



National Library
of Canada

Bibliothèque nationale
du Canada

Canadian Theses Service Service des thèses canadiennes

Ottawa, Canada
K1A 0N4

NOTICE

The quality of this microform is heavily dependent upon the quality of the original thesis submitted for microfilming. Every effort has been made to ensure the highest quality of reproduction possible.

If pages are missing, contact the university which granted the degree.

Some pages may have indistinct print especially if the original pages were typed with a poor typewriter ribbon or if the university sent us an inferior photocopy.

Previously copyrighted materials (journal articles, published tests, etc.) are not filmed.

Reproduction in full or in part of this microform is governed by the Canadian Copyright Act, R.S.C. 1970, c. C-30.

AVIS

La qualité de cette microforme dépend grandement de la qualité de la thèse soumise au microfilmage. Nous avons tout fait pour assurer une qualité supérieure de reproduction.

S'il manque des pages, veuillez communiquer avec l'université qui a conféré le grade.

La qualité d'impression de certaines pages peut laisser à désirer, surtout si les pages originales ont été dactylographiées à l'aide d'un ruban usé ou si l'université nous a fait parvenir une photocopie de qualité inférieure.

Les documents qui font déjà l'objet d'un droit d'auteur (articles de revue, tests publiés, etc.) ne sont pas microfilmés.

La reproduction, même partielle, de cette microforme est soumise à la Loi canadienne sur le droit d'auteur, SRC 1970, c. C-30.

UNIVERSITE D'OTTAWA

APPAREIL PENAL ET CONSTRUCTION SOCIALE DE LA
REALITE: LA TRAJECTOIRE MENTALE
DES AGENTS DE PROBATION

PAR

PIERRE LALANDE

DEPARTEMENT DE CRIMINOLOGIE
FACULTE DES SCIENCES SOCIALES

THESE PRESENTEE A LA FACULTE DES ETUDES SUPERIEURES
EN VUE DE L'OBTENTION DU GRADE DE
MAITRE ES ARTS (M.A.)

DECEMBRE 1987



Pierre Lalande, Ottawa, Canada, 1988.

Permission has been granted to the National Library of Canada to microfilm this thesis and to lend or sell copies of the film.

The author (copyright owner) has reserved other publication rights, and neither the thesis nor extensive extracts from it may be printed or otherwise reproduced without his/her written permission.

L'autorisation a été accordée à la Bibliothèque nationale du Canada de microfilmer cette thèse et de prêter ou de vendre des exemplaires du film.

L'auteur (titulaire du droit d'auteur) se réserve les autres droits de publication; ni la thèse ni de longs extraits de celle-ci ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans son autorisation écrite.

ISBN 0-315-46797-5



UNIVERSITÉ D'OTTAWA
UNIVERSITY OF OTTAWA

REMERCIEMENTS

L'auteur désire remercier son directeur de thèse, monsieur Alvaro P. Pires, Ph.D., professeur agrégé, pour ses nombreux conseils et encouragements, mais également, parce qu'il fut au cours de ces dernières années une grande source d'inspiration et de stimulation.

Il veut aussi remercier tous les agents de probation qui ont bien voulu collaborer à la réalisation de ce travail.

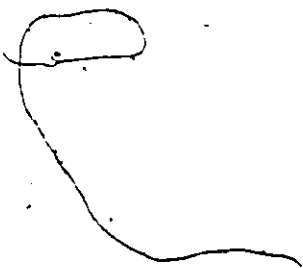


Table des matières

Remerciements	iii
Introduction.....	1
Chapitre premier - L'objet d'étude/l'approche théorique..	4
1. Eléments pour une problématique	5
2. Les paramètres de l'analyse	11
3. L'approche théorique: la construction sociale de la réalité	12
3.1. Une perspective dialectique	14
3.2. Quelques justifications à la perspective	19
Chapitre II - La question méthodologique	26
1. Le type d'approche	27
2. Le choix de la méthode: l'entretien	31
3. L'échantillon	36
Chapitre III - Les deux versions de l'agent de probation.	39
1. La version officielle de l'agent de probation	42
1.1. La probation dans le contexte pénal	42
1.2. Les objectifs de la probation et les tâches de l'agent	46
2. La trajectoire mentale de l'agent de probation [par la version de l'agent]	58
2.1. La vocation d'aide de l'agent	60
2.2. La métamorphose de l'esprit d'aide	73
Chapitre IV - La recrue et la transmission de la connais- sance	86
1. La prise en charge de l'agent de probation	89

2. Les niveaux de connaissance	91
3. La recrue	99
3.1. La pré-sélection des aspirants	99
3.2. L'état d'esprit du nouveau venu	105
A) La formation criminologique	106
B) Les formations "profanes"	109
4. L'organisation de la probation	114
4.1. L'accueil	116
4.2. La prise en charge par le superviseur [et les confrères]	120
Chapitre V - L'emprise de l'idéologie pénale: deux éléments-clés	134
1. L'effet RPS: le paradoxe de l'aide et de l'enquête.	135
1.1. Les éléments du rapport présentenciel	141
1.2. Les éléments externes	142
A) La visibilité	142
B) La crédibilité	148
1.3. Les éléments internes	150
A) L'enquête et l'évaluation	150
B) La rédaction et la recommandation	155
2. Le "jeu des échecs"	169
2.1. La problématique de l'intervention dans un contexte judiciaire	170
2.2. La distance entre l'agent et le client	172
2.3. Trois types d'échecs	176
Conclusion -	190

Annexe -	202
Références -	206

INTRODUCTION

Ce travail constitue, pour l'essentiel, une recherche empirique qualitative sur le problème de la transformation des mentalités des agents de probation.¹ Il s'agit de mettre en évidence le fait, qu'à partir d'un idéal d'aide retrouvé chez les agents de probation-recrues, cet idéal, au fil de l'expérience et des pratiques, en arrive à se faire imprégner d'un autre type de rôle, soit celui d' "officier de justice". Il est donc ici question de l'intégration de l'idéologie juridico-pénale et du fait que la vocation d'aide de l'agent se fait en quelque sorte aspirer par le contexte pénal, transformant du même coup leur mentalité pour enfin venir affecter leur intervention quotidienne.

C'est ainsi qu'inspirés par la théorie de la "construction sociale de la réalité" de Berger et Luckmann (1986) et par l' "analyse institutionnelle" de Chevalier (1981), nous avons tenté de reconstituer le processus de construction du monde des agents de probation.

Quant au point de vue méthodologique, cette étude se caractérise par une approche biographique faisant usage de l'entretien qualitatif.

1) Le terme "agent de probation" est pris dans son acception générique. Il ~~inclut~~ donc les femmes et les hommes agents de probation.

Le présent travail est composé de cinq chapitres. Le premier va situer l'objet d'étude et l'approche théorique, le deuxième traitera de l'approche méthodologique alors que les trois chapitres suivants vont représenter le corps de l'ouvrage, c'est-à-dire les chapitres d'analyse.

Ainsi, nous allons dans un premier temps (chapitre III) démontrer le changement des mentalités de l'agent, mais en ayant au préalable situé le rôle de l'agent de probation, d'une part, d'un point de vue officiel, et de l'autre, du point de vue des agents eux-mêmes, au début de leur travail et après quelques années d'expérience. Dans un deuxième temps, nous allons tenter principalement de retracer le comment et le pourquoi de la transformation. Ces deux aspects seront répartis en trois blocs d'analyse, dont le premier (chapitre IV) veut éclairer la question de la prise en charge des recrues par l'organisation et le superviseur attitré, alors que les deux autres blocs d'analyse, qui constituent les objets du chapitre V, s'attardent à scruter deux éléments qui favoriseraient l'emprise de l'idéologie pénale.

Enfin, la conclusion fait un bref retour sur les données et traite de l'intériorisation du rôle (judiciaire) de l'agent de probation.

CHAPITRE PREMIER

L'OBJET D'ETUDE/L'APPROCHE THEORIQUE

1. Éléments pour une problématique

Dans un monde de structures, toute personne doit d'une certaine façon se soumettre à diverses contraintes par rapport à son travail quotidien. De plus, tout nouveau venu dans un métier ou profession doit faire face à l'apprentissage des rudiments et fondements de son travail qui sont reliés avec le ou les rôles qu'il aura à jouer à l'intérieur de sa pratique. Certes, les agents de probation n'y échappent pas et cela d'autant plus qu'ils sont des agents d'un contrôle social étatisé.

C'est ainsi que pour arriver à remplir le rôle qu'elle s'est donné, la probation doit, comme tout autre organisation d'ailleurs, voir à ce que ses exécutants répondent à ses attentes. Alors d'un point de vue de la relation entre l'individu et l'organisation, ceci signifie, implicitement, que celui qui veut devenir agent de probation, devrait intérioriser le rôle de l'agent de probation en se soumettant aux demandes de l'organisation et ce, par l'accomplissement des tâches à effectuer et par la poursuite des objectifs qu'elle soutient.

De cette relation on peut s'attendre en outre à ce que l'individu - qui devient membre d'un groupe particulier et avec lequel il échangera, participera, recevra - puisse avec le temps

avoir tendance à adopter les visions du monde du groupe dans lequel il s'est inséré.

Or, ces quelques considérations ne sont pas étrangères au problème qui nous préoccupe, car en effet et comme nous aurons l'occasion de le voir, nous avons observé chez la plupart de nos agents de probation un décalage entre les ambitions originales du débutant - donc ce pourquoi il anticipait entreprendre ce type de carrière - et finalement sa nouvelle façon de percevoir son travail et sa "clientèle"¹ après quelques années de pratique. Illustrons cette transformation par le témoignage d'un agent de probation où l'on constate qu'à partir d'un idéal d'aide, s'est finalement greffée et intégrée la dimension juridique de son travail:

L'importance de la dimension juridique, elle vient avec le temps. Tu sais, c'est pas pour ça que j'arrivais en probation, c'était pour aider les gens, tenter d'aider les gens (Denis)².

C'est donc dire que l'agent de probation ne semble pas avoir retrouvé nécessairement à son arrivée un type de pratique

1) Si nous mettons le mot client entre guillemets, c'est que nous endossons la juste remarque tirée de Verdès-Ledoux (1978:222) à propos de ce terme. En effet souligne-t-elle ce "[...] mot indigène qui conformément à l'idéologie professionnelle, veut prétendre qu'il a un choix." Car en effet, le mot client caractérise plutôt: "une relation où l'aidé fait appel à l'aidant, en conservant sa liberté comme responsabilité. Le [vrai] client requiert un service qui correspond à une fonction, comme il choisit son architecte ou son boulanger".

2) Prénom fictif.

pour lequel il s'était en réalité engagé. Venons-en au problème: les agents de probation-recrues se sont présentés à leur travail avec un idéal en tête, aider les gens alors qu'une autre dimension est apparue: la dimension juridico-pénale. Notre problème n'est pas tant qu'une autre dimension soit apparue, mais qu'elle ait été intégrée, signifiant d'une certaine manière que le temps et les pratiques affectent les ambitions et la manière de voir les choses. En d'autres termes, à partir d'un idéal d'aide, les agents en arrivent au fil de l'expérience à passer à une conduite institutionnalisée ou, si l'on veut, à une forme d' "appartenance institutionnelle" (Mury, 1972); ou, comme le disait Barbier (1973) dans son analyse institutionnelle du travail social, on se retrouve en face de l' "écrasement du langage de l'intention (le schéma-type de la relation d'aide sociale) sous le langage de l'institution", c'est-à-dire dans le cas qui nous occupe, "réhabiliter", "resocialiser pour la protection de la société".

C'est donc un peu à partir de ces quelques remarques sur le changement que va relever l'objet de notre travail, celui-ci pouvant emprunter diverses façons dans sa présentation. Nous parlerons parfois de [trans]formation des mentalités des agents de probation, d' "évolution" des mentalités, de "trajectoire mentale" ou enfin de la construction des idéologies professionnelles.

Ce changement soulève donc une double question: tout d'abord, comment les agents ont-ils été pénétré d'une nouvelle

conception de leur travail (leur perméabilité face aux attentes institutionnelles) et où s'est effectué ce passage? En d'autres termes, que s'est-il passé entre les ambitions "vierges" et la "réalité" quotidienne de l'agent de probation et quels sont les lieux de déterminations de ce changement? Enfin, dans quelle mesure l'institution peut-elle avoir influé sur l'évolution de leur mentalité?

Bref, notre objet d'étude consiste à tenter de cerner les principaux éléments qui auront contribué à faire dévier de sa route le projet original des recrues et, par voie de conséquence, leurs attitudes. Cet objet sera, entre autres, investigué par le truchement du processus de "socialisation secondaire"¹ des individus ou leur institutionnalisation, ce phénomène étant en fait l'aboutissement des éléments qui auront conduit à la transformation.

Cette socialisation secondaire implique enfin certains processus d'apprentissage et de transmission du "stock de connaissance" propre au monde des agents de probation. Sous-jacentes à cette socialisation, émergent les notions d'idéologie professionnelle et de représentations, qui sont en quelque sorte tributaires des pratiques. C'est donc ce à quoi ce travail va s'attarder, c'est-à-dire explorer la ou les manières dont les agents intègrent l'idéologie juridico-pénale. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il nous

1) Nous y reviendrons ci-dessous.

faudra investiguer les attentes de rôle adressées aux différents appareils (ici la probation) qui les structurent à toutes fins pratiques (Faugeron, 1983). Car justement, si les institutions définissent les rôles et que les institutions dépendent d'une certaine idéologie, l'idéologie doit être produite, inculquée et reproduite (Chevalier, 1980) au travers des pratiques.

Chevalier (1980:16) va présenter la liaison entre idéologie et pratique de la façon suivante:

La liaison entre idéologie et pratique apparaît comme irréversible, si l'idéologie vise à re-présenter les pratiques en établissant leur bien-fondé, elle est à son tour re-produite, re-transcrite dans les pratiques, qui lui confèrent une épaisseur matérielle, une consistance réelle. L'idéologie se trouve ainsi projetée dans le réel, réalisée: elle ne se borne plus à re-présenter le réel, en donnant aux fonctionnaires les certitudes nécessaires: elle agit directement sur lui, à travers les comportements qu'elle induit [...]. Le processus de reproduction transforme l'idéologie des fonctionnaires en mécanismes agissant [...].

Cette liaison entre idéologie et pratique et adaptée à notre contexte, les agents de probation dans l'appareil pénal, nous amène à une mise en garde essentielle pour éviter tout malentendu: nous ne faisons pas porter le poids de nos préoccupations que nous pose l'appareil pénal sur les agents de probation. Qu'on ne se méprenne pas: dans le présent travail, et en dépit du fait que notre cas de figure implique ces praticiens du pénal, ce ne sont pas eux

qui sont remis en question, mais bien l'appareil pénal ou quelque chose encore de moins palpable, et par le fait même moins facilement saisissable, c'est-à-dire l'idéologie pénale. Car, comme l'écrivait Althusser (1976:108)¹

Nous disons donc, à ne considérer qu'un sujet (tel individu), que l'existence des idées de sa croyance est matérielle, en ce que *ses idées sont ses actes matériels insérés dans des pratiques matérielles, réglées par des rituels matériels eux-mêmes définis par l'appareil idéologique matériel dont relèvent les idées du sujet.* (En italiques dans le texte).

Althusser faisait ici référence, bien entendu, à l'ensemble des appareils idéologiques d'Etat. En termes plus simples, nos agents de probation apparaissent ici, comme n'étant que des individus dans une organisation qui elle, est, dans l'appareil pénal, alors qu'eux, acteurs de première ligne, seront confrontés à une forme de "colonisation idéologique" (Chevalier). Enfin, ne sont d'ailleurs pas plus concernés ceux qui transmettent ces visions, ces connaissances (donc le personnel de transmission), mais, peut-être, implicitement, une certaine criminologie qui s'est associée à l'appareil pénal et qui s'attarde à perpétuer, ce qu'appelait Boudon (1986), certaines "idées reçues"...

1) Article paru originalement dans La pensée (1970) XV, 1, 3-38.

2. Les paramètres de l'analyse

Pour se mettre dans le contexte du travail, nous rappelons que notre point d'ancrage sera l'idéal ou le projet "vierge" des recrues arrivant en probation. Ainsi et pour arriver à répondre à nos interrogations que suscite la transformation de cet idéal, il nous faut au départ situer la position qu'occupe l'agent de probation dans son environnement professionnel pour ensuite voir de quelle manière nous allons entreprendre l'analyse, et enfin, déterminer les notions de base essentielles à cette analyse. C'est donc pourquoi nous nous devons au préalable de situer les agents dans un contexte plus global, en l'occurrence l'environnement pénal.

En effet, nous pouvons déjà concevoir qu'une recrue ne vient pas s'intégrer uniquement dans une organisation (la probation), mais dans une organisation à l'intérieur d'une plus grande institution: l'appareil de justice pénale, comprenant ainsi toutes ses instances à partir du législateur, passant par les tribunaux jusqu'aux policiers. Nous insistons sur ce point en raison du fait que la probation occupe un territoire bien particulier dans le champ pénal. En effet, et comme Chevalier (1981:33-34) le soulevait dans son analyse institutionnelle, chaque institution - ici la probation - possède une identité propre, qui provient de l'occupation d'un territoire spécifique, et ce "territoire est traversé, balayé, zébré par les flux en provenance des autres lieux institutionnels".

Dans le cas qui nous occupe, la probation se voit ainsi soumise à des influences provenant de divers paliers au-dessus et en-dessous d'elle. Bien sûr, ce sera l'agent de probation qui subira ces influences et ce, de près ou à distance; dans sa pratique quotidienne. Par exemple, les règles du droit viendront tracer les contours du cadre dans lequel vont se dérouler les actions de l'agent, qui par le fait même structurent certaines règles du jeu. Il est toutefois important de souligner que ces règles n'ont pas toujours des impulsions directes sur les agents, et que cet encadrement légal peut se manifester subtilement et de façon inégale. Par conséquent, il nous apparaît important de dévoiler la face cachée de ces influences extérieures à l'organisation de la probation, et de voir ensuite dans quelle mesure elles peuvent marquer les mentalités des agents de probation.

3. L'approche théorique: la construction sociale de la réalité

Il nous faut signaler ici que nous nous sommes largement inspirés de la théorie de la "construction sociale de la réalité" de Berger et Luckmann (1986)¹. Il faut dire qu'il s'agit bien d'inspiration car les apports théoriques de leur ouvrage laissent

1) Edition originale (1967) The Social Construction of reality.
New-York: Anchor Books Ed..

la porte ouverte à bien des interprétations¹ et par le fait même à certaines ambiguïtés. Mais nous avons tout de même puisé dans leur travail certains concepts et avons tenté de les appliquer à notre objet d'étude avec le plus de justesse possible, car il faut aussi dire qu'en dépit du caractère abstrait du travail des auteurs et de nos incertitudes à l'égard de certains concepts, leur application (parfois fragile) à notre matériel empirique fut sans aucun doute d'une grande fécondité.

Avant d'aller plus loin, il faut mentionner que leur ouvrage s'inscrit dans le champ de la sociologie de la connaissance et que leur perspective dépeint la réalité quotidienne comme une réalité construite socialement. C'est ainsi que la "réalité" est définie, selon les auteurs, comme une "qualité appartenant à des phénomènes que nous reconnaissons comme ayant une existence indépendante de notre volonté"; alors que, la "connaissance" se définit comme: "la certitude que les phénomènes sont réels et qu'ils possèdent des caractéristiques spécifiques" (Berger et Luckmann, 1986:7).

Dire que la réalité est construite socialement signifie - si l'on reprend un des exemples de Berger et Luckmann (1986:9-10) - que ce qui est "réel" pour un moine tibétain peut ne pas être

1) Maffesoli en fait déjà la remarque dans la préface de la traduction française; il ne s'agit donc pas d'une remarque strictement personnelle.

"réel" pour un homme d'affaires américain. Mais l'important pour nos propos¹ est de faire le lien entre le fait que les corps de connaissance deviennent à un moment donné "socialement établis" en tant que réalité; ce qu'il nous faut aussi connaître, sont les processus par lesquels ces corps de connaissance en deviennent à être justement établis socialement en tant que réalité. Transposé à notre problème, si nous voulons comprendre la "réalité" quotidienne des agents de probation, nous devons faire l'analyse de la connaissance qui guide leur conduite dans leur travail. (Notons que cette question de la "connaissance" sera abordée plus en détail dans le chapitre IV). En outre, construire sa réalité quotidienne signifie pour nos propos la construction que l'agent se fait de sa conception particulière de l'intervention, qui comprend ici l'articulation de l' "aide" et de "la défense de la société". Bref, nous pourrions dire que ce qui est "réel" pour une recrue ne correspond peut-être pas au "réel" d'un agent expérimenté.

3.1. Une perspective dialectique

Une recherche empirique véritable, disait Gurvitch (1962), "a besoin de la dialectique et de ses procédés opératoires. Cela

1) Pour des détails sur la construction sociale de la réalité, nous référons le lecteur intéressé à l'ouvrage principal (traduction française, 1986) ou encore à la synthèse faite par un des auteurs (Berger, 1971:17-60). Voir aussi Fourez (1974:19-42).

aussi bien pour retrouver les faits sociaux cachés, c'est-à-dire pour déblayer tous les terrains susceptibles de servir de cadres de références à la sociologie, que pour préparer la voie à l'explication" (soulignés dans le texte).

Transposé à notre problème et comme nous voulons justement tenter de mettre en relief certains aspects cachés de l'institutionnalisation des agents de probation et en outre, du fait qu'il nous faille tenter de comprendre cette relativité de la réalité, nous avons privilégié une approche dynamique basée à priori sur le postulat suivant: l'homme et son produit, sont le résultat d'un processus dialectique entre lui et son monde social, donc, "[...] l'homme intégré dans une collectivité et son monde social interagissent entre eux" (Berger et Luckmann, 1986:87). Autrement dit, comme l'écrit Berger (1971:24):

La société est un phénomène dialectique en tant qu'elle est un produit humain, et rien d'autre qu'un produit humain, qui, cependant, ne cesse de réagir sur celui qui l'a produite. La société est une production de l'homme [...] C'est (aussi) au sein de la société, et comme résultat des processus sociaux, que l'individu devient une personne, qu'il devient lui-même et qu'il assure son identité [...].

Or, cette perspective dialectique applicable à l'individu et à la société dans un sens global, une fois traduite et adaptée à nos propos, va nous fournir une grille pour mieux comprendre le monde des agents de probation ainsi que leur "devenir". Donc, et

de manière simplifiée, nous disons que l'individu et son produit (en tant qu'agent de probation) sont le résultat d'une relation entre lui et la "société des agents de probation", c'est-à-dire que l'individu devient un agent de probation parce que le "monde de la probation" réagit sur lui, et, en sens inverse, "la probation" est ce qu'elle est, parce que les agents de probation réagissent sur elle.

Cette relation sous-entend que l'individu "partage" une réalité avec d'autres et tout autant un "monde social spécifique" (Berger et Luckmann), ce dernier étant le "monde de la probation", et ces autres étant bien sûr les agents de probation. D'une part, ceux qui sont à "proximité" - les confrères - et ceux plus "éloignés" les autres membres de la société des agents de probation. Dans ce monde de la probation, nous incluons aussi les "légitimations" de l'appareil pénal retransmises aux nouveaux venus au travers des tâches et objectifs à poursuivre; les contraintes légales qui transpirent ici et là et de façon inégale chez les individus concernés; les liens avec les gens évoluant par exemple au niveau des tribunaux et enfin, un élément capital, les relations avec la "clientèle", qui, elle, subit également les influences du contexte pénal, avec comme résultat des contradictions manifestes et qui se présentent dans une relation où les individus impliqués ne se retrouvent pas souvent sur la même "longueur d'ondes", d'où des rapports de force inégaux. (Nous reviendrons plus en détails là-dessus au chapitre V).

C'est donc à partir de cette perspective que nous allons postuler finalement, qu'en raison d'une relation continue, l'"ins-titué" (l'individu) évoluant dans une "institution" (la probation dans l'appareil pénal) et leurs relations constantes, vont produire un agent de probation avec ses visions du monde particulières qui, elles, vont se manifester par, et dans sa pratique quotidienne, le résultat final équivalant enfin à "l'institutionnalisation"¹ de l'individu. Ce processus, traduit en termes de rôle, donc le rôle qu'on lui attribue (la probation), provoquera une contradiction entre le rôle idéal de l'agent de probation, c'est-à-dire vouloir aider les gens, ~~et~~ celui de l'appareil pénal par la probation, qui veut la réhabilitation et la protection de la société. La contradiction est alors qu'on ne peut aider dans un contexte pénal. Une transformation viendra se manifester dans le fait que l'agent en vient à tenter d'aider, en pensant et agissant pénal; en termes plus clairs, l'agent pense et agit avec une grille pénale.²

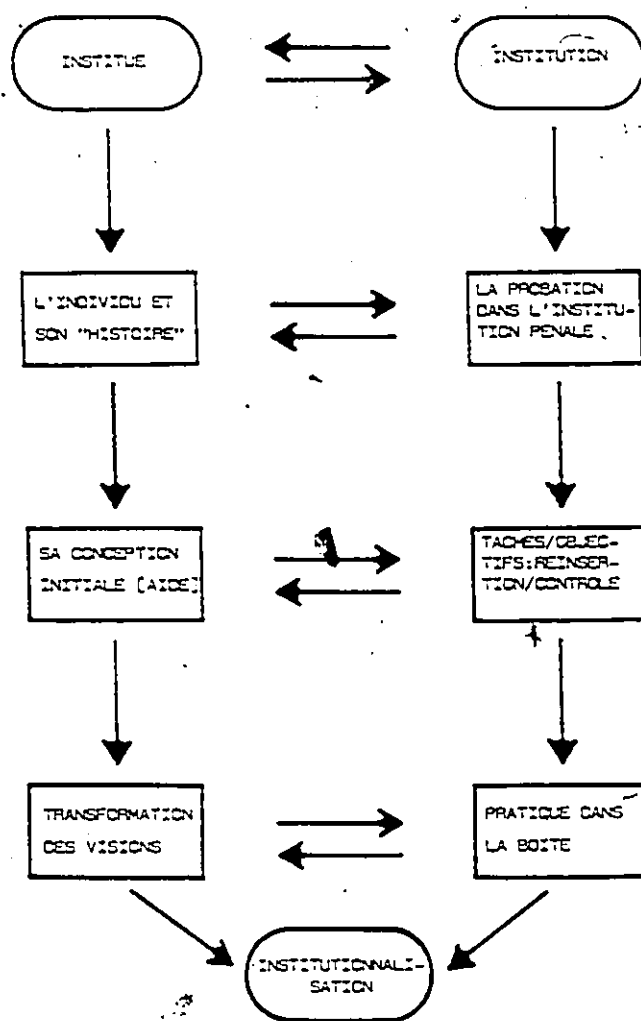
En somme, ce que nous voulons découvrir, sont les lieux prépondérants de cette construction sociale du monde de l'agent de probation au travers de sa relation avec ce que nous appellerons l'environnement pénal.

1) Nous avons emprunté ces notions à Chevalier, J. (1981), "L'analyse institutionnelle" in, L'institution, Paris. P.U.F., pp. 3-61.

2) Voir le schéma page suivante.

SCHEMA I

DIALECTIQUE INSTITUTIONNELLE



3.2 Quelques justifications à la perspective

Si nous revenons à notre type d'analyse, donc en étudiant la relation entre l'individu et son environnement professionnel, cette option nous a semblé adéquate du fait qu'elle nous permettait de contourner un double piège. Comme le mentionnait Chevalier, (1981:5), d'un côté nous évitions de faire notre étude en se plaçant "soit du point de vue des acteurs, soit du point de vue du système ou des structures. [Car] en partant des seuls acteurs, on est conduit en effet à nier le poids des déterminismes sociaux, alors qu'en mettant exclusivement l'accent sur les lois objectives de fonctionnement du système [...], on tend à nier la part de liberté et de créativité qui existe dans toute société" De plus, comme l'écrivait Touraine (1978)¹: "D'un côté le système se dissout dans les relations entre les acteurs; de l'autre l'acteur disparaît écrasé par les lois du système et de sa structure".

D'ailleurs, bien des auteurs ont déjà fait les constats suivants: "L'individu n'est pas façonné comme une chose passive, inerte. Il est plutôt modelé tout au long d'un dialogue prolongé auquel il participe. C'est-à-dire que l'individu n'absorbe pas passivement le monde social (avec ses rôles, ses institutions et

1) Touraine, A., (1978), La voix et le regard. Paris, Seuil, p.78. Cité dans Chevalier(1981:5).

ses identités déterminées) mais il se l'approprie activement"¹ (Berger, 1971:46). Quant à Crozier et Friedberg (1977:24), ils feront une constatation fondamentale: *Il n'existe pas de systèmes sociaux entièrement réglés ou contrôlés.*² Enfin, Chevalier (1981:24) insistera sur le fait que "le rapport de l'individu à l'institution est la résultante de facteurs complexes tenant, les uns à la personnalité de l'individu et à l'apprentissage institutionnel déjà effectué, les autres, au profil de l'institution et aux techniques de normalisation utilisées. Les ressortissants ne sont [donc] pas une cire molle dans laquelle s'inscrit identiquement l'empreinte de l'institution".

Autrement dit, nous évitons de nous retrouver ici avec des résultats ayant tendance à signifier que l'agent de probation se présente à ses débuts avec des attentes disproportionnées, face à la "réalité" de son travail, reproduisant ainsi le discours naïf de l'agent lorsqu'il remet en cause l'"idéalisme typique" de la recrue, et par conséquent, que la "vraie réalité" apparaît effectivement après une certaine période de temps; tandis qu'à l'opposé nous nous serions retrouvés avec des résultats où seuls les mécanismes d'institutionnalisation auraient déterminé le façonnement des mentalités des agents de probation.

1) Souligné dans le texte.

2) En italique dans le texte. Voir aussi le Negotiate order theory de Strauss (1978).

Enfin, une analyse de type organisationnel, basée par exemple sur le modèle weberien, domination rationnelle-légale, nous aurait conduit à un système où le contrôle des individus, à l'intérieur d'une organisation, se voyait assuré par l'existence d'une autorité construite par paliers et d'un système de règles et de normes, où les individus seraient conséquemment soumis à un système basé sur le pouvoir. Certes, les agents de probation sont soumis à certaines contraintes organisationnelles¹, mais nous ne croyons pas qu'elles représentent les facteurs de première importance dans la construction de leurs visions du monde. Finalement, une analyse de ce type laisserait dans l'ombre bien des facteurs non négligeables dus à l'environnement pénal. D'ailleurs, par définition ce type d'analyse se limiterait pratiquement aux contraintes internes à l'organisation, alors que cette organisation se voit elle-même soumise en quelque sorte à une idéologie particulière qui vient de plus haut: celle de l'appareil pénal.

Mais compte tenu de tout cela, il faut bien préciser que nous n'excluons pas pour autant les "techniques de normalisation", qui d'ailleurs seront étudiées plus tard par l'entremise de l'initiation professionnelle des agents, et ce dans le cadre du processus de transmission du "corps de connaissance". Car malgré le

1) Par exemple, ce n'est pas le fait d'avoir un "case-load" surchargé et de se voir obligé de remplir une multitude de rapports qui vont faire que l'on a une certaine vision de ses clients. Vu sous cet angle, le résultat se manifeste plutôt dans une économie d'énergie.

fait que l'institution commet en quelque sorte un acte de pouvoir en inculquant sa philosophie et ses pratiques, et en dépit du fait qu'il s'agit d'un processus dialectique entre la recrue et l'institution, nous ne pourrions laisser dans l'ombre l'état de dépendance des nouveaux venus sur le plan de la connaissance des pratiques et significations de l'institution en question. Parce que, comme habituellement on sait que l'autre ne sait pas, on doit se donner les moyens pour lui enseigner, d'où l'importance du personnel de transmission. (Cette question sera traitée dans le chapitre IV).

Par ailleurs, il est cependant entendu, comme le mentionnait Chevalier (1981:16), "que chaque individu est pourvu d'un réseau d'attaches et d'affiliations très diversifiées, ce qui les met dans une position différente vis-à-vis de l'institution à laquelle ils appartiennent et en état de réceptivité inégale à l'égard des normes institutionnelles". C'est pour cette raison que nous allons tenir compte des facteurs tels que la "socialisation primaire" et la "socialisation secondaire" (Berger et Luckmann, 1986:179). Selon nos auteurs, la socialisation primaire est la première socialisation que l'individu subit dans son enfance, alors que la socialisation secondaire est "l'intériorisation de 'sous-mondes' institutionnels ou basés sur des institutions. [Elle est aussi] l'acquisition de connaissance spécifique de rôle, les rôles étant directement ou indirectement enracinés dans la division du travail [...]". Il va sans dire, poursuivent les auteurs, que le

processus d'intériorisation entraîne une identification subjective au rôle et à ses normes appropriées (1986: 189-191).

Ce sont donc les raisons pour lesquelles nos résultats n'en seront que partiels étant donné, comme nous l'avons vu, que l'individu ne se socialise pas uniquement dans son univers professionnel.

Maintenant, pour éviter toute ambiguïté, nous allons brièvement procéder à une clarification des notions qui seront utilisées au cours de ce travail. Comme nous l'avons déjà mentionné, pour effectuer une analyse de ce type avec comme cas de figure les agents de probation, nous devons au préalable bien situer les agents dans un contexte plus global, c'est-à-dire l'environnement pénal. Ainsi, et étant donné notre grille d'analyse avec ses trois principaux éléments (l'institué, l'institution et l'institutionnalisation), nous allons représenter l'institution par la totalité de l'appareil pénal, mais à son niveau idéologique ou si l'on préfère sa philosophie de base. Donc, dans le cas qui nous concerne, les demandes de l'institution pénale par la voie de la Probation. Nous insistons sur ce point pour bien distinguer la notion d'institution et d'organisation qui, elle, représente la Probation, en l'occurrence l'organisme provincial soumis à la "Loi sur la Probation et sur les établissements de détention" qui, lui, régit les services de probation, et qui, eux, s'occupent de retransmettre les significations de la Mission

de la probation à leurs agents.¹ De plus, nous introduirons plus tard la notion d'"intérieurisation", qui est directement reliée à la question du "rôle". Donc, comment on interiorise son rôle, de par entre autres, l'intérieurisation des légitimations et significations de l'institution. Enfin, tout le décorticage de ce processus nous mènera à l'"institutionnalisation" des agents, c'est-à-dire le produit final qui est, comme nous l'avons mentionné, le fait d'en arriver à "lire, penser et éventuellement agir pénal" dans sa pratique d'agent de probation. Pour terminer, nous croyons nécessaire de refaire ici quelques précisions. Tout d'abord, si nous prenons position que l'analyse doit se faire par la dialectique institutionnelle et ensuite qu'il est difficile de cerner le début et la fin de l'institutionnalisation ou, si l'on veut, l'"intégration de l'ordre institutionnel", il nous faut à partir de cette situation circonscrire notre objet.

En effet, un élément important et qui concerne plus particulièrement le début insaisissable de l'institutionnalisation est soulevé par Bergeret Luckmann. Théoriquement intéressant, mais difficilement vérifiable empiriquement, ce phénomène peut être identifié comme étant le statut d'évidence que l'on accorde à l'institution pénale. Ce que les auteurs avancent peut se transposer dans notre cas, par la "connaissance pré-théorique" que les individus ont de cette institution. En effet, "l'institu-

1) On peut noter ici la différence entre l'organisation et le service de probation, le dernier étant le lieu de travail où évolue l'agent, donc, "là où tout se passe".

tion [pénale] est là, comme une réalité bien évidente et qui possède une histoire antérieure à l'individu qui viendra y oeuvrer. Elle existait avant qu'il soit né, et elle existera encore après sa mort. Donc, cette institution en tant que facticité historique et objective, affronte l'individu en tant que fait indéniable. L'institution est là, extérieure à lui et persistante dans la réalité" (Nous avons adapté ce passage des auteurs à notre objet).

Afin donc de circonscrire notre objet, nous devons premièrement souligner, en nous appuyant sur Berger et Luckmann (1986:92) que cette intégration de l'ordre institutionnel ne peut être comprise qu'en termes de la "connaissance" que ses membres ont de lui. De plus, nous devons voir comment cette connaissance a été transmise et reçue. Par conséquent, l'analyse de cette connaissance devient essentielle et ce sera cet aspect que nous décrirons dans le point 2 du chapitre IV.

Deuxièmement, nous devons nous baser sur un moment bien précis dans la biographie des individus concernés, c'est-à-dire leur vécu reconstruit au tout début de leur carrière, incluant l'état dans lequel ils se trouvaient à leur entrée au service de probation. Ce point d'ancrage empirique partira ainsi d'un matériau "vierge", leur conception originale, pour ensuite retracer leur évolution jusqu'à ce qu'ils soient pénétrés par une nouvelle grille de référence: l'institution pénale.

CHAPITRE II
LA QUESTION METHODOLOGIQUE

1. Le type d'approche

Notre objet d'étude et sa démarche théorique étant maintenant situés, reste la question méthodologique à exposer avant d'aborder l'analyse des données recueillies. Rappelons tout d'abord qu'il s'agit principalement d'une recherche qualitative. Cette expression, comme l'écrit Pires (1983:76), désigne des recherches empiriques faisant usage de techniques qualitatives de cueillette de données (entretien d'enquête et observation participante plus particulièrement) et procède à une analyse qualitative du matériel. Ainsi, compte tenu de la nature de notre objet d'étude, nous avons opté pour une approche qualitative de type biographique, centrée sur l'expérience vécue des agents de probation.

L'approche qualitative, selon Fichelet et May (1970:1) étant une méthode souple, allait ainsi nous permettre de rester le plus ouvert possible à la réalité sociale des agents de probation. De plus, cette méthode permet aussi d'explorer et d'analyser un univers mal (ou non) connu et à découvrir quelques éléments explicatifs (Blankevoort, Landreville et Pires, 1979/80:183); elle permet également de susciter ou nourrir des hypothèses (Michelat, 1975:243), voire de commencer une recherche sans avoir d'hypothèses toutes faites, pouvant même les énoncer en cours de route à

mesure que les données s'accumulent (Deslauriers, 1987; Glaser et Strauss, 1967).

C'est ainsi que notre projet initial, qui voulait investiguer le façonnement des mentalités propres à ces opérateurs de l'appareil pénal, de par leur interaction quotidienne avec ce monde de travail, nous a finalement permis de découvrir, d'une part, un décalage existant entre le pourquoi on arrivait en probation, et le travail qu'on avait finalement à accomplir; et d'autre part, nous avons pu découvrir, au fil des lectures du matériel, certains éléments qui, tout en faisant partie du monde de l'agent de probation, pouvaient expliquer en bonne partie la transformation de leurs mentalités.

Nous avons donc opté pour l'approche biographique. Par conséquent, l'assise empirique du projet nous a été livrée par une série d'entretiens en profondeur, centrés sur l'expérience professionnelle d'un groupe d'agents de probation, expérience à partir de leur initiation professionnelle, jusqu'à leur vision actuelle de leur clientèle et de leur travail en général.

Grosso modo nous avons centré nos interviews autour de trois blocs principaux, c'est-à-dire le point de départ de leur carrière ou, si l'on veut, pourquoi on est devenu un agent de probation; deuxièmement sur la transmission de la connaissance propre au "monde" de la probation (initiation/rerelations avec supervi-

seur et confrères) et enfin, sur les relations de l'agent avec son "monde social spécifique" (la probation dans l'institution pénale), donc, la clientèle probationnaire, les autres intervenants de l'appareil judiciaire, dont plus particulièrement ceux de la Cour.

Par ailleurs, quoique principalement basée sur les entretiens de nos informateurs, nous avons utilisé de façon modérée, pour ne pas dire très limitée, les résultats d'autres recherches sur la probation ainsi que sur le travail social; ces deux types de pratique ayant des points communs, nous ont en effet permis, à titre comparatif, d'appuyer nos propres données.

Egalement, nous nous devons de mentionner que nous avons effectué un stage en probation d'une durée de huit mois, en plus d'avoir gardé nos quelques dossiers restants pour une période d'environ six mois. Grosso modo nous pouvons donc considérer cette expérience en tant qu'agent de probation comme étant échelonnée sur une période d'un peu plus d'une année, à temps partiel. Il faut bien dire que malgré cette période plutôt courte, elle nous a tout de même permis de participer au processus de formation et d'apprentissage du travail de l'agent de probation.¹ Enfin, précisons qu'outre l'expérience de stage, nous avons eu l'occasion de conver-

1) Au cours de cette période nous avons effectué les tâches telles que les suivis probatoires et préparation de rapport présentenciel. En outre, nous avons assisté à des séances de formation professionnelle destinées aux agents de probation, concernant des problématiques particulières.

ser avec des agents de probation, conversations (informelles) qui furent également enrichissantes sur le plan de la connaissance des pratiques et visions des choses dans le milieu de la probation.

Ceci dit, les informations tirées de nos observations et conversations ont été utilisées non pas tant dans la présentation du matériel qui va suivre, mais plutôt pour soulever des hypothèses et aider à la compréhension (et confirmation) de certains phénomènes se passant dans la vie professionnelle d'un agent de probation. Car en effet, il nous faut dire que nous avons nous-mêmes été en mesure de ressentir certains dilemmes que vivent les agents de probation.

Il faut enfin préciser, à propos de nos observations en cours de stage, qu'elles n'ont pas été faites à ce moment dans un but précis de recherche. D'ailleurs, l'élaboration et la préparation de notre objet d'étude se sont effectuées une fois le stage terminé. C'est ainsi que les bénéfices de notre passage dans le service de probation ne constituent pas une partie de la méthode, car il s'agit moins d'une méthode que d'une expérience de fond, expérience qui nous a aussi aidé à préparer les instruments de la recherche (voir l'annexe). En somme, les apports de nos observations se situent a posteriori du stage, du fait qu'elles n'avaient pas été prévues à ce moment. Finalement, s'ajoute bien entendu à ce matériel, l'analyse des documents officiels qui sont habituellement distribués aux nouveaux venus en probation.

2. Le choix de la méthode: l'entretien

Investiguer l'institutionnalisation de l'agent de probation et sa construction sociale de la réalité demandait une forme souple d'entretiens, c'est-à-dire des entretiens ouverts. Par exemple, un questionnaire même semi-structuré n'aurait pas pu nous apporter la richesse du matériel recueilli. D'autre part et tel que mentionné plus haut, il nous fallait accorder une importance primordiale au vécu de nos informateurs. C'est ainsi et comme le disent Crozier et Friedberg (1977:397) que justement, la technique de l'entretien peut nous permettre de faire un "détour par l'intériorité des acteurs". De plus, ces entretiens sont l'occasion pour le chercheur de résumer aussi rapidement que possible le maximum d'informations concrètes sur le vécu quotidien des agents et sur ce qui est implicite dans le champ considéré. C'est donc à travers ces entretiens qu'il est possible de cerner, comment la recrue se sentait à son arrivée; de découvrir comment elle a été prise en charge; quelle marge de liberté elle avait et comment elle en a disposé, enfin, comment ces recrues composent-elles au début et après un certain temps avec leurs tâches et objectifs à poursuivre ainsi qu'avec la clientèle avec laquelle elles auront à travailler.

2.1 Le type d'entretien

Après avoir choisi l'entretien pour recueillir notre matériel empirique, il nous fallait aussi déterminer quel type

spécifique d'entretien adopter. Encore une fois le choix devait s'adapter à ce que nous cherchions à obtenir comme information. La question fut quelque peu délicate du fait que nous voulions en quelque sorte cerner du mieux possible tous les éléments contribuant à la transformation des mentalités de l'agent, donc du début de leur carrière à aujourd'hui. A vrai dire, il était plutôt difficile de les cerner correctement étant donné que chacun des individus possède déjà des antécédents propres à lui, tels sa socialisation primaire, ses expériences personnelles et académiques, etc... Par conséquent, nos résultats à ce niveau n'en seront que partiels ou, si l'on veut, la connaissance de l'institutionnalisation de l'agent de probation ne sera qu'une forme de "connaissance approchée".¹

Finalement, pour saisir du mieux possible ce processus, il nous fallait d'une part, choisir un type d'entretien qui nous permettrait d'aller au fond de l'expérience vécue de l'agent et de lui faire revivre son expérience passée. D'autre part, il fallait suggérer certains thèmes particuliers à nos objectifs de recherche. A certains égards, la tendance à la non directivité était

1) A ce propos, Pires (1985:22) apporte justement la distinction entre "connaissance approchée" et la "connaissance approximative". Ainsi écrit Pires: "[S]i pour Bachelard, et pour tant d'autres, la connaissance est et demeure toujours une connaissance approchée, il faut bien la distinguer de la "connaissance approximative". Le terme "approximatif" a, en effet, un import défavorable dans la mesure où il évoque l'idée que la connaissance reste, assez loin de grandeur ou de la vérité exactes, tandis qu'approché met l'accent sur le succès partiel de l'entreprise." [A ce propos l'auteur nous renvoie aux remarques de Lalande (1968:72-73)].

particulièrement adéquate pour rejoindre nos objectifs. Comme le dit Michelat (1975:230), "le recours à l'entretien non directif par opposition à l'entretien dirigé, a pour but de pallier certaines contraintes des enquêtes par questionnaire à questions fermées représentant le pôle extrême de la directivité". Mais plus important encore et toujours selon l'auteur, "son apport nous semble essentiel chaque fois que l'on cherche à appréhender et à rendre compte des systèmes de valeurs, de normes, de représentations, de symboles propres à une culture ou à une sous-culture".

Par conséquent, cette forme d'entretien possède des avantages surtout que dans notre recherche, nous touchions à la question des représentations sociales (nous avons en fait passé par), alors que l'entretien non directif d'enquête est généralement recommandé dans ce type de recherche (voir entre autres Faugeron 1978 et 1983). Parce que tout d'abord "on cherche à faire assumer par la personne interviewée le rôle d'exploration habituellement détenu par l'enquêteur" (Michelat, 1975:229), et ce, parce que:

L'enquêté prend une attitude active dans le déroulement de l'entretien, définissant sa relation avec le problème posé et développant les points qui sont significatifs pour lui. Le problème donc n'est pas circonscrit d'avance par des questions précises que pose le chercheur. Ceci donne une "ouverture" à la méthode, permettant l'émergence d'éléments non attendus, et favorise, au moment de l'analyse, une meilleure évaluation de l'expérience racontée (Pires, 1983:82).

Par contre, la "non directivité" tout court, risquait de ne pas nous fournir toute l'information espérée et nécessaire. Nous avons donc décidé de structurer notre entretien sur la base d'une série de sous-consignes¹ et de les combiner, le cas échéant, avec la mise en rétrospection. Mais cependant, à l'intérieur de chaque sous-consigne nous avons respecté le principe de non directivité pour laisser l'interviewé développer à sa guise. A noter toutefois que certains thèmes ont émergé de façon spontanée, c'est-à-dire avant même que la sous-consigne soit énoncée.

Nous avons donc commencé les entretiens par une consigne standardisée² introduisant le thème de leur initiation professionnelle pour enchaîner immédiatement avec la mise en rétrospection. Ce procédé, comme le dit Pires (1983:84) aide l'interviewé à se situer dans son vécu passé par le biais de questions factuelles ou d'une récapitulation chronologique. Cette mise en rétrospection aidait alors l'interviewé à revivre les premiers moments vécus de sa profession. Cette expérience s'est en effet avérée féconde du fait que nous avons réussi à faire revivre à nos informateurs leur toute première journée de travail, et en outre, la plupart nous ont rapporté les raisons, motivations et circonstances qui les ont amenés à entreprendre une carrière d'agent de probation, ce qui fut par conséquent très riche en informations supplémentaires. A la

1) Voir annexe.

2) Voir annexe

suite de cela, nous relançons sur la période d'initiation de la recrue et les étapes importantes de ses débuts professionnels et ce, en revenant toujours à la non directivité comme attitude de base.

Dans un premier temps, nous avons pu ainsi recueillir plusieurs informations de type objectif en regard de leur initiation et sur le comment se fait l'apprentissage dans un service de probation. Dans un deuxième temps, soit à peu près à mi-chemin de l'entretien, nous avons enchaîné avec nos sous-consignes à propos de l'apprentissage du rapport présentenciel, de la perception de la clientèle avant de commencer leur travail, au début du travail et aujourd'hui. Le même type de question a été posé à propos du rôle de l'agent de probation.

Fait intéressant à noter, dans tous les cas ces aspects avaient déjà été développé au cours de la première moitié de l'entretien. Nos sous-consignes nous ont en fait permis, dans le cas où les autres thèmes n'avaient pas été développé de façon satisfaisante, de faire un retour sur ces points particuliers. Nous devons aussi préciser que dans deux cas, et ce dans le but de tester la stratégie, nous avons omis d'utiliser ces combinaisons, utilisant ainsi une manière plus orthodoxe - consigne sans mise en rétrospection - avec comme résultat une perte considérable de matériel, ce qui par conséquent nous fait croire à la fécondité de la méthode.

Enfin, dans les cas où l'interviewé était un superviseur (ou ex-superviseur) nous avions sous la main une autre sous-consigne concernant le rôle du superviseur auprès d'une recrue en probation¹. Un dernier point, une feuille de renseignements standardisée venait compléter nos informations concernant les caractéristiques sociales, la scolarité et la formation académique et les expériences professionnelles de chacun, le tout aidant à la compréhension du discours des interviewés.

Concernant le déroulement des entretiens, il faut dire que tous les informateurs rencontrés ont manifesté à la fois de l'intérêt et de la coopération vis-à-vis notre projet. Tous les entretiens, d'une durée variant de deux heures à deux heures quarante-cinq minutes (exception d'un interviewé qui pour des raisons incontrôlables a dû nous quitter après une heure et quart d'entrevue) ont été enregistrés et transcrits mot à mot, nous donnant finalement près de mille pages "verbatim" de matériel à analyser.

3. L'échantillon

Si, comme le précise Michelat (1975:236) dans une enquête quantitative, c'est l'échantillon, constitué d'individus choisis au hasard dans une grande population, qui est considéré comme représentatif, dans une enquête qualitative, seul un petit nombre de

1) Voir annexe.

personne sont interrogées. De ce fait, notre échantillon n'a pas été sélectionné à partir de critères probabilistes, c'est-à-dire en fonction d'une représentativité statistique. Par conséquent, il nous aura fallu être vigilant sur la question de l'échantillon, de par le fait que par rapport à notre problème, il était avant tout important de choisir des individus les plus divers possibles.

Nous avons donc réalisé dix entretiens avec des agents de probation répartis de manière égale sur le plan des sexes (5 femmes/5 hommes). Le groupe a été aussi diversifié à partir de trois critères, soit la formation académique, le nombre d'années d'expérience en tant qu'agent de probation et enfin leur statut professionnel dans les bureaux.

Le premier critère allait nous permettre de nous éclairer à savoir s'il pouvait y avoir des différences de visions du monde selon la formation. Le deuxième, pour nous éclairer également sur les visions des agents captées à un moment précis de leur évolution professionnelle. De plus, nous avons choisi de contraster en effectuant nos interviews dans trois bureaux différents¹ et ce, surtout concernant l'initiation professionnelle. Enfin, trois de nos informateurs étaient (ou ont déjà été) des superviseurs de recrue ou de stagiaire en probation.

1) Il nous apparaît important de spécifier que la moitié de nos informateurs avaient déjà évolué dans plus d'un service de probation (de 2 à 4 bureaux différents) ce qui nous donne dans la totalité une expérience répartie sur 14 bureaux différents de probation, ces bureaux étant répartis dans des villes différentes.

Finalement notre échantillon se répartit comme suit: cinq criminologues, trois sociologues, un pédagogue et enfin un psychologue. Précisons tout de suite qu'en cours d'analyse nous présenterons parfois les informateurs en deux groupes. Par conséquent, sur le plan de la répartition, l'appellation des groupes se fera de la façon suivante: le premier sera celui des "criminologues", et le second sera désigné sous l'appellation "autre formation" afin d'assurer une plus grande confidentialité.

Quant aux années d'expérience, nos informateurs avaient, au moment des interviews, entre treize mois et huit années d'expérience, la moyenne du groupe étant tout près de cinq années d'expérience; l'âge des interviewés variait de vingt-cinq ans à quarante-deux ans pour une moyenne de près de 32 ans. Un dernier point à souligner, tous les entretiens ont été identifiés par des prénoms fictifs pour préserver l'anonymat et en plus, particulièrement en début d'analyse, par la formation académique et les années d'expérience de l'interviewé.

CHAPITRE III

LES DEUX VERSIONS DE L'AGENT DE PROBATION

Je, A, B., jure (ou affirme solennel-
lement) que je serai loyal et porterai
vraie allégeance à l'autorité consti-
tuée et que je remplirai les devoirs de
ma charge d'*agent de probation* avec honnê-
teté et justice...etc...[1]

Dans ce chapitre, nous allons élaborer les paramètres qui serviront à la construction de notre objet d'étude. Nous présenterons alors deux versions de l'agent de probation: la première va traiter de l'agent d'un point de vue officiel et l'autre version représentera le point de vue des agents eux-mêmes, à leur début et après quelques années de pratique.

Dans le premier cas, nous verrons comment le travail d'agent de probation est défini et présenté dans les documents officiels, quels sont les principes et les objectifs à poursuivre et quelles sont les tâches à accomplir; bref, quelle est sa "Mission". Pour le faire, nous commencerons par situer brièvement la probation dans le système pénal. Mais il reste que c'est la deuxième version qui représentera notre véritable point d'ancrage, en l'occurrence l'agent de probation vu au travers de son discours, mais en insistant, d'une part, sur la conception que se faisait de son rôle d'aide la recrue au début de sa carrière et, d'autre part, sur la transformation de cette conception originale au fil des années d'expérience.

Précisons qu'il s'agira ici de décrire la transformation (ou l'"évolution") de leur rôle; tout en faisant part quelquefois

1) Note de la page précédente: Serment ou affirmation d'allégeance et d'office. Loi sur la fonction publique. (1965) (1^{ère} session, c. 14, annexe A:1969, c.14, a.43).

de la façon dont les agents eux-mêmes s'en sont accommodés et aussi des raisons qu'eux apportent en guise de justifications ou d'explications. Ainsi, l'analyse de ce passage du rôle à son état "vierge" au nouveau rôle d'officier de justice sera réservée aux chapitres IV et V. Nous allons donc tenter dans ces chapitres de découvrir comment et pourquoi se sont produits ces changements.

1. La version officielle de l'agent de probation

1.1 La probation dans le contexte pénal

D'un côté, le Service de probation est une partie intégrante du système pénal et tend à partager avec celui-ci les mêmes objectifs généraux et la même manière de lire la réalité sociale. D'un autre côté, par ailleurs, il revendique une identité propre à l'intérieur de ce système. En effet,

La Direction de la Probation appartient au système de justice pénale et, en ce sens, doit en partager les principes et les buts; elle a [...] grâce à l'évolution sociale et à la loi, conquis un champ spécifique d'activités qui lui est propre (Québec, Ministère de la Justice, 1984:5).

Certes, la probation est redevable tout particulièrement de l'"idéal de réhabilitation" qui est un des objectifs couramment affichés du droit pénal. La place que l'on accorde à cet

l'idéal constitue peut-être une de ses spécificités. Par ailleurs, il faut se rappeler que cet "idéal de réhabilitation", tel que formulé dans les documents officiels, n'est pas simplement un synonyme d'"idéal d'aide" en ce sens que le premier est marqué dès le départ par une connotation pénale.

En effet, l'idéal de réhabilitation nous provient tout droit de l'Ecole positive italienne dans laquelle on retrouve la conception du "criminel" comme un "malade à traiter", donc d'individus différents des autres. En outre, cette conception de l'infracteur comme un individu à traiter s'inscrit tout à fait dans le cadre global de l'idéologie de la défense sociale (Laplanche, 1985:47). La notion officielle de réhabilitation est donc, dans une certaine mesure, un mélange de la notion d'aide avec celle de "protection de la société". Car, la "réhabilitation est un besoin que l'on attribue par principe à tout infracteur et donc aussi un devoir par principe de tout agent de probation face aux individus qu'il est chargé de suivre.

D'autre part, l'idéal de réhabilitation est couramment placé sous l'égide explicite de la "protection de la société". Ainsi, la Direction de la Probation situera sa Mission de cette façon:

Elle doit oeuvrer à promouvoir simultanément trois principes: favoriser la protection de la société, contribuer par son influence

à l'humanisation du système de justice pénale et des tribunaux et faciliter l'évolution positive du contrevenant par la mise en oeuvre et l'application de mesures correctionnelles adéquates (Québec, Ministère de la Justice, 1984:5-6) (Nous avons souligné).

Les rapports entre les notions de protection de la société et de réhabilitation sont très complexes et nous n'avons pas ici l'intention de les analyser. Il nous suffit de souligner que ces deux principes sont présents dans le discours officiel de la probation et qu'ils peuvent prendre tantôt une acception contradictoire, tantôt complémentaire. Ainsi, Rivard (1979:7) écrira que la probation s'inscrit dans un mouvement "voulant que l'objectif fondamental de la justice criminelle soit d'assurer la protection de tous les membres de la société et, qu'à long terme, cette meilleure protection de la société réside dans la réhabilitation du délinquant."

C'est ainsi que les agents de probation sont les héritiers de ces deux grands principes qui se sont perpétués¹. Car,

Le système de justice pénale, qui inclut la Probation, a le principal et prioritaire devoir d'assurer la protection des individus composant la société ainsi que les valeurs qu'elle véhicule, en faisant respecter certaines normes morales sur lesquelles le

1) Pour une critique détaillée de l'idéologie de la protection de la société, voir Baratta (1983).

législateur a statué. Cette justice s'applique selon les règles strictes du droit (Québec, Ministère de la Justice, 1984:5).

Maintenant, et en tenant compte de ces considérations, précisons le rôle officiel de l'agent en résumant la philosophie de base exprimée par la Direction de la Probation. Ainsi et toujours selon le document officiel:

Un certain courant de philosophie exprime le postulat que tout être humain est capable de changement et qu'il est le premier responsable de son évolution (libre-arbitre). En promouvant l'évolution positive du contrevenant, la Probation affirme sa croyance en cette capacité de changement et, en ce sens, de la responsabilité individuelle. Une grande partie de ses efforts est consacrée à la stimulation et à l'articulation de ce changement. Le contrevenant, par le délit commis s'est mis au ban de la société et s'est placé en situation de conflit qui existe entre son comportement pour satisfaire ses besoins et les normes et valeurs de la société. La responsabilité de la résolution du conflit appartient à plusieurs intervenants dont le contrevenant lui-même et la Probation.

Nous remarquons, à partir de ce courant de philosophie, que, premièrement et explicitement, la Probation, par ses agents, doit voir au changement de l'individu; deuxièmement, nous retrouvons le postulat affirmant que le contrevenant est en "conflit avec la société". On se retrouve donc avec ce postulat inquiétant qui vient soutenir et légitimer l'idéologie de la

défense sociale, c'est-à-dire le discours sur la protection de la société.

Cette conception du "criminel" s'est perpétuée dans nos sociétés en bonne partie grâce à l'idéologie juridico-pénale. D'autre part, comme l'appareil pénal est vu comme le moyen par excellence pour "protéger la société" contre le crime, quoi d'étonnant que l'on ait confié une partie de ce mandat à la Probation et, par voie de conséquence, à ses agents, la Probation étant censée protéger la société tout en tentant de réhabiliter ses "ennemis".

Nous allons donc retrouver dans ce qui suit, les éléments qui sous-tendent cette idéologie par la description des objectifs et de la nature de la probation, tels que retrouvés dans un document distribué aux agents, intitulé Guide de la probation¹.

1.2 Les objectifs de la probation et les tâches de l'agent

S'inscrivant dans cet objectif plus vaste attribué à tout le système pénal et également au système correctionnel, qui vise la protection de la société, la Probation cherche à assurer:

1) Document sans date/ni lieu (p.23), photocopié.

- 1) la réhabilitation sociale du délinquant;
- 2) sa réconciliation avec la communauté;
- 3) sa bonne conduite;
- 4) la prévention de la récidive.

En ce qui a trait à la nature de la Probation, elle se présente en deux points saillants:

- 1) la surveillance, qui implique essentiellement le recours à l'autorité légale pour assurer que les conditions imposées sont respectées. A cet égard, la probation constitue une mesure à caractère coercitif et disciplinaire.
- 2) l'assistance, qui comprend toutes les formes d'orientation, de conseils et de traitement aptes à favoriser la croissance personnelle et à améliorer le comportement social du probationnaire.

Nous allons examiner maintenant tout ce qui s'adresse directement à l'agent, c'est-à-dire ce qu'on lui demandera de poursuivre comme objectifs, les clients qu'il doit desservir, ses tâches à accomplir et d'une certaine façon dans quel cadre il devra les accomplir. Si nous insistons sur le fait que ce qui suit s'adresse directement à l'agent, c'est pour la raison que dans tout ce qui lui est présenté à son arrivée, c'est le contenu de la

présente section qui sera pour lui plus concret à ses premiers moments.

Par rapport à l'intervention elle-même, le Guide de la probation (s.d.:5-6) signale que:

Tant au niveau de la surveillance que de l'assistance, l'intervention cherche à favoriser chez le probationnaire:

- 1) la croissance personnelle, le développement, la maturité;
- 2) un meilleur fonctionnement social;
- 3) une plus grande capacité d'affronter la vie.

En ce qui a trait à l'intention d'aider:

Dans la mise en oeuvre des programmes de surveillance et d'assistance, le Service de Probation conserve l'intention d'aider d'une manière ou d'une autre. Ce concept d'aide recouvre une gamme variée d'approches allant du simple renseignement technique à la thérapie sous toutes ses formes.

On notera en passant le caractère flou - voire contradictoire - du concept d'aide (nous reviendrons sur cette question). Cependant, ce qu'il faut retenir ici c'est que l'aide en probation sous-tend l'intervention et provient, selon le document:

- 1) de l'orientation prophylactique du processus judiciaire;
- 2) de l'objectif général du système correctionnel qui est la protection de la société;
- 3) de l'objectif propre de la mesure probatoire.

Il en découle ainsi:

- 1) qu'aucun des deux aspects de la mesure probatoire (assistance et surveillance) ne peut être considéré comme une fin en soi, étant tous deux orientés vers la réalisation d'un objectif commun;
- 2) que ces deux aspects sont indissociables dans le contexte de la probation, l'un favorisant l'autre et vice-versa.

De ce discours de la probation, émerge déjà la contradiction centrale de toute intervention dans l'appareil pénal: l'assistance (ou l'"intention d'aider") et la surveillance, ces deux aspects étant reliés l'un à l'autre idéologiquement. Le premier qui est plutôt une façon déguisée (parce que flou) de réhabiliter, et le deuxième poursuivant explicitement l'objectif de "protéger".

Toujours selon le Guide de la probation (p.19-20), on en arrive à la dimension légale:

La relation professionnelle-client au Service de probation s'établit à l'intérieur d'un document de la cour qui fixe les obligations légales de chaque partie. Ce document se nomme l'ordonnance de probation. [...] Dans toute ordonnance de probation se trouvent nécessairement les trois conditions suivantes: observer une bonne con-

duite, respecter l'ordre public et se présenter devant la cour lorsque requis. Quand elle ne contient que ces conditions, l'ordonnance se déroule sans l'intervention du Service de probation. [Dans le cas contraire, c'est-à-dire avec d'autres conditions telles que se rapporter à un agent de probation et être sous sa surveillance] le Service de probation exerce sa fonction d'assistance et de surveillance auprès de l'accusé.

Nous retrouvons dans ce dernier extrait la question du contrat¹ (l'ordonnance de probation) entre le juge et le probationnaire, dont l'agent a comme tâche de faire respecter les conditions:

La responsabilité de l'agent de probation est de s'assurer dans la mesure du possible que le probationnaire respecte toutes les conditions de l'ordonnance de probation. Cet élément de contrainte inhérent à la mesure probatoire vise à protéger l'accusé contre un mauvais usage de sa liberté personnelle. Toutefois, la vigilance dont il est question ici ne saurait s'identifier à un contrôle strictement policier. Elle s'en distingue par la relation personnelle qu'elle implique entre le probationnaire et l'agent de probation et les objectifs qu'elle poursuit de croissance personnelle, de meilleur fonctionnement social et de plus grande capacité d'affronter la vie.

Voyons maintenant de façon plus spécifique comment est présenté aux agents le cadre légal de leur profession. Selon

1) A ce sujet, Debuyst (1983) soulève de manière intéressante une question, à savoir, si cette notion de contrat aurait la même signification pour les parties intéressées, risquant par le fait même d'entraîner ou de devenir une source de malentendus implicites.

Bissonnette et al. (s.d.:3)¹ le mandat légal est présenté aux agents comme suit:

L'agent de probation doit son existence à un mandat légal qui lui vient de la loi de la probation et des établissements de détention (chap. 21, art.12-13). Dans cette volonté législative, on retrouve les trois (3) dimensions suivantes:

- Surveiller des individus assujettis à une sentence de probation.
- Favoriser la réinsertion sociale de ces mêmes individus.
- Informer la Cour sur les aspects qui touchent la réinsertion sociale afin de l'aider à rendre sentence.

On ajoutera que depuis le premier avril 1979, le Service de Probation doit répondre à un nouveau mandat légal qui concerne la surveillance des libérés conditionnels. On y retrouve les mêmes dimensions que celles rattachées à la fonction d'agent de probation.

Toujours selon les mêmes auteurs (p.5), on va identifier dans l'activité de l'agent de probation, deux catégories de "clients": les "clients référents" et les "clients référés". Le premier groupe comprend les juges et les commissaires de la

1) Définition et délimitation de l'intervention en probation. Sans en connaître l'année précise, ce document photocopié aurait été distribué aux agents au début des années '80.

Commission québécoise des libérations conditionnelles, et le deuxième, les contrevenants qui sont envoyés aux agents par le premier groupe¹.

Il va de soi que les attentes diffèrent selon le groupe de clients. Dans le cas du premier (les juges et les commissaires) l'on demandera aux agents de probation d'évaluer (pour les fins d'une décision) et de surveiller la clientèle référée. Le but principal de l'évaluation est, dans le cas du juge, de l'aider à rendre une sentence équitable. Pour ce faire, les renseignements escomptés de l'enquête devront ainsi l'éclairer sur les aspects qui touchent un individu, dans ses rapports avec la société d'une façon générale et plus particulièrement sur son aptitude à l'insertion sociale. On retrouvera par ailleurs sensiblement les mêmes besoins chez les commissaires (C.Q.L.C.) du fait que leur fonction consiste à rendre une décision en regard d'une éventuelle libération conditionnelle. On précisera aussi que "cette responsabilité au niveau de la décision vient affecter une première décision rendue par le juge; elle devient dès lors plus vulnérable aux yeux de l'opinion publique, dans les cas de récidive notable" (Bissonnette et al., s.d.:5)

1) Certes, il s'agit en réalité, de deux types fort différents de clients. Pour s'en rendre compte, il suffit de se rappeler que les "clients-juges" sont dans une position de pouvoir qui leur est favorable (vis-à-vis l'agent de probation). Par contre, l'agent de probation est dans une situation qui lui est favorable vis-à-vis le client-probationnaire.

Ce qui signifie, d'une certaine façon, que l'on enseigne déjà à l'agent la crainte de la récidive. Quand au deuxième type de clientèle, les "clients référés", Bissonnette et al. (s.d.:6) le décrit comme suit:

Nous entendons par "clients référés" les libérés conditionnels, les probationnaires et les justiciables soumis à une demande de rapport présentenciel et/ou à une demande prélibératoire.

Toujours dans le même document, on perçoit la clientèle comme des individus qui aspirent à trouver leur place dans la société.

C'est un besoin essentiel et profond que d'appartenir à un groupe significatif et être reconnu comme un membre contributif par ce groupe. Tout être humain aspire fondamentalement à se lier à d'autres individus en terme d'appartenance et de contribution et le délinquant ne fait pas exception à la règle [1].

Après avoir établi qui représente la clientèle de l'agent de probation, les auteurs, (Bissonnette et al., s.d.:9) vont signifier les objectifs d'intervention pour répondre aux

1) C'est à partir de ce postulat que l'on demandera aux agents de suivre une grille d'intervention spécifique. Ceci ne signifie pas toutefois que les agents ont adhéré à ce type de postulat. Notons que ce document a été remplacé dernièrement par une autre politique s'intitulant "Politique en matière d'information, aide et conseils". Notons enfin qu'au moment de notre enquête ce dernier n'était pas encore en vigueur.

besoins de la clientèle (au sens large).

Il est implicite dans notre mandat légal autant que dans la tradition du Service de probation de considérer comme primordial l'intérêt de l'agent de probation pour la réinsertion sociale. Cet intérêt marque ou colore l'ensemble de ses activités professionnelles. L'activité de l'agent de probation va se répartir à l'intérieur de trois (3) sous-objectifs dont la visée commune est toujours la réinsertion sociale: [1]

- A) Communiquer une opinion professionnelle au juge et/ou commissaire sur l'aptitude sociale d'un individu.
- B) Prévenir la récidive.
- C) Resocialiser.

Maintenant il nous semble important de voir quelle définition les auteurs vont donner à ces trois sous-objectifs.

L'opinion professionnelle:

"Ainsi, lorsque l'agent de probation communique une opinion, elle est biaisée² et elle a un sens particulier parce qu'elle évalue l'aptitude sociale du client référé. Elle n'a pas à tenir compte forcément de la jurisprudence, des habitudes du tribunal, de la tradition, de l'exemplarité dans le sentencing.

1) Nous avons souligné.

2) Serait-ce dire que les agents sont biaisés et les juges, infaillibles?

Le juge doit le savoir et tenir compte du biais qu'on a pu y insérer (c'est-à-dire la réinsertion sociale). Notre opinion est partielle et elle est complétée, par le juge, de tous les autres éléments du sentencing" (Bissonnette et al., s.d.:10) (Nous avons souligné).

Prévenir la récidive:

"Lorsqu'il tend à prévenir la récidive, l'agent de probation le fait en fonction de la réinsertion sociale. Toute son activité vise à agir sur les facteurs qui entraînent la récidive. A la limite, elle peut être coercitive. Cette activité de prévention se situe dans un cadre temporel (durée de l'ordonnance et de l'attestation)".

Resocialiser:

"(...) C'est une activité d'harmonisation ou de conciliation qui lui est spécifique dans le cadre de la probation. L'agent est d'abord un agent socialisant. (Mais) cette activité a une dimension légale et elle est encadrée dans un contexte légal. Elle vise à long terme notre objectif général qui est la réinsertion sociale. (...) La resocialisation est une tentative qui se situe dans un cadre légal et qui vise l'harmonisation des intérêts individuels et des intérêts de la société. (...) Il faut être conscient que les deux sous-objectifs de la prévention et de la

resocialisation sont intimement reliés l'un à l'autre par leur intention de réinsertion sociale (...)" (Bissonnette et al., s.d.: 10) (Nous avons souligné).

Passons maintenant pour terminer au dernier point concernant le mandat de l'agent et qui prend une grande place dans son travail¹: le rapport présentenciel. Tout d'abord, sa définition selon Rivard (1979:12-13):

Le rapport présentenciel est un document écrit préparé à la demande de la Cour, au sujet d'une personne reconnue coupable, et destiné à aider le juge à rendre sentence en fournissant un portrait social de ce justiciable, un diagnostic sur sa dangerosité et un pronostic sur sa capacité de réinsertion sociale.

En ce qui a trait à sa dimension légale, Rivard écrit que:

L'agent de probation doit, lorsque requis par la cour, préparer un rapport concernant le justiciable devant recevoir une sentence. De ce fait, *il devient mandataire de la justice. Il doit la vérité à la juridiction qui l'a mandaté et avec laquelle il a son seul lien. Son objectivité et son impartialité doivent s'identifier à celle de la cour car sa crédibilité en dépend.* (les italiques sont de nous).

1) Notons que tout au long de l'étude, seules les deux tâches principales de l'agent seront considérées, c'est-à-dire le rapport présentenciel et le suivi probatoire. Les raisons sont que, d'une part, dans notre recherche empirique seuls ces deux aspects ont été considérés, et d'autre part, qu'il s'agit bien de leurs tâches prépondérantes.

Quant au contenu du rapport et toujours selon Rivard,
(1979:14),

Même si le Code Criminel est pratiquement muet quant au contenu du rapport présentiel, la pratique et la jurisprudence indiquent clairement qu'il s'agit d'une évaluation sociale. Il faut savoir présenter à la cour le portrait social le plus fidèle possible de l'accusé, dégager le potentiel de dangerosité^[1] qu'il peut présenter pour la société et évaluer son aptitude à réintégrer les rangs.

Voilà pour la dernière tâche importante de l'agent de probation. C'est donc tout cela qui représente en quelque sorte l'agent de probation selon les documents officiels de la Probation. Grosso modo, nous avons vu la place qu'occupait la Probation dans l'institution pénale, sa philosophie (bien sûr directement reliée au pénal), l'encadrement légal de l'agent de probation et enfin les tâches à accomplir et les objectifs à poursuivre auprès de ses deux types de clientèle.

1) Soulignons que Dozois, J., M. Lalonde et J. Poupart (1984) ont établi la place qu'occupe la notion de dangerosité dans le travail, entre autres, des agents de probation. Ils vont également mettre à jour les mécanismes par lesquels ces praticiens reconstruisent la dangerosité de leur clientèle. Pour plus de détails voir l'article des auteurs: "Dangerosité et pratique criminologique en milieu adulte". Criminologie. Vol. XVII, 2. 25-52.

Deux aspects principaux ressortent de ce discours officiel. Tout d'abord, les agents sont bel et bien encadrés par le juridico-pénal et par le fait même leurs activités s'inscrivent parfaitement dans la version contemporaine de l'idéologie de la défense sociale. Deuxièmement, il est tout à fait remarquable de voir que la notion d'aide possède plutôt un caractère vague et en outre, n'apparaît que très rarement et ce, contrairement à la notion de protection de société qui, elle, revient à peu près à tous les niveaux de son travail. Il doit en tenir compte quand il fait des suivis probatoires et lorsqu'il fait l'évaluation suite à son enquête présentencielle. D'autre part, la notion d'aide est contaminée en permanence par la notion de surveillance, d'enquête et de protection de société. C'est d'ailleurs pour cette raison que Bissonnette et al (s.d.:10) présentent l'objectif de "communiquer une opinion professionnelle au juge" comme faisant partie de l'objectif primordial de "réinsertion sociale" (sic).

Pour l'instant, ne retenons que le fait que nous avons en main le premier élément indispensable à notre objet: dans la version officielle de l'agent de probation, c'est l'aspect protection de la société qui prime sur la notion d'aide.

2. La trajectoire mentale de l'agent de probation [Par la version de l'agent]

Nous allons passer ici à la deuxième version de l'agent de probation qui nous sera fournie à partir du discours même des

agents. Cette version, qui sert également d'élément important à l'analyse, va tenter tout d'abord de mettre en relief les ambitions originales des agents, c'est-à-dire, comment et dans quel esprit la plupart d'entre eux arrivent en probation. Deuxièmement, nous tenterons de mettre en évidence la métamorphose de ces ambitions (la trajectoire mentale) et les quelques explications que les agents eux-mêmes nous ont apportées.

Pour illustrer ces visions initiales (leur projet vierge) et leurs transformations, nous allons utiliser largement des extraits d'entretiens. Nous devons cependant préciser que ces deux aspects ne seront pas toujours séparés de façon systématique en raison d'un problème d'ordre méthodologique. En effet, si la procédure de mise en rétrospection permet de saisir les perceptions et les sentiments passés, elle n'empêche pas que l'interviewé apporte en même temps une interprétation du changement qu'il observe chez lui.

Alors, très souvent nos informateurs nous ont fait part de ces dimensions à l'intérieur d'une même phrase ou proposition. Par exemple, les visions du début et leurs visions actuelles et le pourquoi du changement s'enchevêtraient parfois dans un court passage ou fragment de l'entretien. Or, procéder à un découpage systématique des extraits dans l'unique intention d'avoir une division méthodique des thèmes à l'intérieur du texte, s'est avéré impossible du fait que ce découpage aurait fait perdre tout sens

et cohérence aux extraits d'entretiens.

Enfin, ce que le lecteur devra retenir dans ce qui vient, sera la description de la transformation des visions de l'agent, et non pas le comment ni le pourquoi de cette transformation, ces dernières questions faisant l'objet des deux prochains chapitres. En outre, cette section va servir à dresser le portrait de notre groupe d'agents de probation et par le fait même à démontrer les "diversités internes" existantes sur certains aspects. Finalement, nous réservons une courte section à la fin du chapitre qui viendra nuancer la question de l'aide dont la conception peut diverger parmi les agents de probation.

2.1 La vocation d'aide de l'agent

[...] à mes débuts c'était d'aider, essentiellement ça se limitait à aider le plus possible. Le rôle judiciaire à cette époque était pas intégré comme il est aujourd'hui, ce que je veux dire, moi au début j'étais là pour aider le client, point! (Denis, criminologue, 6 ans d'expérience).

L'extrait d'entretien ci-dessus reflète l'état d'esprit dans lequel se trouvait un agent de probation au tout début de sa carrière. De plus le même extrait met en relief l'état latent de la dimension juridique de son travail.

Traduit sur la forme d'un problème de recherche, ce phénomène pourrait être présenté comme suit: que s'est-il passé entre le rôle (idéal) d'aider et le rôle judiciaire une fois intégré?

Dans un premier moment, nous allons reconstruire les visions originales que les agents de probation (que nous avons rencontrés) avaient de leur rôle au début de leur carrière professionnelle. Nous verrons également que pour ces agents les nouvelles façons de voir les choses après quelques années de pratique, entrent en opposition avec les "visions vierges" du débutant. Signalons, dès maintenant - jusqu'où nous pouvons voir à présent - que ce changement semble être commun à tous les agents de probation, et ce, y compris ceux qui ont au départ une pré-disposition conservatrice et/ou punitive plus marquée. Cependant, ceci n'empêche, que le dit changement va prendre des formes différentes selon chaque cas.

Dans certains cas, ces visions vierges vont se manifester à l'intérieur du discours qu'ils tiennent sur leur clientèle. Un agent nous raconte ainsi l'état d'esprit dans lequel il se trouvait au moment d'entreprendre son futur travail:

[...] à l'époque, ce qui m'intéressait c'était de travailler dans le domaine de la marginalité. Y'avait un intérêt pour travailler avec ce type de clientèle-là et un intérêt à aider le monde aussi, aider les gens en difficulté, c'est un peu ce qui anime des choix semblables[...] ce qui

t'a motivé à être agent de probation, c'est de vouloir comprendre puis aider les gens avant tout. Ce qui t'a motivé à être criminologue, c'est ça! A être agent de probation, c'est ça! (Daniel, criminologue, 8 ans d'expérience).

Comme nous le verrons, nous pouvons considérer cet extrait comme représentant en quelque sorte l'idéal type du futur agent de probation qui vient s'intégrer au marché du travail. En effet, la plupart à leurs débuts possèdent ce sentiment "humaniste" et - s'ils sont criminologues - vont considérer leur discipline comme en étant une "humanitaire". Certes, la perception de l'aide va différer selon les individus et des nuances vont s'imposer.

Voyons maintenant le cas d'un agent issu d'une autre formation académique, qui après cinq ans d'expérience, nous raconte ses visions au début de sa carrière. Notons que dans son cas, il est devenu agent de probation un peu par hasard, n'ayant au préalable aucune idée de ce qu'allait représenter sa future profession:

J'avais aucune idée de ce que c'était un agent de probation parce que j'avais jamais suivi de cours en criminologie [...]. Au début j'avais pas d'idée précise, parce que j'attendais de voir concrètement. Peut-être que les illusions que j'avais comme débutant, les premiers mois, la première année je me voyais plus comme un.... principalement comme un agent de changement, disons que je me voyais comme un aidant [...] en tout cas j'avais tendance à vouloir aider chaque client même si y'était

pas intéressé j'insistais, puis je me suis aperçu au bout d'un certain temps que j'avais un choix à faire (Laurent, autre formation, 5 ans d'expérience)..

Un autre agent de probation, issu également d'une autre formation, nous fait part de sa perception, avant de commencer et au début de son travail. Il est intéressant de noter que dans son cas, il anticipait clairement son rôle de contrôle. Cependant, cette anticipation ne l'a pas empêché de présenter ce rôle de contrôle comme quelque chose qui lui faisait violence, qui allait à l'encontre d'une vocation pour la tolérance et pour l'aide:

Pour moi, agent de probation ça avait déjà une connotation policière [...] j'avais l'impression de travailler pour la loi et l'ordre, tu sais j'avais l'impression de me faire violence à un moment donné, tsé, tu dois dire aux gens que tout est beau, que tout est rose puis que ça fonctionne bien dans la société...c'était un conflit majeur que j'ai charrié longtemps (Michel, autre formation, 7 ans d'expérience).

A vrai dire, cet agent ne se sentait pas à l'aise avec la notion de "réinsertion sociale", car celle-ci lui évoquait déjà un conformisme assez strict:

[...] j'étais mal à l'aise de faire ma job, une job de réinsertion sociale, l'affaire de la réinsertion sociale, d'intégrer des gens dans des modes de vie lesquels tu crois pas vraiment, je veux dire, je me faisais violence en le faisant, puis c'est

le genre de discours qui faut que tu tiennes comme agent de probation (Michel).

Voici le témoignage d'un autre agent-criminologue, nous relatant ses ambitions initiales et comment elle en est arrivée à solutionner le dilemme de l'aide et du contrôle. Dans ce cas-ci nous sommes face à une professionnelle qui est devenue "réaliste" et qui nous a semblé avoir des prédispositions théoriques conservatrices très marquées avant d'entreprendre sa carrière. Malgré cela, on constate, chez elle aussi, un certain changement:

[...] au début t'essayes de nier ça, tu dis: "non non non, je suis pas une figure d'autorité, je suis là pour aider". Puis ça te fait des problèmes, parce que la personne en avant de toi est pas encore prête à t'accepter comme aidant, fait que si tu y dis: "non non non, je te contrôle pas!" Ben qu'est-ce qui reste? Y reste rien! Puis c'est pour ça que j'ai été obligé de changer ma façon de penser, t'as pas le choix à un moment donné [...] De toute façon ça fait partie de la réalité, qu'est-ce que tu veux, à un moment donné faut bien accepter ça, ces gens-là de toute façon si t'avais pas un rôle de contrôle y viendraient pas! (Carmen, criminologue, 6 ans d'expérience).

En effet, concernant sa formation académique, et de plus la comparant à d'autres formations, elle voyait dans la connaissance criminologique des atouts précieux pour réussir à intervenir de façon plus réaliste auprès de la clientèle:

[...] heureusement, en criminologie, on a au moins l'avantage d'être plus réaliste que la plupart des autres. J'ai par exemple des amis qui sortaient du travail social, puis qui s'imaginaient, un délinquant pour eux autres, c'était une pauvre petite bête bien à plaindre, puis qui fallait l'aider. Mais y'ont eu des grosses surprises (avec un éclat de rire) [...] nous autres, je pense qu'on est au courant des problèmes que ça présente travailler avec des délinquants, au niveau théorique en tout cas, on nous met au courant, puis le cours va dans ce sens-là, on est bien orienté, tsé, t'arrives pas je pense...tu sors pas d'un cours de criminologie avec des attentes vraiment disproportionnées, ou des visions qui sont fausses, de c'que c'est un délinquant, de comment ça agit, t'arrives pas avec de la naïveté, tu sais comment ça fonctionne une tête de délinquant. Fait que tu sais, on a pas vraiment de surprises, des grosses surprises on en a pas, ce que je veux dire c'est que t'as vraiment une vision claire, précise, nette et réaliste de c'que c'est un délinquant (Carmen).

Par conséquent, avec une telle vision de la "réalité délinquante", son rôle d'autorité n'aura pas été difficile à interioriser. L'agente en question nous ayant fait part qu'elle faisait désormais beaucoup plus de bris de probation qu'à ses débuts (les 6 premiers mois, nous devons bien le préciser) va nous en expliquer ses raisons et motivations:

[...] moi, étant donné que j'ai pas une figure autoritaire, bien y faut que je tape plus fort que les autres [puis] à un moment donné ou un autre, y faut que tu possèdes une certaine autorité, parce que notre rôle est aussi un rôle de contrôle[...] puis le problème avec ce mon-

de-là, c'est que t'es obligé de... faut que tu tapes le plus fort possible, le plus souvent possible [...] parce qu'il faut qui ait une conséquence tout le temps, aussi souvent que possible parce que c'est la seule façon des écocurer dans le fond pour arrêter de vivre comme ça, y faut que ça t'apporte pas de bénéfice, c'est d'essayer de faire diminuer les bénéfices de la criminalité pour cette personne-là. Moi, c'est comme ça que je vois ça, fait que à ce moment-là, quand les bénéfices seront trop bas, ben y décideront peut-être de changer (Carmen).

Avec une telle perception du "délinquant-type", il ressort visiblement que pour cet agent, la personne en cause doit subir de façon stricte les conséquences punitives de sa faute, car celles-ci sont conçues comme étant le remède efficace à la "délinquance". Par conséquent, il semble que cet agent avait de fortes prédispositions à un contrôle de nature punitive et qu'elle s'appuie largement sur les théories traditionnelles en criminologie. Dans ce cas-ci, la métamorphose - si l'on peut ainsi dire - est assurément beaucoup moins subtile et le processus de changement, raccourci.

Toujours dans la même ligne de pensée, nous avons rencontré encore un autre agent-criminologue, qui même après seulement un peu plus d'un an d'expérience en probation¹, laissait transpa-

1) Compte tenu du peu de temps d'expérience en probation, nous pouvons constater ici - d'un point de vue méthodologique - que le changement s'est produit assez rapidement chez cet agent.

raître de fortes prédispositions théoriques (traditionnelles) et des tendances au contrôle. Par surcroît, tout au long de son discours, nous avons noté que la notion d'aide ne revenait que très rarement. Enfin, il voyait, lui aussi, les "conséquences punitives" comme un remède indispensable. Mais tout d'abord, voyons un peu pourquoi il s'était dirigé vers une formation en criminologie:

[...] si l'on remonte aux motifs qui m'ont amené à prendre une formation en criminologie, c'était d'aider les délinquants, puis ce l'est toujours tu sais, mais je veux dire euh...je suis plus réaliste aujourd'hui (Jean, après un peu plus d'un an d'expérience).

Pour mieux nous faire saisir son "réalisme", notre interviewé nous a fait part de sa réaction à propos d'une sentence rendue par un juge, le fait étant qu'il avait recommandé une peine d'emprisonnement dans son rapport présentenciel, alors que le juge en avait décidé autrement:

[...] je le sais pas, je me suis senti, peut-être que mes valeurs entrent en ligne de compte, aussi, je me suis dit: quand même le gars a commis une fraude, ça beau être la première fois [...] ok, c'est un premier délit, mais les questions que je me posais, c'est-tu la première fois qui fait ça?[...] parce que ya aussi le fait que le gars a commis un délit puis qu'il faut qu'il ait une conséquence pour le geste qu'il a posé, c'est évident (Jean).

Toujours dans le même ordre d'idées et s'appuyant sur le même type de "preuves", il ajoutera par rapport à un autre cas :

[...] moi je trouvais ça important que le gars goûte à ça tu sais (la prison) c'est que y'en avait jamais eu de conséquence à ses actes, y commettait des délits depuis l'âge de 15 ans. Je trouvais ça important que pour une fois le gars ait une conséquence (Jean).

Avec de telles visions, nos deux derniers cas ayant adopté largement le principe des "conséquences punitives", tendent à nous démontrer que pour eux la notion d'aide demeure plutôt loin dans leur conception du travail d'un agent de probation. Ainsi, le fait qu'ils adhèrent à ce principe reflète de fortes prédispositions en regard de leur formation en criminologie, et nous fait croire, en outre, que le germe des idées "conservatrices" était déjà présent à leur arrivée en probation.

Cependant, nous tenons à préciser que le discours de ces agents fait figure à part parmi notre groupe d'informateurs. D'autre part, les différences constatées concernent strictement le fait qu'ils semblent avoir modifié plus rapidement leurs visions des choses, et aller plus loin dans leur prise de position conservatrice que les autres. Malgré cela, leur discours fait quand même état d'un certain endurcissement et d'un certain changement par rapport à la conception d'aide présente en début de carrière.

Ces différences entre les agents nous confirment ce que Chevalier, (1981:24) affirmait à propos du rapport entre l'individu et l'institution, rapport qui variait en fonction de facteurs telle que la personnalité de l'individu. Par conséquent, dans les cas ci-dessus, ce type d'agents peut s'insérer dans un groupe d'intervenants dont les tendances au contrôle sont plus évidentes, d'où, vraisemblablement l'intériorisation de la dimension pénale se serait complétée beaucoup plus rapidement et beaucoup plus profondément.

Maintenant, pour contraster avec le type qui précède (Jean), notre prochaine informatrice (Marie-Josée) qui a sensiblement la même expérience de travail et la même formation académique (criminologue), va nous livrer des propos concernant son rôle beaucoup moins inquiétants.

Précisons, comme cet agent (Marie-Josée) est au début de sa carrière et qu'elle a, selon toute vraisemblance, une forte prédisposition pour le rapport d'aide, qu'il nous était impossible de constater dans son cas - méthodologiquement parlant - des changements par rapport à cette conception d'aide du départ. Les questions à savoir si elle va ou non modifier sa conception d'aide avec les années d'expérience, ou si elle va ou non abandonner son travail en raison de cette pression vers le contrôle, restent donc empiriquement en suspens. Par ailleurs, il faut écarter une forme

7

de prédiction strictement déterministe. Peut-être certains agents, en raison de leurs prédispositions et de leur formation théorique divergentes "pourront résister" à ces pressions vers l'institutionnalisation dont nous faisons état dans cette recherche. Voyons donc comment Marie-Josée perçoit son rôle:

[...] ce que je trouve de plus important c'est l'aspect intervention, l'aspect relation d'aide plus que la surveillance, l'aspect surveillance y me tanne, j'aime pas tellement, j'ai l'impression de, ben je trouve ça plate de faire la job de surveillance, j'aime pas ça! [...] mon rôle je le perçois plus comme étant une personne euh... comme étant une aide à apporter à quelqu'un qui en a besoin, comme une personne ressource...un écoutant aussi[...] c'est ça, c'est d'être en mesure d'essayer de comprendre, d'essayer d'y faire comprendre sa situation, d'y faire sortir des éléments...de lui faire réaliser qui elle est comme personne, qu'est-ce qu'elle a comme possibilité, pis comment elle peut sortir d'une situation dans laquelle elle s'est mise par exemple [...] souvent les gens qui viennent ici sont des gens qui savent pas trop comment s'orienter ou qui se dévalorisent eux-mêmes, qui voient pas à leurs possibilités, faut les valoriser un peu, pour leur faire comprendre qu'ils ont des points positifs [...] faut respecter la personne aussi, ya été jugé par tout le monde dans l'appareil de justice, on est pas ici pour les juger, on est là pour appliquer une sentence, c'est bien sûr, mais surtout pour essayer de les aider à s'en sortir, si y'ont le goût de s'en sortir (Marie-Josée, criminologue, un peu moins d'un an et demi d'expérience).

Un aspect intéressant de son discours est qu'elle n'utilise pas un langage stigmatisant contrairement aux deux cas

précédents. En effet, elle identifie sa clientèle comme des "personnes" et non comme des "délinquants", ce qui fait ressortir une vision des choses complètement à l'opposé des autres cas cités. Par exemple et pour contraster, elle nous parlera des manières de fonctionner de certains de ses confrères ou consocurs de travail:

[...] j'ai l'impression que des fois, que certains agents à un moment donné vont, à partir de petites caractéristiques de base, de petits traits-là qui ressortent chez une personne, vont élaborer tout de suite une théorie ou euh... vont penser tout de suite, bon ben c'est une personne qui est comme ça, comme ça, comme ça, comme ça à partir des éléments que je considère pas assez fondés, puis on va étiqueter une personne parce qu'elle ressemble à des éléments qui sont pas assez fondés[...] y me semble qu'on saute aux conclusions trop vite, un peu trop vite (Marie-Josée).

On remarque encore ici une attitude différente du fait qu'elle n'identifie pas au départ sa clientèle comme des "délinquants", en évitant du même coup de tomber dans certaines catégorisations.

Enfin, ce dernier extrait illustre bien un des apports des ethnométhodologues (en l'occurrence Cicourel, 1968) qui soulignent une certaine pratique chez le personnel du système judiciaire. En effet, ils dévoilent le mécanisme sournois suivant: à partir d'un élément, les intervenants ont tendance à en déduire d'autres,

comme par exemple attribuer aux déviants des caractéristiques qu'ils ne possèdent pas (in Malherbe, 1977:169). Nous pouvons penser également à ce phénomène qu'avait relevé Goffman dans Asiles (1968:132) concernant certaines attitudes du personnel asilaire. Il avait ainsi noté que ce personnel partait habituellement du principe que, tout entrant était, - du fait même de son entrée - une des personnes pour lesquelles l'institution avait été créée.

Les différences d'attitudes et dans la vision du monde que nous retrouvons ici chez les agents de probation ont été aussi identifiées par Piven et Ohlin (in Carney, 1977:227-228) dans le cadre d'une autre recherche. En effet, ils ont relevé trois cas-types d'agents de probation: le "punitif", gardien de la moralité de la classe moyenne; l'agent "protecteur de la société", mais ambivalent au niveau du client probationnaire et de cette protection, et enfin, l'agent "travailleur social" qui concentre ses efforts sur le client.

L'existence de ces trois types, même après un certain nombre d'années d'expérience, ne met pas en cause la pertinence de l'objet qui nous occupe ici: l'institutionnalisation de l'agent de probation. Car, ce qui nous intéresse en premier lieu c'est justement le processus par lequel on devient soit (plus) punitif, soit un agent ambivalent au cours des années d'expérience. Il est vrai, par ailleurs, que l'explication de l'existence du troisième type, après quelques années d'expérience, échappe à la présente

recherche (à supposer qu'il y ait une correspondance précise d'un agent "travailleur social" avec ce que nous appelons ici la "conception vierge d'aide" de la recrue). Ceci dit, nous insistons sur le fait que le facteur temporel ou encore le degré d'institutionnalisation ne font pas partie de notre objet d'étude et qu'ils sont, par ailleurs, difficilement saisissables par la méthode que nous avons employée.

2.2 La métamorphose de l'esprit d'aide

Comme nous le verrons bientôt, les idées changent au fil du temps. Ainsi, dans son discours, Laurent, après avoir fait état de ce qu'il considère maintenant comme étant ses "illusions du début" (c'est-à-dire vouloir aider les gens), laisse entendre comment avec le temps l'environnement pénal lui fait prendre conscience de l'aspect répressif de son travail:

[...]c'est évident que dans le rôle de l'agent de probation ya une fonction répressive parce qu'on met pas les gens en probation uniquement pour qu'ils aient une assistance. On les met en probation pour que, si ya récidive, qu'on puisse les ramener devant le juge, puis là, la détention est toujours possible pour quelqu'un qui est en probation, donc le côté répressif de notre job il existe, puis faut pas se le cacher, ça fait partie des règles du jeu (Laurent).

C'est alors qu'apparaît la fameuse dualité aide/contrôle, talon d'Achille de tout praticien oeuvrant dans le pénal. Car en effet, pour celui qui ne s'y attendait pas, la dimension de contrôle sera considérée non pas seulement comme un obstacle, mais comme une mauvaise "surprise" d'où la première ou plutôt l'une des premières difficultés rencontrées dans le travail de l'agent de probation:

La première difficulté qui est vécue, qui est frappante, c'est la dualité des rôles au niveau de l'aide puis de la surveillance, c'est ça qui est frappant, c'est frappant en fonction des convictions idéalistes que t'as quand tu arrives, Mais ce que la job te demande, c'est une dualité de rôle, alors ce qui veut dire que tes choix de vie ou de travail ont pas été faits en fonction de contrôler quelqu'un, sinon t'aurais choisi une job de policier ou de gardien de prison (Daniel).

On notera la perception qu'a déjà l'agent de probation par rapport à un rôle de contrôleur, associant même cette fonction au travail de policier ou de gardien de prison. Comme nous allons le voir, il semble bien qu'au début, il est difficile d'accepter cette dimension:

La chose la plus plate, c'est d'assumer ce rôle de contrôle au commencement qu'on veut pas trop voir, qu'on trouve désagréable parce que c'est pas conforme à l'orientation qu'on veut donner à notre action; c'est pas conforme à nos convic-

tions, à nos croyances.....mais qu'on intègre veux veux pas au fil des années, parce que c'est davantage les exigences de l'emploi qui vont prédominer (Daniel)

Ces exigences de l'emploi, par exemple, vont apparaître au moment où l'agent se retrouve en face d'un éventuel bris de probation. Par le fait même, ces situations le pousseront finalement à assumer le rôle de contrôle, mais, au départ, non sans en éprouver un certain déplaisir:

[...] c'est un tiraillement, au commencement tu te trouves pas nécessairement à l'aise de déposer un bris de probation contre quelqu'un qui a brisé sa condition, la première fois tu vas donner des chances, tu vas être très flexible.....puis tu vas peut-être te sentir mal dans des actions comme ça - au commencement, pis c'est normal, pis par la suite t'en intègres la nécessité [...] (Daniel).

C'est alors que l'agent va prendre conscience de la nécessité du contrôle qui se veut en fait le premier pas effectué à l'égard de l'intégration du rôle judiciaire. Par exemple ce rôle judiciaire, encore une fois, va se manifester dans les cas de bris de probation, désormais considéré, pour certains, comme étant un outil de travail:

[...] par rapport au mandat, au plan légal, ya un bris de probation qui peut être attaché à ça, une privation de liberté, pis ça, ben c'est un outil de travail, qu'on le veuille ou non (Thérèse).

La phrase "qu'on le veuille ou non" représente ici un long chemin parcouru depuis les ambitions originales et ce, même si l'on concède une certaine dose de naïveté dans l'esprit du débutant. Mais revenons à notre interviewée, qui justement à propos de son rôle de contrôle nous faisait part de ses tendances à parfois se remettre en question, mais qui toutefois démontre aussi la tendance à se réfugier derrière son mandat:

[...] des fois ça m'achalle un peu de penser que j'ai un rôle de rouleau compresseur, ou l'arrêteur, le casseux de party... ça m'achalle de me voir comme ça, j'arrive à vivre au fond, mais je me remets en question souvent tu sais [...] mettons quand t'es juste des simples citoyens ensemble, ben tu laisses les autres tranquille pis tu t'en mêles pas, mais ce rôle-là que j'ai, y me force à m'en mêler un peu plus, c'est quand même dans mon mandat de surveillance (Thérèse).

On remarque, que généralement le contrôle et la surveillance sont des aspects désormais intégrés, rationalisés, justifiés. Mais l'écart qui existe, on l'a vu, ne se fait pas sans heurter les ambitions originales des agents.

Donc, nous savons maintenant qu'il s'est passé un changement dans l'esprit de l'agent, et c'est ainsi que pour plusieurs d'entre eux, la façon d'assumer la différence, qui bien sûr est venue avec le temps, et la façon "rationnelle", pour les agents d'expliquer ce changement des visions originales "grâce" au recul des années, va bien souvent être comprise ou expliquée de la manière suivante:

[...] je suis pas sûr moi que les gens qui sortent de l'école pour faire des agents de probation sont prêts à cette réalité-là (le contrôle), j'ai l'impression qu'on forme encore beaucoup les gens en criminologie dans l'idée que c'est la société qui est coupable, que le bonhomme ou le délinquant en question c'est une pauvre victime, pis que l'agent de probation est là finalement pour réparer l'injustice sociale. [...] puis t'arrives dans la réalité de la job, t'as un statut si tu veux, légal, d'agent de la paix, au même titre que les policiers puis t'as à faire respecter des conditions de probation. Mais ça je suis pas sûr que tu l'as dans ta formation de base (Michel).

L'Université doit donc plaider coupable pour ne pas avoir bien préparé idéologiquement le futur agent de probation pour sa pratique professionnelle. On voit comment la notion de "pratique" porte en elle un élément "théorique". D'autre part, il est tout à fait étonnant de voir comment le discours s'est transformé; on est parti d'une "société coupable", du délinquant comme "victime", et puis plus tard, on est devenu agent de la paix, illustration typique de l'intégration du rôle judiciaire. Voilà

ce que signifie la "réalité de la job".

Même si cet agent, issu d'une autre formation, "accuse" l'Université et la criminologie de former les étudiants de manière inadéquate à l'égard de la réalité du travail, son discours ne va pas à l'encontre de celui du criminologue:

[...] quand tu sors de l'Université, en criminologie, les délinquants sont plus des victimes que des agresseurs, tu sais alors euh...au début tu prends un rôle de sauveteur par rapport aux clients, puis par exemple, lorsqu'on fait un rapport, c'est drôlement important que ce rôle de sauveteur soit assumé pour que tu te sentes utile à quelque chose, c'est un besoin fondamental je pense dans une tâche de relation d'aide qu'on veut créer de se rendre utile à quelque chose...souvent quand t'es en période d'apprentissage, tu te places en situation de sauveteur par rapport à quelqu'un qui est coincé dans l'appareil judiciaire, quand t'es nouveau, t'embarques là-dedans, t'en es pas conscient (Daniel).

Il est remarquable de voir dans le discours des agents - ils semblent unanimes sur ce point - que la cause de leur déception face à leurs ambitions est souvent la naïveté, qu'ils étaient jeunes ou encore que leur formation académique ne les avait pas préparé à affronter la réalité de ce type de travail¹.

1) Cependant, on se rappellera que Carmen avait plutôt une opinion opposée à propos de la formation académique.

[...] après coup tu réalises que sortant de l'université, ayant quelques simples expériences...des contacts bien singuliers avec la clientèle délinquante, tu t'aperçois qu'au départ, au niveau de l'équipement que t'as, l'équipement universitaire que t'as, pour faire face à cette profession-là, ben t'en as pas épais [...] (Daniel).

*

*

*

Nous avons vu jusqu'ici quels étaient les principes et buts de la probation (dans l'institution pénale) et d'autre part quels étaient et comment sont devenues les visions du monde des agents au fil des années de pratique, ces deux éléments ayant été illustré par les deux versions (définitions) opposées de l'agent de probation. La version officielle étant axée sur la protection de la société sous le couvert de la resocialisation, réhabilitation, et à un certain degré déguisée par une notion d'aide plutôt équivoque. Du côté de la version des agents/recrues, nous avons été en mesure de constater que prioritairement, la motivation première des nouveaux venus était caractérisée par un désir d'aide - et ce, même chez ceux qui ont une pré-disposition "répressive". Nous avons pu également constater que ces visions se sont modifiées, d'où le résultat que la plupart d'entre eux en viennent à osciller entre les deux "versions" de l'agent de probation. La première (officielle) où l'aide est imprégnée de

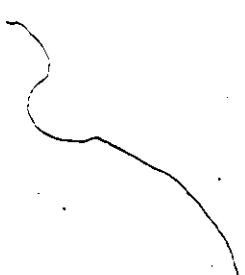
"protection de la société", justifiant en fin de compte des notions telles que la réinsertion, la punition et enfin le caractère "normal" de l'intervention et la surveillance du probationnaire, bref, l'intégration d'un rôle judiciaire à travers le mandat légal; et la deuxième, où c'est un désir d'aide, à son état "primaire" qui revêt le plus d'importance.

A ce stade-ci, nous pouvons soupçonner qu'il s'agit du fait, que parmi tout cet attirail légal, l'on va s'attendre à ce que le futur agent de probation possède dès le départ une qualité innée: vouloir aider les gens. Mais dans ce contexte pénal, il sera laissé à lui-même avec sa "vocation d'aidant", les mains presque liées, à tenter d'aider les individus au travers des demandes de l'institution pénale, des juges, des patrons, des clients et sans compter le reste des tâches quotidiennes. Il devra donc remplir son rôle d'aidant, mais en ayant constamment au-dessus de lui le mandat ultime de protéger la société, donc en voulant prévenir d'autres comportements interdits par la loi et ce, en le surveillant et en tentant de le "réhabiliter".

Nous croyons jusqu'ici que le fait de demander aux agents de prévenir le "crime" (sous le couvert de la "resocialisation" ou de la "réhabilitation"), devient un fardeau nuisible et va se manifester inconsciemment par une pression constante, qui viendra anéantir toute possibilité de relation positive entre lui et son client. Ceci nous amène à croire qu'il ne faut pas se faire d'il-

lusions sur la notion d'aide telle qu'elle est formulée actuellement, car en fait il ne s'agit pas d'aide, mais de traitement (au sens large du terme). De plus on n'est pas là seulement pour aider, mais on est aussi "mandataire de la justice [et on] doit la vérité à la juridiction [qui nous a] mandaté et avec laquelle[nous avons notre] seul lien".

Par ailleurs, il nous faut bien mentionner que dans le discours des agents de probation, le problème de la dualité aide/contrôle est ressorti assez régulièrement. En effet, la dualité est effectivement verbalisée par les agents, mais si l'on fait une autre lecture de ce discours, nous pouvons soupçonner qu'elle n'agit plus vraiment comme un dilemme, mais qu'elle est plutôt transformée, au sens où il s'est effectué un passage de l'aide au contrôle, donc qu'il y a eu intégration et rationalisation du contrôle. Autrement dit, et tout à fait implicitement, il n'y aurait plus une dichotomie aide et contrôle (la dualité), mais plutôt une "aide contrôlante", le dernier élément étant au fil du temps et de la pratique perçu comme la base de l'intervention, sa raison première. Ceci nous amène à l'idée que ce fameux dilemme de l'aide et du contrôle n'est pas le problème de base dans le travail de l'agent de probation, car la question se doit d'être scrutée sous un autre angle et de manière plus subtile en dépassant cette contrainte plus visible.



Nous croyons en effet et à titre de piste de réflexion sur la question, que cette dualité est un faux problème, servant du même coup, de faux-fuyant aux agents pour ainsi justifier leurs difficultés inhérentes à ce type de travail. Bien entendu, le contrôle pose problème dans la pratique, mais la question serait beaucoup plus de découvrir qu'est-ce qui cache et sous-tend ce contrôle. Nous pensons en effet que l'analyse de cette question, vue sous un angle "pratico-pratique" (la carotte et le bâton) est une réduction du problème; ce que nous voulons dire est que le contrôle comme tel n'est qu'un élément de la dimension idéologique de la protection de la société, cette dernière englobant d'autres dilemmes, (que l'agent ne semble pas ressentir) tels qu'enquêter, évaluer, protéger, "lire la réalité du probationnaire", dramatiser certains comportements, etc.. Vu sous cet angle, nous pourrions élargir le champ des contradictions du travail de l'agent, du fait que nous contournerions à ce moment l'unique question du contrôle, pour atteindre un champ beaucoup plus abstrait, caché, et par le fait même actuellement difficilement saisissable, c'est-à-dire, cette idéologie pénale qui soutient et justifie le contrôle. Bref, le contrôle n'est qu'un aspect des contradictions. Il peut être perçu comme problématique en bas, pour les acteurs de première ligne, d'accord, mais c'est en haut que le problème se pose, en l'occurrence sa dimension idéologique qui vient imprégner ceux d'en bas. Autrement dit, la question à scruter n'est pas de savoir comment les individus composent avec la dualité et quels sont les problèmes qu'elle pose sur le terrain, mais de tenter de connaître

pourquoi ils contrôlent et comment ils ont intégré cette dimension, et c'est ce à quoi nous allons nous attarder dans les prochains chapitres.

Qui plus est, le lecteur aura peut-être remarqué que la notion d'aide n'a pas été problématisée. Il nous faut bien dire à ce sujet que cette notion relève certaines ambiguïtés, et que cette question à partir exclusivement de notre matériel était difficile à trancher. En effet, la notion d'aide est quelque peu "vide" du fait qu'elle peut se métamorphoser selon les diverses interprétations que chacun peut lui donner. C'est donc la raison pour laquelle cette notion mérite ici d'être relativisée.

Telle qu'elle est formulée par certains, elle est déjà imprégnée de contrôle: décider que les gens ont besoin d'aide, décider qu'il y a problème chez un individu, sont déjà des façons de contrôler; ou faire un lien nécessaire entre une infraction et un problème et l'obligation de résoudre ce problème est encore une forme de contrôle. Ceci étant, on peut par exemple s'interroger sur le phénomène suivant: veut-on aider un délinquant à se réhabiliter? (c'est-à-dire pour qu'il devienne un "bon citoyen") ou veut-on aider un être humain à régler ses problèmes (s'ils en ont réellement)? Ou pour paraphraser Laplante (1986), il y a une nuance entre aider un criminel à se réhabiliter et aider véritablement un autre être humain à vivre.

Il est fort possible que pour le "sens commun" (même chez les professionnels) que la nuance soit difficile à cerner, mais nous pouvons dire que la première interprétation de l'aide (qui se prolonge dans les attitudes) est pourtant teintée de ce que nous appellerons un "humanisme pénal", du fait que déjà se cache derrière ce type d'aide une multitude de présupposés; de stéréotypes¹ et à la limite de préjugés, la grille de lecture de l'agent étant à ce moment dénaturée en raison d'une perception de l'aide, déjà imprégnée de connotations correctionnalistes, de redressement, de changement et d'une certaine morale dominante, le tout, modifiant la perspective et les attitudes du praticien. Enfin, cette manière de percevoir son travail et le client s'inscrit parfaitement dans le discours criminologique utilitaire (Foucault, (1975), discours qui s'associe tout aussi bien avec le juridico-pénal.

Quant à l'autre interprétation de l'aide, elle se retrouverait dans un sens plus "pur", plus neutre et comme nous l'appellerons ici à son état "primaire", c'est-à-dire avant qu'elle ne soit métamorphosée par le discours criminologique, professionnel et pénal, bref, dans une acception strictement humaniste, dénudée, purifiée de toute connotation idéologique particulière.

1) A propos des stéréotypes, voir entre autres, Cicourel (1968), Hills (1980) et Lascoumes (1978).

Ceci dit, nous avons bel et bien retrouvé chez nos informateurs différentes façons de percevoir cette notion d'aide et elle s'est d'ailleurs même retrouvée d'un pôle à l'autre, à divers degrés, laissant également transparaître des contradictions, mais sans pour autant qu'elles soient facilement explicables ou compréhensibles pour l'analyste. Par exemple, souvent dans le même discours, de forts sentiments humanistes allaient ressortir et ce, de par le statut qu'accorde l'agent à sa vocation "humanitaire" (par exemple sur la question de la prison), alors qu'à l'inverse et dans le même discours, implicitement, l'aide se retrouvait teintée justement de correctionnalisme alors que l'on voulait tenter de changer les gens, attitude n'étant pas nécessairement humaniste au sens fort du terme.

Considérant maintenant ces nuances et en dépit du fait qu'il soit possible qu'à première vue la question de l'aide pose des problèmes à notre analyse, nous précisons qu'elle sera ici prise dans son acception nettoyée, purifiée de toute connotation pénale. Par conséquent, notre point de départ devra être finalement vu sous l'angle d'une expérience commune et ce, parce que tous, et peu importe les variations, se sont présentés pour venir "aider" les gens et que tous, ont subi à divers degrés une transformation.

CHAPITRE IV
LA RECRUE
ET LA TRANSMISSION DE LA CONNAISSANCE

Force est de reconnaître, et peu importe les divergences au niveau de la conception de l'aide, que l'agent de probation s'est présenté au début de sa profession avec un idéal en tête, c'est-à-dire aider les gens, et que la version officielle est beaucoup plus axée sur la protection de la société. Reconnaissons en outre, que les visions des choses se sont modifiées au fil du temps, et peu importe aussi le degré de décalage existant entre les visions originales et les nouvelles, et peu importe enfin l'espace temporel qui a donné lieu à la transformation des mentalités de l'agent. Bref, et pour être plus clair, dans les chapitres qui vont suivre nous ne serons pas préoccupés par le degré de changement, ni du temps qu'aura pris ledit changement à s'effectuer.

Nous n'allons ainsi nous attarder qu'à démontrer et à titre d'hypothèses, les processus qui pourraient avoir contribué à ce passage d'un idéal précaire à un certain ordre établi dans l'institution de la probation.

Pour mieux se situer, nous avons cru utile de faire une brève introduction aux deux prochains chapitres étant donné qu'ils sont en réalité étroitement reliés. Ainsi, ces deux chapitres comprennent grosso modo trois blocs analytiques, représentant trois des facteurs possibles de [trans]formation des mentalités de l'agent de probation. Précisons, en outre, que ces analyses seront fon-

damentalement basées sur l' "expérience commune" de ces agents. Autrement dit, ce sur quoi ils peuvent échanger, se comprendre, bref, sur leur bassin de connaissance collective.

Ces deux chapitres vont par conséquent s'attarder à reconstituer les lieux de détermination de cette transformation des mentalités des agents. En d'autres termes, tenter de répondre à la question suivante: qu'est-ce qui a bien pu venir affecter les ambitions vierges de ces opérateurs de l'appareil pénal. Donc, après avoir vu le changement, nous tenterons de voir comment s'est effectué ce passage.

Dans ce premier chapitre nous allons tout d'abord tenter de dresser le portrait des premiers moments vécus d'un agent de probation, et pour ce faire nous traiterons de la question du "stock commun de connaissance" propre aux agents de probation, retransmis aux recrues, et ce, en le reliant à leur état de dépendance face à ce qui les attend à leurs débuts professionnels. De plus, cette partie relèvera l'état d'esprit du nouvel agent en le comparant à l' "état d'esprit" si l'on veut, de l'organisation, vu par la prise en charge des recrues, d'une part, par l'organisation (les premiers jours), et d'autre part, par le superviseur et les confrères. Bref, nous allons nous introduire dans les coulisses de la probation pour ainsi voir comment on initie les nouveaux venus.

Quant au chapitre V, nous traiterons en premier lieu d'une tâche contradictoire, soit le fait d'avoir à se soucier d'aider les gens d'un côté, et de l'autre, d'enquêter/évaluer avec un souci de protection de la société. Deuxièmement, nous traiterons du "jeu des échecs", un élément qui favorise chez l'agent l'emprise de l'idéologie pénale.

1. La prise en charge de l'agent de probation

A propos de la prise en charge, nous précisons au départ que la description de ce processus de socialisation ne représente pas une formule uniforme et bien établie dans tous les services de probation. Dans un bureau un aspect du processus peut être plus présent qu'ailleurs, alors qu'un autre aspect peut l'être un peu moins. Néanmoins, nous pouvons dire qu'une recrue risque fort de se retrouver et de passer par un, ou tous ces aspects de la socialisation, et en outre, de par cette expérience commune, qui se fonde et se partage, chaque agent de probation aura vécu un peu dudit processus.

Comme nous avons mentionné dans le chapitre premier, la relation dialectique entre l'institué et l'institution nous mène à l'énoncé suivant: ce n'est pas parce que les agents de probation ont au préalable une conscience ou des visions du monde particulières qu'ils vont nécessairement pratiquer leur profession de telle ou telle manière, mais c'est plutôt par leur pratique dans l'ins-

titution pénale qu'ils vont se former leur conscience ou vision du monde. En fin de compte, nous allons tenter de voir dans quel environnement idéologique baigne l'agent, ou si l'on préfère, dans quel type de mentalités est en constante interaction l'institué, et de plus, tenter de voir ses premiers moments dans ce "monde de la probation", qu'il s'appropriera bientôt et vice versa.

Il s'agit donc ici de décrire la mise en scène organisationnelle (l' "état d'esprit" de l'organisation) pour ensuite l'opposer à l'état d'esprit de l'individu. Bref, dresser le portrait de l'arrivée dans le "lieu de travail" et dévoiler quelque peu le processus de prise en charge des recrues. Précisons en outre que cette partie du chapitre sera beaucoup plus descriptive qu'analytique. Ainsi, nous décrirons la situation dans laquelle se trouve le débutant, pour mettre en relief la tension qui existe à ce moment de par la position d'infériorité de l'agent face à cet ordre établi, déjà doté d'un "corps de traditions". Bref, son entrée dans un "vieux monde" mais pourtant "neuf" aux yeux de la recrue.¹

Tout cela parce que l'on sait - et nous l'avons déjà mentionné - que l'organisation est antérieure à l'individu, et qu'il viendra s'insérer dans un endroit où il aura bientôt à pratiquer

1) Il est bien entendu que ce monde peut être relativement connu pour certains (par exemple à l'occasion d'un stage pour les étudiants de formation criminologique), alors que pour d'autres il leur sera tout à fait inconnu.

sa profession. Il s'apprête ainsi à entrer dans une nouvelle famille qui, elle, a déjà ses "habitudes"¹. Il est ainsi facile d'imaginer que le nouveau se trouve dans une situation de dépendance. En effet, rempli d'incertitudes - pour la plupart - et ce, bien sûr combiné à sa détermination de faire carrière et absorbé par son désir d'apprendre, il se trouve là, avec son rôle en état de latence, où l'on va bientôt lui dévoiler les contours de son [nouveau] rôle d'agent de probation.

Il semble ainsi au début, et par l'entremise du personnel de transmission, que l'organisation vient se manifester de manière très concrète en venant occuper les premiers moments de l'agent. Elle "descend" vers la recrue pour bien faire passer ses "significations" et de l'autre côté, bien sûr, la recrue se montre ouverte pour pouvoir mieux et plus rapidement s'intégrer à son nouveau monde.

2. Les niveaux de connaissance

Avant de passer aux premiers moments vécus des agents de probation, rappelons que la question qui nous préoccupe ici,

1) On peut croire que la recrue est tellement impressionnée par ce nouveau monde de travail, qu'elle se sent par le fait même tellement respectueuse de ce monde (des gens d'expérience, les patrons, l'organisation - au début très présente - et à la limite le personnel de soutien, bref, la famille d'accueil) que du fait qu'elle arrive dans ce groupe spécifique, qu'elle en fera bientôt partie, sans en être consciente, elle deviendra automatiquement susceptible de se faire submerger par tout le groupe et leurs visions du monde.

l'intégration de l'ordre institutionnel, passe, entre autres, par le processus de transmission de la connaissance propre au monde des agents de probation. A ce propos nous avons cité Berger et Luckmann, qui soulignaient que l'intégration de tout ordre institutionnel ne pouvait être comprise qu'en termes de la connaissance que ses membres ont de lui; de plus, nous devions voir comment cette "connaissance" a été transmise et reçue. Ainsi, et pour se mettre dans notre contexte, entre l'idéal précaire de la recrue et l'ordre établi dans la probation, se trouve, là où tout se passe, la boîte de transmission du "savoir" de l'organisation, savoir qui représente la "connaissance-recette" et le "corps de connaissance".

Pour mieux comprendre, nous allons au préalable clarifier cette question de la connaissance et voir aussi comment elle se découpe, donc voir les différents niveaux de "stock de connaissance". /

Tout d'abord, comme le remarquent Berger et Luckmann, (1986:93):

La connaissance fondamentale de l'ordre institutionnel est une connaissance pré-théorique. Elle est la somme totale de ce que "tout le monde" sait sur le monde social, un assemblage de maximes, de morales, de sagesse proverbiale, de valeurs et de croyances, de mythes, etc...[...].

Donc, chaque individu possède au préalable des "pré-requis" face à l'intégration d'un certain ordre. Pré-requis

antérieurement intériorisés, par exemple, à travers des institutions telles que la famille, l'école, etc... Adaptée à notre objet d'étude, cette connaissance pré-théorique des futurs agents de probation représenterait la connaissance de "sens commun" (ou ordinaire), qu'ils avaient acquise au cours de leur socialisation primaire ou secondaire, (dans d'autres institutions comme, par exemple, à l'Université), concernant entre autres l'appareil pénal ou la "délinquance". Mais nous allons laisser de côté cette question de la connaissance pré-théorique principalement en raison de problèmes d'ordre méthodologique car il nous était impossible de faire empiriquement la généalogie de ce savoir propre à chaque individu. S'il nous est apparu utile de la mentionner, c'est en raison du fait qu'elle est directement reliée aux difficultés d'identifier ou de saisir le début et la fin de l'institutionnalisation.

Ainsi et selon les auteurs, chaque institution possède un corps de "connaissance-recette"¹, c'est-à-dire une connaissance qui fournit les règles de conduite institutionnellement appropriées. Cette connaissance, disent-ils, constitue la dynamique motrice de la conduite institutionnalisée, elle définit aussi les sphères institutionnalisées de conduite et désigne toutes les situations qui en font partie (Berger et Luckmann, 1986:93).

1) Terme que les auteurs ont emprunté à Schütz.

Pour les besoins de notre étude, nous adapterons ce corps de "connaissance-recette" à ce que l'on transmet au tout début aux agents-recrues, par les documents (Chapitre III), comprenant les objectifs, les significations et les légitimations de la probation (et de l'institution pénale), aussi bien que le vocabulaire définissant les aspects du monde spécifique de la probation (comme, par exemple, les termes comme la dénonciation, la révocation, l'enquête sociale, les travaux communautaires, etc...).

On en vient ensuite au "corps de connaissance" qui se développe et qui est en référence aux activités particulières mises en jeu. Ce corps de connaissance est quant à lui couplé directement au service de probation, c'est-à-dire le bureau où l'individu pratique sa profession. C'est donc à ce niveau que superviseur et confrères transmettent au nouveau venu, ses tâches, les objectifs à poursuivre et, surtout, les manières de fonctionner, etc...

Pour mieux nous faire saisir cette notion du "corps de connaissance", Berger et Luckmann (1986:94), utilisent la métaphore de la chasse où l'on retrouve un vocabulaire désignant les différentes façons de chasser, les armes à employer, les animaux, etc...; en outre, un ensemble de recettes qui devront être apprises par le chasseur. Les auteurs insisteront aussi sur le fait que cette connaissance sert de force de canalisation et de contrôle en elle-même, d'élément indispensable à l'institutionnalisation de cette sphère de conduite. On précise enfin que cette connaissance

est prise dans le sens d'une connaissance qui peut être confirmée par l'expérience et devenir systématiquement organisée¹ en tant que corps de connaissance substantiel.

Cette expérience se voit comme étant une expérience sédimentée. En effet, les auteurs (p. 95 et s.) expliquent que seule une petite partie de l'expérience humaine est retenue dans la conscience et ces expériences qui sont ainsi retenues se sédimentent. Cette sédimentation deviendra intersubjective lorsqu'elle sera partagée par plusieurs individus appartenant au même groupe, dont les expériences finissent par s'incorporer dans le stock commun de connaissances pour être ensuite transmis à la nouvelle génération (d'agents de probation dans le cas qui nous occupe).

Cette connaissance sera bien sûr transmise par le langage qui "objective les expériences partagées et les rend disponibles à tous à l'intérieur de la communauté [des agents de probation] devenant ainsi à la fois la base et l'instrument du stock collectif de connaissance". Reprenons l'exemple du monde spécifique de la chasse décrit par les auteurs (1986:97):

[...] seuls certains membres d'une société de chasseurs ont l'expérience de la perte de leurs armes et du combat forcé, à mains

1) Concernant le rôle de la probation, on dira justement dans le "Guide de la probation" (s.d.:4), que l'on retrouve comme principal véhicule "la tradition orale" qui se veut être la forme dynamique de transmission du savoir en probation.

nues, contre l'animal sauvage. Cette expérience terrifiante, quelles que soient les leçons de courage, d'habileté et d'adresse qu'elle donne, est fermement sédimentée dans la conscience des individus qui en sont sortis. Si l'expérience est partagée par plusieurs individus, elle sera sédimentée intersubjectivement, et créera peut-être même un profond lien entre ces individus. Comme cette expérience est désignée et transmise linguistiquement, elle devient cependant accessible, et peut-être même profondément pertinente pour ceux qui ne l'ont jamais traversée.

Toujours transposé à notre objet d'étude, (nous parlons justement de la connaissance des pratiques en probation), ce sera justement ce cumul de connaissances qui se transmettra éventuellement à la nouvelle génération d'agents, pour ensuite être intériorisé en tant que "réalité" propre aux individus oeuvrant dans ce monde. Par voie de conséquence et toujours selon Berger et Luckmann (p.95):

Cette réalité à son tour possède le pouvoir de former l'individu. Elle produira un type spécifique d'individu [*L'agent de probation dans le cas qui nous concerne*], dont l'identité et la biographie en tant qu'agent de probation n'ont de sens que dans un univers constitué par le corps de connaissance[...] en totalité (dans la société des *agents de probation*), ou en partie (dans notre propre société, dans laquelle *les agents de probation* se rassemblent en un sous-univers qui leur est propre)[1].

1) Nous avons adapté l'exemple des auteurs à notre contexte. Les italiques représentent notre adaptation alors que les soulignés sont dans le texte.

Ce qui signifie, de façon plus concrète, que l'on transmettra aux agents divers types de connaissance, le premier, représentant par exemple la Mission de la probation, le vocabulaire commun à utiliser, etc; et le deuxième, si l'on veut, les façons de travailler, comment voir les choses, comment agir, comment et pourquoi décider de tel ou tel type d'intervention, et ce en s'inspirant de l'expérience cumulée des anciens.

Enfin, ce tout, devenant un "stock commun de connaissance" (ayant été retransmis à la nouvelle génération d'agents) et représentant une partie du monde particulier des agents, aboutira à la conséquence, que ce monde est et représente la "réalité", comme par exemple les problèmes auxquels ils sont confrontés (la "délinquance") et que la probation est un des moyens pour arriver à tenter de solutionner lesdits problèmes. Par conséquent, et en revenant à la question des significations de l'institution nous arrivons à:

La transmission de la signification d'une institution [qui] est basée sur la reconnaissance sociale de cette institution en tant que solution "permanente" à un problème "permanent" de la collectivité donnée. Ainsi, les acteurs potentiels des actions institutionnalisées doivent être systématiquement informés de ces significations. [Pour ce faire] cela nécessite une certaine forme de processus "éducatif". Les significations institutionnelles doivent être imprimées de façon puissante et inoubliable dans la conscience de l'individu (Berger et Luckmann, 1986:98-99).

L'organisation se doit donc de prendre les moyens qui s'imposent si elle veut bien faire passer ses significations. A ce sujet les auteurs (1986:100) écrivent que:

Toute transmission des significations institutionnelles implique nécessairement des procédures de légitimation et de contrôle. Celles-ci sont attachées aux institutions et administrées par le personnel de transmission.

Théoriquement, ce processus de transmission de la connaissance ira combler le fossé existant entre l'"ignorance" du débutant et la pratique déjà instaurée dans l'institution. Par conséquent, cette situation vient se traduire, d'un côté par le fait que le nouveau venu, étant dépendant, devra composer avec ses incertitudes, du fait qu'il est en quelque sorte soumis à la force d'attraction d'apprentissage de son futur métier (il veut apprendre à "bien travailler"); et de l'autre côté, le service qui l'a embauché veut à la fois s'assurer qu'il y aura bonne intégration au travail et du même coup veut se protéger en limitant les disparités probables, au niveau par exemple des conduites, attitudes et comportements éventuels des membres de son organisation.

C'est donc rendu à ce stade que l'on referme la boucle. Les différentes couches de connaissances, faisant partie de la réalité du monde des agents de probation (et bien sûr partagées en grande partie par le groupe) forment désormais le stock

commun de connaissance qui, lui, sera retransmis aux nouveaux venus pour ensuite se perpétuer. En d'autres termes, l'institutionnalisation mise en marche et par la suite complétée, reproduite par les mécanismes de transmission, permettra la continuité de l'institution de la probation.

3. La recrue

3.1 La pré-sélection des aspirants

Il faut bien dire qu'une recrue n'arrive pas soudainement dans un service de probation. D'une part, elle aura déjà fait une demande d'emploi et, de l'autre, une sélection aura déjà été effectuée avant son arrivée. Il nous apparaît donc important de voir au préalable qui peut se retrouver dans un service de probation. Nous allons ainsi traiter brièvement de l'embauche, par le truchement du processus de sélection pour passer ensuite à l'état d'esprit et à l'état de dépendance de ceux qui auront été choisis.

Avant de se retrouver dans un service de probation, le futur agent aura dû passer à travers un processus de tamisage. Par exemple, au Québec, pour devenir agent de probation¹ il faut

1) Nous traitons dans ce travail des agents de probation qui sont considérés comme fonctionnaires permanents. Cette mise au point s'avère nécessaire du fait que bien des occasionnels oeuvrent au sein de l'organisation au Québec.

tout d'abord passer différents tests avant de pouvoir se qualifier comme candidat. Un premier tamisage s'effectuera de par les tests écrits lors de concours à travers la province et une deuxième sélection au cours d'entrevues serrées, avec mises en situation. Enfin, celui qui sera qualifié pourra être inscrit dans une banque de candidats où les plus méritants se feront convoquer en cas d'ouvertures de postes réguliers.

On peut ainsi en déduire que le premier niveau d'intégration s'est effectué implicitement, et que par le fait même ce niveau est déjà antérieur à l'embauche du candidat. A ce sujet, dans son travail sur L'idéologie des fonctionnaires, Chevalier (1980:13-14) traite justement de ce que les administrateurs anticipent dans le choix de leurs futurs employés. Nous adaptons ici une partie de ses observations à l'organisation de la Probation étant donné le processus similaire d'une part, et de l'autre que nous connaissons peu empiriquement le processus concernant notre objet d'étude. Chevalier rapporte à ce sujet que:

Les fonctionnaires sont donc soumis à une socialisation intense et continue qui se poursuit tout au long de leur carrière; l'administration s'efforce d'assurer par anticipation la réussite de cette action en recrutant les agents qui manifestent une certaine réceptivité vis-à-vis des valeurs qui sous-tendent son institution: une sélection sévère garantit une meilleure inculcation [...] La vérification de l'aptitude des postulants à assimiler les représentations ayant cours dans la fonction publique, à se plier au modèle dominant, à se

couler dans le moule administratif est faite à l'occasion du concours d'entrée: il s'agit pour les candidats de montrer qu'ils ont bien intériorisé les valeurs administratives et qu'ils ont le "profil" souhaité. L'imitation est la clé du succès: le candidat doit renvoyer au jury l'image que celui-ci a des fonctions pour lesquelles il recrute. (Nous avons souligné)

L'auteur ajoute ensuite, que "[C]ette sélectivité varie selon la nature et le niveau de la fonction: très forte pour la haute administration, elle diminue progressivement au fur et à mesure qu'on descend dans la hiérarchie, sans disparaître cependant totalement; si pour les emplois subalternes, on se contente d'une socialisation plus superficielle et de valeurs plus frustres, un minimum de conformité reste exigé".

En regard à notre étude, cette sélectivité plus forte se manifestera bien entendu au niveau du personnel de transmission, qui sont en fait les agents d'expérience, ou ce qui devient de plus en plus courant, les directeurs locaux (qui se trouvent être justement des agents d'expérience ayant accédé à ce poste plus élevé dans la hiérarchie des fonctionnaires). Mais revenons pour l'instant à la sélection des aspirants.

Bien sûr, dans le cas des agents de probation quelques nuances vont s'imposer du fait que ces fonctionnaires ont, par surcroît, un rôle ou une vocation d'aidant à mettre en pratique.

Par exemple, en ce qui à trait au "profil" souhaité, on entend que le futur agent doit avoir certaines ambitions "curatives" et "prophylactiques". Mais de plus, il devra posséder un bon jugement et un sens critique. Ces qualités, bien sûr, seront évaluées selon le "bon jugement" des membres du comité de sélection, qui ont déjà passé par ce même processus. Ces qualités peuvent se traduire par le fait que le candidat démontre qu'il peut tenir tout autant compte des besoins de la société que de ceux de son client. On espère donc que ces qualités agiront comme facteur de pondération dans les décisions éventuelles auxquelles l'agent de probation aura à faire face.

Par exemple, dans la description d'emploi d'un agent de probation¹, on va mentionner sur la question de "l'esprit de décision et de jugement" que ces qualités sont nécessaires:

[P]arce qu'il doit prendre action et que les conséquences peuvent aboutir à la privation de liberté pour les individus ou à la mise en péril de la sécurité d'autrui et de leurs biens (Nous avons souligné).

A ce propos, deux agents nous mentionnaient que:

1), Petit pamphlet que l'on fait parvenir à ceux qui se sont inscrits à un concours d'agent de probation. Daté du mois de novembre 1983.

Les critères de sélection sont serrés maintenant, les concours sont de plus en plus sélectifs [...] je pense que les gens qui arrivent ici devraient avoir un minimum de bagages, les gens qui arrivent ici ont non seulement une formation adéquate reliée à la fonction, c'est essentiel pour considérer une candidature, mais aussi au niveau qualitatif, des qualités personnelles qui permettent d'envisager travailler dans une boîte comme ici (Denis).

On pense ici bien sûr aux qualités d'aidant du candidat.
Par ailleurs et comme une autre le mentionnait:

[...] on nous considère comme professionnels, parce que si on a été choisi, c'est parce qu'on nous considère comme capable de faire la job, y s'agit de l'apprendre comme il faut (Marie-Josée).

On déduit ici qu'on ne doit pas être seulement empathique, mais il faut aussi démontrer que l'on a la capacité d'apprendre ce que l'on va nous enseigner pour ensuite bien le mettre en pratique.

C'est alors que cet apprentissage va se faire au départ par un certain enseignement. Selon Chevalier (1980:14):

Pour assurer [la] conformité, chaque administration tend à prendre en charge la formation des futurs agents: des systèmes de préparations spécialisés sont destinés à préparer les candidats à l'emploi auquel

ils aspirent et à leur inculquer les normes selon lesquelles ils auront par la suite à agir.

Précisons tout de suite que cette formation initiale, qui est dans certains bureaux plus formelle que dans d'autres, va comprendre au départ la lecture des documents et des cours de formation. Ceci représente ici la première partie du stock de connaissances propre aux agents de probation. La deuxième sera l'expérience sédimentée et retransmise au fil de la pratique par les agents d'expérience.

Mais avant de traiter de ce système de préparation spécialisé et l'état d'esprit dans lequel se trouve un nouveau venu en probation, voyons les conditions que se voient imposées les débutants à leur arrivée. Selon les témoignages de nos informateurs, ils seront soumis dès le départ à une période de probation:

[au début] j'avais le statut de...je travaillais à temps plein sauf que j'avais le statut de...bien j'étais moi-même en probation pour une période d'un an, au cours de laquelle l'employeur pouvait prendre la décision de me garder ou de pas me garder si y'avait des lacunes importantes dans ma façon de travailler (Laurent)

Un autre agent nous décrit la même situation:

L'année probatoire consistait à...c'est ton supérieur qui évaluait ton rendement

et en fonction des évaluations qu'il faisait, évaluations périodiques, se prononçait sur le fait qu'il te gardait ou te renvoyait, alors après un an, en fonction de ton rendement, on décidait (Daniel).

On peut donc d'ici imaginer une certaine pression qui s'exerce sur le débutant en regard de son travail. Cette pression sera combinée à deux autres éléments importants: l'insécurité et le désir d'apprendre, les trois représentant cet état de dépendance de la recrue face à l'organisation.

3.2 L'état d'esprit du nouveau venu

Tout individu, et dans n'importe quelle discipline, que ce soit un métier spécialisé ou non, une profession, à son tout premier travail, habituellement s'y présente avec un certain état d'esprit et ce, plus particulièrement s'il se retrouve dans un secteur où il veut et voit des chances d'atteindre une certaine stabilité. Certes, les agents de probation-recrues ont vécu cette situation.

Nous allons donc dans cette section décrire cet état d'esprit qu'auront connu à leurs premiers moments professionnels nos agents de probation, mais cette description se fera respectivement selon deux groupes différents d'informateurs, c'est-à-dire

d'après leur formation académique de base. C'est ainsi que deux groupes ont été identifiés en fonction d'une légère différence quant à leur état d'esprit au tout début de leur travail: le groupe des agents ayant reçu une formation en criminologie et le groupe des agents ayant reçu une formation académique "profane". Nous verrons cependant que cette différence entre les deux groupes ne modifie pas fondamentalement leur condition d'entrée dans le métier.

A. La formation criminologique

Tout d'abord, les extraits d'entretiens qui vont suivre vont nous illustrer non pas seulement cet état d'esprit qui caractérise les premiers moments professionnels des agents, mais vont du même coup servir à illustrer comment le superviseur et parfois les confrères vont agir comme facteur sécurisant à leurs débuts.

Introduisons avec les témoignages de certains criminologues, le premier nous faisant part de ses sentiments au cours de ses premières journées:

Ben c'est peut-être le stress d'un nouveau milieu de travail, mais c'était peut-être pas ce qui a de plus prédominant, y'avait quand même des choses stimulantes qui se présentaient, puis y'avaient des foules d'apprentissages là dont j'étais conscient que je devais faire, alors je qualifierais ça de stress positif mais euh [...] dans le vécu sur le champ...euh...c'est sûr qu'il y

à des zones d'insécurité, mais ya aussi des stimulations en même temps [...] stimulation face à...tu es placé devant une situation où t'es en situation d'apprentissage...alors euh...apprentissage bien sûr d'un premier emploi d'une part, d'un premier vrai emploi là, représentant peut-être des perspectives d'avenir et d'une carrière et tout, euh...des stimulants dans le sens où l'apprentissage de la clientèle, parce que t'as cogité un certain nombre d'années... quand t'as fait un choix d'aller en criminologie puis euh d'intervenir avec une clientèle délinquante...ya comme euh...c'est le temps de passer à l'acte par rapport aux convictions ou aux ambitions que t'as élaborées avant, puis ça c'est générateur de stimulations qui étaient intéressantes, en tout cas à l'époque...mais de l'insécurité aussi en même temps (Daniel).

Un autre témoignage d'une criminologue illustre l'insécurité et le désir d'apprendre:

Je savais pas trop à quoi m'attendre, j'avoue que j'étais bien contente d'avoir à faire des lectures je pense...bon c'était la première fois que je faisais... que je me trouvais impliquée dans un travail d'agent de probation pis de travail en termes d'intervention aussi auprès d'une clientèle [...] bien sûr un petit peu insécure à savoir comment je vais m'en sortir, mais ça me tentait ben gros [...] je me sentais confiante par rapport à ça, tu sais c'est de l'inconnu quand même le travail comme tel [...] au début tout ce que je savais c'est qu'on faisait des rapports présententiels, je savais un peu pour avoir suivi les cours "probation et libération conditionnelle", j'avais une idée un peu-là à savoir comment ça s'enlignait, comment on s'y prenait, j'avais une idée, mais tout était à apprendre d'après moi sur la façon de m'y prendre, sur l'attitude à avoir, sur l'intervention à faire avec les clients...c'était quand même de l'inconnu, je considère qu'on avait eu de la formation quand

même sur l'intervention, mais c'était quand même toujours théorique, pis quand t'es pas allé sur le terrain c'est difficile (Marie-Josée).

Jean va aussi mentionner ses sentiments d'insécurité et de sa connaissance limitée à la théorie:

Quand je suis arrivé j'avais une certaine connaissance au niveau du rôle de l'agent de probation mais c'était plutôt une connaissance pas ...pratique mais théorique. Je savais qu'un agent de probation ça préparait des rapports présentenciels, ça assumait la surveillance, les suivis de cas en libération conditionnelle, puis les cas de probation. [la supervision...] moi je voyais ça comme un moyen...tsé de...peut-être que ça me sécurisait aussi, parce que je suis arrivé peut-être un peu insécure en tant qu'agent de probation...tsé c'est une nouvelle job [...] alors c'est un peu insécurisant d'autant plus que tu te retrouves avec des gens autour de toi qui ont beaucoup d'expérience (Jean).

Un autre criminologue, mais qui lui se sentait un peu plus à l'aise du fait qu'il connaissait déjà ce qui se passait en probation, va nous faire part de son désir d'apprendre et de l'importance du superviseur en tant que facteur rassurant dès les premiers moments de sa profession:

Bon essentiellement j'avais tout à apprendre, moi je me sentais bien, je sentais que j'avais tout à apprendre, je sentais quand même que j'avais certaines qualités pour le travail [...] et la supervision était pas trop oppressante,

c'était quand même relaxe, c'était bien, puis c'était fait dans un but d'apprentissage, donc pour moi c'était positif, j'aurais pas pu me débrouiller de mes propres ailes dans les premières semaines, ç'aurait été inimaginable, alors le fait de me faire superviser c'était comme rassurant (Denis).

Nous pouvons ainsi à la lecture de ces extraits relever le fait que tous connaissent un fort sentiment d'insécurité à l'égard de leur nouveau travail et une envie d'apprendre leur nouveau métier et ce, en dépit du fait d'avoir déjà acquis une formation en criminologie.

B. Les formations "profanes"

Passons maintenant aux mêmes éléments mais cette fois-ci vus par le discours des agents issus d'une autre formation académique. On notera que l'état d'esprit est quelque peu différent et que les sentiments d'insécurité apparaissent comme amplifiés du fait qu'ils ne sont pas des criminologues. Voyons tout d'abord l'état d'esprit de Laurent:

Je me sentais comme quelqu'un qui avait tout à apprendre, j'avais de la motivation à le faire, puis de l'intérêt à le faire, parce que moi c'était un peu intrigant la délinquance, c'était quelque chose de nouveau, ça avait un attrait pour moi, peut-être une curiosité intellectuelle, y'avait aussi un intérêt pour les relations humaines [...] il me restait à apprendre dans le concret, comment utili-

ser mes aptitudes, ma formation puis l'adapter au travail que je devais faire (Laurent).

On peut noter ici l'importance attachée aux relations humaines mais également l'idée de s'ouvrir à l'apprentissage qui devra bientôt l'aider à réaliser son travail d'agent de probation.

Par ailleurs, le même agent nous fait part, dans l'extrait qui suit, de comment il se sentait par rapport à son désir d'apprendre et de sa relation avec son superviseur:

Ben au départ ya un certain rapport de pouvoir entre le débutant et le superviseur, rapport de pouvoir dans le sens où on essaye de faire le mieux possible avec les connaissances puis l'expérience qu'on a, mais c'est évident qu'on a toujours des lacunes, soit dans la préparation d'un rapport ou dans la façon de faire des entrevues, on a des choses à apprendre, puis au départ ya le fait d'être supervisé, c'est en même temps rassurant on peut avoir des conseils quand on en a besoin mais c'est un peu contraignant, parce qu'on a des règles à respecter puis les consignes à respecter, puis on a à prouver qu'on évolue dans notre façon de travailler [...]
(Laurent)

Toujours dans le même ordre d'idées, un autre agent de probation nous fait part de son insécurité sur un double plan: sa formation et l'expérience des confrères:

[Tout d'abord] moi j'avais une formation en (autre formation), non pas en criminologie [et] je sentais à ce moment-là beaucoup d'insécurité face à l'équipe [...] alors quand y'avait des réunions bien euh...ils avaient beaucoup...c'était des gens qui avaient beaucoup d'expérience, ce qui fait que je me sentais un peu...loin, tu sais, je me sentais dans le champ pas mal [...] c'est juste que je me sentais petite sur le plan professionnel à côté d'eux, je les sentais comme des géants tu comprends quand ils parlaient...(Céline)

Nous pouvons bien sentir dans ce cas-ci l'espèce d'admiration ou de respect voué aux gens qui ont plus d'expérience. Cet état d'esprit est ici caractérisé par, d'une part, l'espèce de "complexe" du non-criminologue, et d'autre part comme pour bien d'autres, par cette insécurité du débutant. Cette admiration peut quant à elle se traduire possiblement par une plus grande ouverture à l'égard des connaissances que bientôt le superviseur et les confrères transmettront; quant à l'insécurité, elle peut se manifester surtout en ce qui a trait au fait de ne pas trop savoir à quoi s'attendre à propos de la clientèle auprès de laquelle ils auront à intervenir.

Pour illustrer ce phénomène voyons un peu dans quel état d'esprit s'est présenté un autre agent issu d'une autre formation:

J'étais un petit peu nerveux, parce que comme je t'ai dit, moi j'avais jamais étudié en criminologie ou quoi que ce soit[...]

je savais pas trop dans quoi je m'embarquais, c'est quoi un délinquant? C'es-tu des gros bras, des violents? euh..j'avais des préjugés, je suis embarqué avec des préjugés dans la job, ça me dérangeait pas comme tel, mais euh...je savais pas vraiment dans quoi je m'embarquais [...] [mais] ça tombé ça pas pris de temps, ça pris 2-3 semaines pis j'ai compris que c'était pas vraiment ça la job d'agent de probation [...] mais c'est ça, j'étais inquiet parce que c'était de l'inconnu pour moi (Michel).

Laurent va nous raconter ces mêmes inquiétudes que l'on retrouve chez les débutants "profanes":

[...] j'avais beaucoup d'appréhension à l'idée de travailler avec des délinquants adultes, parce que j'avais une idée un peu populaire de ce que c'est un délinquant. Cette vision-là ou ces préjugés-là ont tombé progressivement quand j'ai connu sur le terrain ce que c'était un travail d'agent de probation (Laurent).

Il est intéressant de voir chez ces profanes qu'à leur arrivée sur ce marché du travail, le sentiment d'insécurité peut être multiplié par le fait qu'ils n'avaient aucune idée de ce qu'était un travail d'agent de probation, que leurs visions étaient sensiblement biaisées par les préjugés et qu'ils se sentaient inférieurs aux autres agents issus de formation en criminologie; les uns ignorant tout du travail, les autres possédant déjà une connaissance pré-pratique (un stage pour certains) et théorique du milieu. Car, en effet, mais sans pour autant être en mesure de vérifier l'importance de cette nuance, du côté des non-

criminologues, leur nouvel emploi représente définitivement un monde "tout neuf" comparativement aux criminologues de formation, ces derniers sachant, du moins en théorie¹, ce qu'étaient la probation et sa clientèle.

A ces différences près, nous avons pu retrouver dans les deux groupes les points suivants: une certaine insécurité; un besoin de se faire rassurer par le superviseur ou les confrères; une certaine admiration envers ces derniers en raison de leur expérience; et enfin, toujours un facteur commun, un vif désir d'apprendre leur future profession. On pourrait traduire ce dernier facteur comme suit: "j'avais tout à apprendre!" Mais, au fond, ceci signifie: "je suis prêt à apprendre!".

*

*

*

En synthétisant ce que nous avons vu depuis le début de cette section, nous pouvons retenir les faits suivants: tout d'abord les candidats, avant de se retrouver dans un service de probation, auront été sélectionnés en fonction d'un profil souhaité. Deuxièmement, ils se trouvent en face d'une possibilité intéressante de carrière; ou à tout le moins devant un emploi stable, mais à la

1) Qu'elle soit "critique" ou "traditionnelle".

condition de passer avec succès leur année de probation, ce qui signifie une sécurité d'emploi. Notons que ce facteur, dont les effets sont difficiles à vérifier empiriquement, tient selon nous une place importante par rapport au désir de bien apprendre son travail. D'ailleurs, selon les renseignements complémentaires recueillis après les entretiens, ils nous démontrent que la plupart de nos interviewés se cherchaient déjà depuis un certain temps un travail permanent, du fait qu'ils avaient, entre la fin de leurs études universitaires et leur emploi en probation, occupé des emplois temporaires tout en bénéficiant en alternance de prestations d'assurance-chômage. Finalement, une fois embauchés, ils font face à de forts sentiments d'insécurité, qui sont possiblement aussi reliés à cette perspective d'emploi permanent et ce, accompagnés d'un grand désir d'apprendre, le tout, les amenant à un état de dépendance évident. Ce sera donc tout ce contexte qui viendra transformer cet état de dépendance en un état de réceptivité à l'égard de l'ordre établi dans l'organisation et dans le service de probation. Car c'est à ce moment que l'organisation entame le processus de normalisation, par la transmission de la première partie du stock commun de connaissance.

4. L'organisation de la probation

4.1 La prise en charge par l'organisation

Nous allons ici examiner la part assumée par le personnel de transmission dont le rôle de départ est de faire passer

à travers la lecture des documents, les "significations" de la probation. Nous avons déjà vu au chapitre précédent que ces significations représentent en premier lieu la "raison d'être" de la probation, la réhabilitation ou la resocialisation pour la protection de la société. C'est par l'entremise de cette série de documents que l'on va situer la recrue face à son rôle et à ses tâches à accomplir en tant qu'agent de probation. C'est donc dès les premiers jours que le processus de "socialisation secondaire" se met en branle en transmettant les premiers éléments du "stock commun de connaissance".

Précisons encore que ce processus de prise en charge et d'intégration n'est ni appliqué, ni reçu de façon uniforme. Ceci va dépendre de certaines variables au niveau du service de probation où la recrue se présente, donc aussi de l'envergure du bureau et des moyens qu'on se donne; cela dépend également de l'époque où l'individu a entrepris sa carrière (les processus de prise en charge s'étant raffinés) et enfin de l'ambition et de l'intérêt du superviseur, aussi bien que du degré de réceptivité des nouvelles recrues. Il découle finalement de tout cela que dans certains services de probation la prise en charge sera très formelle, alors qu'ailleurs elle sera plutôt informelle.

Regardons maintenant ce qui attend une recrue à son arrivée. Les quelques extraits qui vont suivre vont nous illustrer comment se passent les premiers moments des agents, lesquels sont

en réalité au début de leur "initiation professionnelle".

4.1.1 L'accueil

Tout d'abord et comme nous venons de le mentionner, il existe dans les grands centres des procédures plus formelles d'initiation où l'on va transmettre en plus de la première partie du stock commun de connaissance (les documents), des cours de formation. On va donc commencer à introduire quelque peu la deuxième partie du corps de connaissance, qui est l'expérience vécue et sédimentée du personnel de transmission. Nous remarquerons également que cette prise en charge sert tout autant à intégrer la recrue dans sa nouvelle famille. Par exemple Denis va nous raconter ce qui s'est passé les premiers jours après son embauche:

Tout d'abord on m'a amené à la Direction régionale de la probation pendant les trois premiers jours pour rencontrer les gens qui se trouvaient-là, le directeur régional, ses adjoints, les gens composant l'équipe de soutien. Ces journées ont consisté à faire des observations, des rencontres, discussion avec les gens, avec lesquels j'aurai à travailler (Denis).

Du côté de Jean, il ira de façon beaucoup plus explicite en nous décrivant le processus de formation initiale:

[...] au service on avait prévu différentes journées de formation, c'est-à-dire qu'on a rencontré les gens, des agents d'expérience qui nous donnaient un genre de cours. Par

exemple on parlait strictement de la probation, des interventions en probation. Un autre présentait les travaux communautaires, un autre présentait le rapport présentenciel, tsé un peu donc....en plus des lectures on a eu des cours là-dessus [...] donc on nous parlait du rapport et de la forme que ça doit prendre puis tout ça. Ensuite on a eu une demi-journée sur la probation, qu'est-ce que c'est une dénonciation, qu'est-ce que c'est une révocation, puis euh...ensuite on a eu la même chose pour les libérations conditionnelles, un agent venait nous présenter.....bon....c'était quoi une libération conditionnelle, et puis concrètement à partir de cas qu'il avait vécus quand est-ce qu'on peut suspendre, tsé...des choses du genre (Jean).

En outre, dans le cadre de l'intégration au nouveau milieu, on va présenter à la recrue les personnes qui occupent des positions plus élevées dans la hiérarchie:

Au niveau de l'intégration aussi, c'est que, les directeurs régionaux nous ont invité à passer une demi-journée avec eux afin qu'on puisse les connaître, aussi connaître le rôle de chacun d'eux si tu veux, puis aussi j' imagine qu'ils voulaient connaître aussi les nouveaux employés (Jean).

Par ailleurs, on notera qu'il existe deux types de choses à apprendre comme en témoigne Laurent:

[Il y a] une partie plus théorique ou plus un aspect un peu de cuisine, c'est-à-dire une méthodologie ou une façon de travailler qui est commune à tout le monde....que je devais connaître, que je devais utiliser qui m'a été fournie en grande partie à travers les textes[...] c'est que minimalement on nous suggère des façons de travailler

que ce soit pour euh...on a d'ailleurs des directives à suivre....précises...., la tenue de dossiers ça, ça fait partie de..... c'est comme les règles éthiques du travail, on est tenu de se conformer à ça [par exemple] préparer un rapport présentenciel, ya un minimum de choses à faire puis ça c'est invariable.

Ces éléments vus à travers des documents officiels représentent une partie de la connaissance de l'agent de probation qui limitera les écarts entre eux. Daniel nous exprime cette situation en soulignant l'aspect contrôle de l'organisation:

[...] aujourd'hui ya plus de procédures, d'informations au préalable qu'on te fait lire, pour qu'on te situe davantage le rôle de l'agent, le rôle au niveau de l'organisation, le rôle de ce qu'on s'attend de toi[...] l'organisation est davantage équipée en termes de directives, de manuels, puis évidemment elle veut avoir le contrôle de son organisation.

Ce sera donc avec toute cette documentation que l'on va accueillir le nouveau et ce, tout en tentant de le mettre en confiance:

Quand je suis arrivé, la première journée, on a essayé de me mettre en confiance par rapport au travail que j'avais à faire, on m'a expliqué ce que chacun faisait...puis on m'a remis aussi la documentation entre autres, sur la façon de préparer un rapport présentenciel, puis je pense aussi des documents sur la tenue de dossiers, un ensemble de documents techniques, pour me partir finalement. La première semaine ça été de lire cette documentation-là (Laurent).

Michel, de son côté, a eu le même type d'accueil:

Y'avait quelqu'un qui était assigné à la formation, fait qu'elle nous a accueilli avec la paperasse à lire, essentiellement c'était ça, différents guides, rapport présentenciel, la probation, etc.

Toujours concernant l'accueil de la recrue:

Ca été de la lecture des lois régissant la probation, le manuel de procédures, c'est-à-dire côté production de rapports présentenciels, surveillance, entrevue [...] donc, lecture des documents inhérents au travail de l'agent (Denis).

De par ce processus formel, on a donc un peu l'impression que l'organisation vient se manifester de façon très concrète au tout début et ce, en venant en quelque sorte envahir les premiers moments de l'agent. LA PROBATION nous accueille avec ses directeurs, le personnel de transmission et les confrères. Par la suite, les grands patrons se retirent pour laisser la place au personnel de transmission qui initiera les nouveaux. Quelque temps plus tard, les confrères agiront à leur tour comme conseillers et supporteurs, en poursuivant le dialogue pour maintenir cette réalité du monde de la probation.

4.2 La prise en charge par le superviseur (et les confrères)

Nous voilà maintenant à la phase la plus concrète de la transmission de la connaissance. En effet, la partie précédente représentait si l'on veut les premiers jours de l'agent de probation, où l'on fera part aux nouveaux - en théorie - de ce que seront leurs tâches à effectuer. Nous pouvons considérer cette courte période comme en étant une de découverte, d'adaptation, bref, d'exploration du nouveau monde.

C'est alors que l'individu entreprendra le processus de formation de son identité en tant qu'agent de probation (début de l'intégration du rôle de) de par son interaction avec ce monde de la probation. Cette relation individu/monde de la probation est ici d'une grande importance. Tout d'abord, pour devenir, pour être agent de probation, il faut justement se forger une identité d'agent de probation. Berger (1971:43) parle à ce propos de la formation dialectique de l'identité en la résumant de cette façon:

On peut résumer la formation dialectique de l'identité en disant que l'individu devient ce qu'il est dans la mesure où il est interpellé comme tel par d'autres. On peut ajouter que l'individu s'approprie le monde en dialoguant avec d'autres et, en outre, qu'à la fois l'identité et le monde, ne demeurent réels pour lui qu'aussi longtemps qu'il peut continuer le dialogue.

Ce dialogue prendra son importance au tout début lorsque la recrue commence à appliquer ce qu'elle est en train d'apprendre en théorie. Autrement dit, elle se retrouve maintenant directement sur le terrain par l'arrivée des premiers dossiers; elle rencontre ses premiers "clients" et, bien sûr, elle fait face aux premières commandes de rapport présentenciel. C'est alors que pour construire son monde, l'agent "pratique", dialogue avec son superviseur, et re-vérifie en retournant à sa pratique.

Pour être plus clair, il y a un mouvement constant entre ce que la recrue fait (i.e. intervenir auprès des premiers clients, les diverses étapes du rapport présentenciel et sa perception à l'égard de ses actions), ce que les plus vieux ont déjà fait (leur expérience dans ce domaine) et un échange d'expériences par un retour sur le terrain.

Maintenant nous allons traiter brièvement de l'aspect temporel de ce processus de transmission. En effet, quoique nous sommes en mesure de savoir relativement bien à quel moment il débute, il est par contre difficile de connaître à quel moment il s'arrête. C'est qu'en réalité il ne s'interrompt pratiquement jamais, la connaissance s'acquérant, se cumulant et se transmettant tout au long de la carrière du professionnel. Ceci dit, il apparaît bien évident que le stock de connaissance à acquérir est bien plus considérable en début de carrière, ledit apprentissage diminuant progressivement au fil du temps.

Toujours concernant cet aspect temporel, nous devons reconnaître qu'il est pratiquement impossible pour l'instant de fixer une période de temps quant à la formation de la recrue, car en fait elle peut se situer sur deux échelles. D'un côté, l'échelle institutionnelle (ou officielle) qui se trouve balisée par le fait d'accéder au statut d'employé permanent. De l'autre, l'échelle du vécu, qui somme toute est la plus importante. Cependant, cette échelle du vécu est tout à fait relative à chacun des individus et par le fait même floue, donc difficilement identifiable.

Toutefois, nous pourrions voir que selon nos interviewés, l'auto-définition de la période d'apprentissage la plus importante se situe à l'intérieur de la première année. - Pour certains, elle se délimitera après cinq ou six mois, pour d'autres, après environ une année de pratique. Ce sera ainsi au cours de cette période que l'on inculquera aux nouveaux venus les premiers rudiments de la profession et ce sera également au cours de cette phase que superviseur et confrères leur transmettront cette connaissance partagée par les agents de probation.

Passons maintenant à la question de la supervision, qui se trouve être directement reliée à la passation du "stock commun de connaissance". Tout d'abord, comme le nouveau se présente dans un état d'insécurité et est absorbé par le désir d'apprendre [à bien faire] son travail, le rôle du superviseur et des confrères devient autant un facteur d'apprentissage qu'une manière de se

faire rassurer: du même coup on apprend et l'insécurité s'atténue graduellement.

Une recrue nous décrit ainsi son initiation:

[Bien pour moi] ça été sur le tas, le caseload, rapport présentenciel puis tu commences, c'est ça. Par contre, y'avait eu comme je t'ai mentionné tantôt quelqu'un d'assigné spécifiquement à la formation des nouveaux agents qui rentraient ici. Y'avait Y. à ce moment là qui nous suivait assez régulièrement avec chacun des dossiers [...] on a été suivi régulièrement pendant un an. [...] ça bien été (rires)...pour les premiers mois c'était rassurant, sécurisant d'avoir Y. qui nous suivait comme ça, mais après 5-6 mois par exemple, des fois ça venait un petit peu lourd...question de...elle avait tendance à n'en faire un peu trop, donc ça venait un petit peu fatigant, des petits détails, de revenir...y'avait des choses à un moment donné qui étaient pas nécessairement du fond, les choses de fond étaient acquises...c'est restait c'était l'expérience. mais je pense que cette supervision d'un an a été pertinente (Michel).

Nous pouvons ici constater le fait qu'après une certaine période d'apprentissage, l'agent-recrue considère cette supervision étroite comme étant un peu lourde à supporter. C'est donc à ce moment qu'il peut commencer à prendre conscience que son vécu de recrue diminue substantiellement. On peut ainsi considérer cette réalisation d'un début de sentiment d'autonomie, comme étant un signe ou un point de repère quant à l'aspect temporel de la formation, mais ce, strictement au niveau de l'échelle du vécu de l'agent.

Quant à la forme de supervision, on aura aussi remarqué qu'elle est plutôt étroite, ce qui nous est d'ailleurs bien illustré par l'extrait suivant:

[Elle] avait conservé un droit de regard sur chacun des dossiers. Comme par exemple les premières semaines après chaque entrevue (1) je la rencontrais puis on parlait un petit peu de comment...de l'entrevue, des choses que le client m'avait dites, des choses que j'avais répondues, pis elle commentait là-dessus et réorientait souvent les façons de comment travailler avec ces gens-là. En tout cas elle faisait ça dossier par dossier. Lorsqu'arrivaient les échéances pour les sommaires, elle supervisait ça également de façon très très étroite, elle voulait savoir si t'avais couvert les bons volets, les choses intéressantes à aller chercher pour un agent de probation, les choses pertinentes puis si tu avais identifié la problématique délinquante, puis si tu avais un plan d'action qui était conséquent. A chacun des dossiers, les 50 dossiers que j'avais à ce moment-là ou à peu près; elle les a passés avec moi (Michel).

Il est tout à fait remarquable de voir comment la surveillance de la recrue est dans certains cas très étroite. Car en effet, à partir des informations recueillies, il semble bien que d'autres supervisions étaient parfois plus relâchées.

Ceci dit, un autre agent nous raconte comment s'est passée son initiation. Précisons que dans son cas il n'existait pas de

1) Nous avons relevé que dans certains cas le superviseur assistait aux premières entrevues effectuées par la recrue. Encore une fois il ne s'agit pas d'une règle fixe et cela dépend, soit du superviseur, soit du supervisé. Certains insisteront pour assister, alors que parfois ce sera à la demande du nouveau.

... système ou de techniques formelles d'initiation:

Bien à l'époque j'avais un chef d'équipe qui était responsable de ce que je fasse pas de gaffes (en riant)...qui était responsable de ...qui était à la fois comme évaluateur, qui était à la fois comme support par rapport aux difficultés qui se présentaient. Alors c'était une personne ressource pour moi. Aussi-tôt que j'avais des difficultés, des pépins ou des questionnements, bien j'allais le voir (Daniel).

Il nous parle également de ses autres confrères qui pouvaient aussi lui venir en aide lorsqu'il se trouvait devant des situations plus délicates:

C'est sûr que lorsque y'avait des problématiques trop difficiles je me sentais peut-être pas.....avoir tout l'outillage, l'expérience, c'est le manque d'expérience, on a pas toute l'expérience solide pour faire face aux difficultés ou problèmes qu'on rencontre, mais sachant qu'il y a des personnes qui peuvent te donner un coup de main aussi..

Le même agent nous fait part de sa perception des choses concernant les "gaffes" que peut faire un nouveau venu lorsqu'il est en période d'apprentissage:

Je pense que dans tout type d'apprentissage ya moyen de faire des gaffes, surtout quand tu vas avec l'appareil judiciaire. Puis ça je le dis avec un certain recul parce qu'au moment présent t'as pas l'impression de faire de gaffes, tu agis en fonction de tes convictions, parce que [aujourd'hui] je vois d'autres personnes dans des situations d'ap-

prentissage, qui sont complètement impliquées, qui s'intègrent dans le cadre d'un emploi d'agent de probation, par exemple ils ont des convictions tellement fortes, par exemple à l'égard de l'accusé, ou contre l'accusé, ou qui ont des préjugés[...] qui vont foncer de l'avant, qui vont se compromettre, c'est évident, on les décèle, on les voit venir tu sais, puis à ce moment-là, à l'époque, quand tu sors de l'université t'es plein de convictions nouvelles, tu peux t'hasarder sur des terrains que, tu sais pas trop où tu t'embarques, c'est dans ce sens-là qui faut qu'on les surveille pour pas qu'ils fassent de gaffes.... (Daniel).

Nous voyons ainsi comment on peut encadrer le nouveau venu pour, par exemple, bien lui fixer les balises concernant son travail d'agent de probation. A partir de cette situation on peut déceler un double rôle chez le superviseur: le premier, le plus souvent inavoué, consiste à les empêcher de "commettre des gaffes"; et le deuxième est de supporter et rassurer les nouveaux agents. Daniel, ayant été superviseur va nous décrire ici sa perception du rôle:

Le rôle avant tout moi, je l'ai toujours perçu comme étant un rôle de supportant, le rôle d'être la personne de support, de personne-ressource par rapport à la personne en apprentissage à l'intérieur de son travail d'agent de probation[...] L'autre aspect c'est de fournir une stimulation à la personne qui est en apprentissage, par rapport au désir d'aider cette clientèle-là, pour que ce soit stimulant puis intéressant pour elle [...] alors je pense que le rôle du superviseur c'est de veiller à chapeauter l'apprentissage, puis de répondre aux interrogations, puis susciter du questionnement sur les propres perceptions de la personne qui est en situation d'apprentissage (Daniel).

Quant à Denis, également superviseur:

[...] le superviseur est là simplement pourbon, quand tu vis des moments importants, que t'es ambivalent par rapport à ça, tu peux pas te faire une idée parce que ton expérience est trop limitée. Bon bien là tu fais référence à ton superviseur, tu vas vérifier des choses, tu vas vérifier tes perceptions. Là ton superviseur est utile [...] moi j'envisage de superviser tout le travail que va faire le nouvel employé pendant une période équivalente à un an. Je parle des rapports présenticiels, puis je parle de à peu près tous les dossiers; en tout cas une bonne partie des dossiers, assez pour me donner une idée du travail en général qui est fait ...euh...des dossiers de surveillance de façon régulière, vérifier le contenu des sommaires, l'orientation des actions, comment elle est faite..(Denis).

Dans ces derniers extraits de Daniel et Denis, il est question, entre autres: des "convictions tellement fortes, à l'égard ou contre l'accusé"; du questionnement sur les propres perceptions de la personne; de vérifications de perceptions, etc.. Le rôle du superviseur prend donc sa double dimension de support et de contrôle. Cette dernière dimension apparaît ici comme une forme de "normalisation des excès" (les préjugés pour ou contre l'accusé par exemple) et du même coup à remuer la "subjectivité" de la recrue.

Nous allons voir ci-dessous qu'il est tout à fait intéressant de retrouver le parallèle existant dans le processus d'initiation professionnelle du travailleur social. En effet, Verdès-Ledoux (1978:94), à propos de la supervision effectuée par le su-

perviseur (et les confrères) décrivait le type de pratique suivant:

L'assistante (ou l'élève en stage) rapporte un cas, choisi pour sa difficulté, parmi ceux qu'elle "traite" quotidiennement. Le superviseur, et le groupe, l'aident à comprendre, interpréter, et modifier s'il le faut les attitudes qu'elle a adoptées. Elle doit analyser ses propres comportements, rechercher le sens de son "identification" à un "client", ou de son rejet, le sens de son impatience à agir, de son besoin de répondre positivement (nous avons souligné).

Verdès-Ledoux complète avec la version d'une assistante sociale parlant de sa supervision:

Cette supervision consistait, à travers un cas, à vous faire percevoir justement votre propre subjectivité; moi je vivais ça très mal(...) Je me rappelle qu'il ya une fille de ma promotion qui a lâché à ce moment-là, ça lui était insupportable. Mais, ce que j'ai reconnu, c'est la nécessité de se connaître, de comprendre qu'elle est sa subjectivité pour être apte à percevoir l'autre en face de soi.

Ces observations de Verdès-Ledoux auprès des travailleurs sociaux sont tout à fait à propos par rapport à notre objet, car nous avons en effet relevé le même type de supervision dans un service de probation. Par exemple dans ce cas-ci sur la question des rapports présentenciels préparés par les stagiaires:

[...] les rapports des stagiaires chez nous étaient discutés en équipe, tous les professionnels se rassemblaient, lisaient le rapport[...] Il était donc soumis à l'équipe en son entier et on discutait, dans le but de l'améliorer, dans le but de recevoir peut-être les autres expériences, les autres perceptions (Carmen).

On voit donc que l'organisation délègue, à ceux qui ont été choisis (donc, ceux qui sont déjà imprégnés des valeurs d'en haut), le pouvoir de transmettre et de vérifier si le travail d'un nouveau s'effectue selon les normes et les visions déjà établies dans le lieu de travail. Mais en outre, les confrères ont parfois un rôle à jouer dans ce processus de transmission de la connaissance, la seule différence étant que les confrères n'iront pas contrôler en détail les dossiers. Par conséquent, cette transmission ne se fait pas tellement [et seulement] par en haut, c'est-à-dire l'organisation et ses délégués, mais aussi par en bas, c'est-à-dire les confrères.

Ainsi, nous allons voir ci-dessous que la plupart des nouveaux vouent une grande admiration envers "l'expérience" des anciens. Par conséquent, le nouveau, désireux d'apprendre, se montre ouvert à ceux qui le sécurisent et lui enseignent. En fin de compte, à partir du moment où l'agent deviendra autonome et acquerra de l'expérience, il contribuera, lui aussi éventuellement à reproduire ce savoir acquis par l'expérience. Par exemple, l'extrait suivant va faire ressortir la question du "corps de

connaissance", c'est-à-dire l'expérience sédimentée retransmise:

[...] ce sont des gens qui ont l'expérience...comme je souhaite moi, à un moment donné pouvoir aider les agents dans "X" années, quand j'aurai assez d'expérience. Je pense qu'ils ont un vécu à transmettre puis ça c'est pas nécessairement juste mon superviseur ou mon chef d'équipe qui te le transmet, je veux dire ya d'autres personnes ici avec qui on a l'occasion d'échanger.. peut-être sur une base plus informelle, pendant le dîner par exemple on peut discuter d'un cas, je pense que dans l'équipe ici on s'aide beaucoup comme ça, parce que moi je me sens très à l'aise pour aller chercher de l'aide auprès de n'importe quel agent [...] (Jean)

On voit bien ici que le processus de transmission et l'état de réceptivité vont bien s'emboîter. Maintenant Laurent nous parle aussi de l'apprentissage dans les échanges professionnels:

L'autre partie de l'apprentissage que j'ai fait du travail [c'est] à travers les échanges professionnels que j'ai eu avec les confrères, ça c'est je pense le plus important. [Donc] j'ai fait appel aux conseils des agents qui étaient plus expérimentés que moi pour m'orienter dans la façon d'intervenir dans différents cas, puis ça m'a permis de prendre une certaine assurance personnelle (Laurent)..

Il nous exprime ensuite ce qu'a représenté pour lui en gros sa première année. On pourra également remarquer de façon explicite l'auto-définition quant à l'acquisition d'un certain degré d'autonomie:

Après un an je pense que j'avais les rudiments du métier ou de la profession, je pense que je les avais pas mal acquis... mais la première année a été plus exigeante en termes de... parce que moi c'était comme une année de formation étant donné que j'avais pas de formation en criminologie, pas d'expérience de travail avec les délinquants, ça été comme une année de formation (Laurent).

— Marie-Josée témoignera aussi de l'effet bénéfique de ses échanges avec le superviseur et les confrères:

[...] en parler avec les autres c'est vital, c'est rassurant, parce qu'on se pose toujours la même question à savoir si mon intervention... des fois je suis sûre, des fois je le suis moins... est-ce que j'ai fait la bonne intervention? tout ça des fois je le sais carrément pas, en en parlant avec quelqu'un bien moi ça me rassure [...] (Marie-Josée)

Carmen abondera dans le même sens: —

[...] quand t'as la chance d'avoir le support d'une équipe, quand ya du monde qui sont arrivés avant toi... si t'as un processus constant de remise en question de l'intervention à l'intérieur de l'équipe, puis des discussions d'intervention, à ce moment-là, la personne qui arrive, bien elle va apprendre des autres (Carmen).

Françoise va aussi nous parler du support du superviseur et des coéquipiers:

[...]c'est aussi important d'avoir un bon contact avec ton superviseur, c'est important d'avoir un bon contact avec tes coéquipiers, parce qu'ils peuvent t'apprendre aussi...après une grosse frustration, qu'est-ce qu'on fait? on en discute entre nous, on se défoule entre nous...(Françoise)

On aura donc remarqué qu'il existe un dialogue évident et à peu près constant avec les agents expérimentés - et bien sûr le superviseur - dialogue qui vient agir comme facteur de support et de processus de rééquilibration chez l'agent. Par exemple, dans les situations où l'agent se trouve en face de difficultés pour prendre une décision quelconque, et plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'une recommandation difficile à faire dans le cadre d'un rapport présentenciel, où la vocation d'humaniste devient chancelante, précaire. C'est donc finalement pourquoi et comme l'écrivait Berger (1971:44) que: "maintenir la continuité d'un tel dialogue est l'un des impératifs les plus importants de l'ordre social".

*

*

*

Dans ce chapitre, nous avons pu voir qu'une recrue, malgré son projet "vierge", se retrouve en face d'un processus de socialisation secondaire qui servira dès le début à transmettre les corps de connaissance propres à la probation, qui semble bien être un impératif au maintien de l'ordre institutionnel.

Nous avons pu voir également l'état de dépendance de la recrue face au monde, se transformant de facto en état de réceptivité à l'égard de l'apprentissage. Cependant, le nouvel agent n'est pas un "récepteur passif" dans ce processus car il s'approprie plutôt du savoir qui lui sera transmis dans ce monde de la probation.

CHAPITRE V

L'EMPRISE DE L'IDEOLOGIE PENALE:
DEUX ELEMENTS-CLES

1. L' "effet RPS": le paradoxe de l'aide et de l'enquête

Après avoir cerné les premiers moments d'un agent de probation, c'est-à-dire l'environnement dans lequel baigne la recrue, le chapitre qui suit va développer deux éléments-clés lesquels favoriseraient largement l'emprise de l'idéologie pénale.

Le chapitre sera donc présenté en deux points principaux. Dans le premier nous allons scruter une des contradictions fondamentales du travail de l'agent de probation en l'occurrence, le fait que les agents, de par leur mandat, doivent tenter d'aider certains individus et enquêter sur d'autres de façon simultanée. Quand au deuxième point il sera question du "jeu des échecs", second facteur "sournois" venant affecter les mentalités et attitudes des agents.

Concernant le paradoxe de l'aide et de l'enquête, le problème qui se pose est qu'il semble que la vocation d'aidant de l'agent de probation va ici se heurter à d'autres rôles qu'on lui demande d'intérioriser tels que, par exemple, enquêter sur les individus pour ensuite les évaluer et enfin produire une recommandation au juge, en tenant compte d'une nouvelle dimension pour la recrue, c'est-à-dire la protection de la société. On se

rappellera au départ que cet aspect du travail revêtait plutôt un caractère vague alors qu'il s'intégrera au fil du temps dans le quotidien des agents.

Ainsi, le phénomène que nous voulons étudier ici pourrait par exemple se résumer de cette façon: "J'étais là pour aider et me voilà protecteur de la société!" Mais bien sûr le discours des agents n'est pas si caricatural et ne reflète pas non plus explicitement un tel état de conscience à l'égard de cette contradiction, la transformation passant par un processus beaucoup plus subtil. Pour l'instant ne retenons que le phénomène suivant: à leurs débuts, les agents de probation se sentiront parfois coincés, tiraillés entre l'aide et la protection de la société alors qu'avec le temps ils arriveront relativement bien à s'accommoder de cette contradiction. Ce sera donc cet espace entre les deux que nous allons ici investiguer, c'est-à-dire l'étude du passage entre le fait de vouloir aider des gens et celui d'en arriver à se soucier de la protection de la société dans sa pratique quotidienne.

Ainsi donc et directement reliée à ce passage, se présente une série d'interrogations concernant l'intériorisation de l'idéologie pénale: Quel est le premier lieu de rencontre avec cette idéologie? Quand "concrètement" va-t-il la découvrir? Quand sera-t-il placé en face de la "protection de la société" au cours de ses différentes transactions quotidiennes? Et en

fin de compte, où, et à quel(s) moment(s) un agent de probation assimilera-t-il la dimension pénale qui finalement le conduira à lire, penser et agir pénalement alors que ceci entre en opposition avec sa vocation "vierge" d'aidant? Bref, où se manifeste la confusion du rôle et comment en arrive-t-on à composer avec ce dilemme?

Mais avant de répondre à ces interrogations, rappelons par quelques extraits l'existence de cet espace, au niveau des mentalités, entre la vocation d'aide et l'exigence du contrôle après quelques années d'expérience:

Au début, peut-être que les illusions que j'avais comme débutant, les premiers mois, la première année, je me voyais plus comme unprincipalement comme un agent de changement, ben disons que je me voyais comme un aidant [...] en tout cas j'avais tendance à vouloir aider chaque client (Laurent, rappelant ses débuts)

Mais cinq ans plus tard, on remarque que les visions se sont modifiées et surtout, intériorisées:

Un individu qui doit être évalué, on doit se poser la question, si cet individu-là est relâché ou s'il est remis en liberté avec des conditions à suivre, est-ce qu'il est susceptible de les suivre, est-ce qu'il est susceptible de commettre d'autres délits semblables? Si on considère que l'individu est pas en mesure ou ne semble pas vouloir respecter certaines conditions, et que les risques sont élevés qu'il recommette

des délits semblables, on doit privilégier la protection de la société plutôt que l'intérêt de l'accusé (Laurent).

On notera le changement manifeste du discours d'où la tendance à osciller entre la protection de la société et l'intérêt de l'accusé. Selon nos interviewés, il semble bien qu'à leurs débuts la plupart penchaient plutôt du côté des accusés, ce qui nous est d'ailleurs confirmé par les constatations d'un superviseur:

[...] j'ai vu des nouveaux employés... prendre un rôle de sauveteur par rapport aux clients. Puis lorsqu'ils font un rapport présentenciel, c'est drôlement important que ce rôle de sauveteur-là soit assumé pour que la personne dans son apprentissage se sente utile à quelque chose, puis ya des raisons, c'est un besoin fondamental je pense... dans une tâche de relation d'aide qu'on veut créer, de se sentir utile à quelque chose.....souvent les gens qui sont en apprentissage se placent en situation de sauveur par rapport à une personne qui est coincée par l'appareil judiciaire (Daniel).

On constate ainsi selon les trois témoignages ci-haut que lors de la préparation du rapport présentenciel, la recrue manifeste au début des tendances à l'égard de l'intérêt de l'accusé en tentant de minimiser l'impact que pourrait avoir le rapport sur le client. Autrement dit, certains peuvent au cours de la rédaction du rapport présentenciel tenter d'influencer la Cour par des stratégies¹ afin que le résultat soit une sentence la moins

1) Voir à ce sujet Walker et Beaumont (1981).

aggravante possible et ce, en raison du fait que c'est le projet d'aide qui prime dans l'esprit du débutant. Nous pouvons donc retenir l'hypothèse que l'origine de cette attitude provient du fait que pour une recrue, l'enquêté est considéré comme son "client", alors que ce n'est pas le cas dans un contexte de rapport présentenciel. Et c'est à ce moment que l'on s'empressera de rappeler aux nouveaux venus qu'ici "être utile" dans un contexte de rapport présentenciel, ne signifie pas aider un justiciable, mais signifie plutôt aider le juge (par extension, la Cour, la Justice) qui rendra bientôt sentence et que cela fait partie du mandat d'un agent de probation. En d'autres termes, le bénéficiaire prépondérant de l'enquête pour un rapport n'est pas celui qui s'est vu trouver coupable, mais bel et bien le juge¹.

Car en effet, là où siège et se cache la première contradiction dans les tâches d'un agent de probation, est, qu'étant au départ animé par un désir d'aider les gens, sa vocation va se retrouver liée, et de façon simultanée, à la tâche d'aider un juge à rendre sentence, c'est-à-dire enquêter sur un individu en prenant soin d'essayer de tout découvrir sur le vécu passé, actuel et futur du contrevenant, pour ensuite évaluer l'individu et ses risques de récidive, avec comme objectif le souci de protection de la société.

1) "Le mot client dans le contexte du rapport présentenciel, désigne le juge requérant et non la personne objet du rapport". Tiré de: Guide pour la préparation du rapport présentenciel, s/d, s/l, ronéo.

C'est alors que la recrue va finalement constater que dépendamment du contexte, l'infracteur devient soit client, soit objet d'enquête. Par conséquent, première manifestation de la contradiction du rôle, étant donné que l'agent n'est plus là pour aider le "client-infracteur", mais plutôt pour aider le "client-juge". Il devra donc ainsi s'adapter à une nouvelle dimension de son travail et par le fait même, évoluer peu à peu de l'aide vers cette protection de la société, par l'entremise de l'enquête et l'évaluation.

C'est donc pourquoi nous voulons investiguer cette question du rapport présentenciel sous son angle contradictoire, car nous soupçonnons que le fait de travailler pour la Justice et pour un individu, peut avoir comme effet d'"homéostasier" les perceptions, les visions et les attitudes de l'agent, les retenant ainsi dans le cadre de l'idéologie pénale. Autrement dit, ces rôles contradictoires peuvent agir comme mécanismes de régulation des visions et attitudes des agents; en imprégnant subtilement dans leur esprit, le fait que même s'ils se sont donné comme projet de venir aider les gens, ils se sont tout autant engagés à venir protéger la société et ce, au travers des demandes du pénal (c.f. serment d'allégeance) camouflant l'idée de ne pas trop en faire pour le client, et un peu plus pour la justice.

1.1 Les éléments du rapport présentenciel

Nous allons maintenant passer aux éléments du rapport présentenciel. Ainsi, pour mieux comprendre son effet sur les mentalités et attitudes des agents et pour engager plus à fond l'analyse, nous avons dû au préalable décortiquer ses principales propriétés. Nous les avons par conséquent divisées en deux groupes distincts: les éléments externes et les éléments internes. Ces derniers comprennent les étapes ou les principales phases de la construction du rapport alors que les éléments externes représentent des facteurs qui vont venir influencer les précédents.

En ce qui a trait aux éléments internes il s'agit de la période d'enquête, de la période d'évaluation et enfin de la rédaction du rapport et de sa recommandation. Quant aux éléments externes ils sont la visibilité du rapport et la crédibilité des agents et par le fait même du rapport. Précisons tout de suite que ceux-ci sont en étroite relation avec un autre élément externe déjà mentionné au début, c'est-à-dire le juge qui devient en fait le nouveau client de l'agent.

Précisons également que l'ordre de présentation des divers éléments ne devra pas être considéré ici comme une série d'étapes chronologiques. Par exemple, la question de l'enquête et de l'évaluation peut se faire de façon simultanée pour certains agents alors que pour d'autres elle sera considérée comme des étapes

bien distinctes. La même chose pour la question de la rédaction et recommandation, dans le sens qu'il n'est pas exclu que déjà à l'étape de la rédaction, un agent aura déjà à l'esprit le type de recommandation alors qu'un autre attendra à la toute fin. Bref, il était impossible de considérer ces différents éléments comme des étapes parfaitement définies du fait qu'elles s'entrecoupent et se chevauchent constamment, laissant ainsi l'analyse dans des zones trop floues. Quant aux facteurs externes, donc le nouveau client, la visibilité et la crédibilité, il est à noter enfin qu'ils sont en constante interaction, entre eux, et avec les éléments internes.

1.2 Les éléments externes

A) La visibilité

Notre analyse va débiter par la description des éléments externes, pour démontrer dans quelle atmosphère un agent se retrouve lors de la préparation d'un rapport présentiel et pour, de plus, faire ressortir les contraintes qui peuvent en découler.

Ainsi, on remarquera d'abord que le rapport présentiel est un produit visible, de par le fait qu'il est quelque chose de "concret", tangible et extérieur à l'agent et ce, contrairement à l'intervention probatoire, où la relation entre agent et "client" est plus "cachée", et par conséquent plus difficilement évaluable.

Le rapport est alors en quelque sorte le talon d'Achille de l'agent, et il en est conscient. D'où l'importance de bien apprendre à construire un rapport présentenciel, car si on évalue le produit, on évalue du même coup le producteur. A partir de cette considération, on peut imaginer que tout le travail entourant la préparation du rapport viendra saper énormément de temps et d'énergie dans la vie professionnelle des agents. On peut tout autant imaginer l'importance que la recrue va attacher à l'apprentissage et à l'accomplissement de son premier rapport présentenciel. En effet, ce sera à ce moment bien particulier que la recrue se verra soumise à une pression considérable avec comme effet, l'apparition d'une certaine anxiété à savoir si elle fera bien ou non son travail:

Le premier rapport ça me faisait bien peur, j'avais peur de pas être dans la bonne "track"...[...] fait que je m'étais dît, je vais essayer de m'orienter selon les directives...de ce que doit être un rapport habituellement (Marie-Josée).

Le fait de s'orienter selon les directives et de vouloir faire un rapport tel qu'il doit être "habituellement", va nous être éclairé par l'extrait qui suit:

Quand tu remets ton premier RPS, tsé tu te demandes: est-ce que j'ai respecté les directives? Est-ce que j'ai marqué des choses que je devrais pas marquer? [Puis aussi] un rapport, c'est constamment évalué, dans le sens que ça va devant le juge,

qui lui porte un jugement, évidemment y nous donne pas ses commentaires, mais lui, quand il lit ça, le juge va dire: "bon, c'est un bon rapport ou c'est un rapport boiteux". Puis ça va au procureur aussi. Donc, ça a une certaine... bien moi je dirais que c'est l'aspect le plus important de mon travail [puis] je dois fournir un travail de qualité, c'est une pression dans ce sens-là... mais pas juste par rapport aux juges, mais par rapport à mes collègues de travail aussi (Jean).

On aura noté que le rapport est sujet à critique, non pas seulement par rapport aux juges et aux avocats, mais aussi par le superviseur ou le chef d'équipe. Ainsi, de par la visibilité du rapport, l'agent a beaucoup moins de latitude dans son travail du fait que dans ce cas, il subit une certaine pression et beaucoup d'encadrement, soit à distance comme le contexte légal - il est soumis aux règles du droit, la jurisprudence, et il doit se bâtir une crédibilité autant auprès des juges et avocats, que dans son environnement immédiat comme auprès des confrères, superviseur ou chef d'équipe. C'est donc pour ces raisons que l'agent à ses débuts sera fortement soucieux de ne pas trop se faire contester:

[...] par des agents de plus d'expérience par des procureurs de la Couronne ou par des juges... (la raison étant qu') un RPS tu le mets pas dans tes dossiers, tsé tu l'écris pas pour toi-même, pour avoir un résumé de ta dernière entrevue. Tu vas le présenter devant la Cour, donc on est susceptible à ce moment-là d'être contesté (Marie-Josée).

La visibilité engendre ici un souci "de bien vouloir faire son travail" et c'est à ce moment que l'on s'ouvrira à l'apprentissage. Ce n'est cependant pas par hasard que la recrue subit tant de pression lors de son premier rapport, car c'est dès son entrée en service que l'on va lui parler des rapports et des difficultés rattachées à cette tâche. De l'autre côté, nous allons voir que la procédure d'apprentissage des rapports présenticiels est soumise à un contrôle très serré. Nous allons donc dans les deux extraits d'entretien qui suivent, retrouver les processus d'apprentissage et de contrôle "types" que l'on peut observer dans un service de probation :

Mon superviseur m'a fourni des copies de rapports faits par d'autres agents, parce que ya quand même une certaine ligne à respecter, une certaine forme [...]. Ensuite, c'est entendu qu'avec mon superviseur, tous les RPS, avant qu'ils soient envoyés à la Cour, étaient discutés, lus par mon superviseur et discutés comme par exemple, sur quoi j'avais basé mon évaluation, pourquoi j'arrivais à telle recommandation plutôt qu'une autre (Françoise).

Après avoir ramassé les informations, ya le travail d'écriture. La première rédaction... Puis le superviseur le lit et puis me donne ses commentaires. Je le retravaille selon ses commentaires après discussion évidemment. Après discussion des commentaires, qui sont gardés, retenus, je retravaille mon rapport en conséquence, et je

resoumets ce qui se trouve être ma deuxième ébauche au superviseur, puis corrigé à nouveau. Je me souviens que le premier rapport je l'ai recommencé 4-5- fois avant d'arriver à un produit fini, prêt à envoyer à la Cour...le premier?.....mettons les 5 premiers (Denis).

Il nous est ainsi superflu de souligner que la préparation d'un rapport présentenciel est une tâche exigeant beaucoup de travail, d'énergie, de rigueur...et de supervision. En ce qui a trait aux discussions et rediscussions entre superviseur et débutant, elles vont se faire habituellement sur deux plans: la forme du rapport et bien entendu son contenu. Pour ce qui est de la forme, il s'agit bien souvent de questions d'ordre de présentation, de termes utilisés, enfin de détails tels que certaines insubordinations sur le plan de la syntaxe. Quant au contenu du rapport, les discussions seront parfois serrées et en cas de désaccords ces derniers devront être négociés...dans les limites du négociable. En effet, la recrue devra expliciter et défendre son point de vue sur des questions telles que: à savoir si elle a bien vérifié, confronté les informations recueillies au cours de l'enquête; si elle a bien "perçu" l'enquête (ce que certains appellent dans le milieu la "perceptivité clinique") et finalement comme nous l'avons vu plus haut, sur quoi s'est basé l'agent pour conclure à telle ou telle recommandation. Il n'est donc pas étonnant que la plupart de nos informateurs nous aient fait part que l'une (sinon la principale) des difficultés marquantes de leur socialisation professionnelle fut la préparation du rapport, et ce, tant au

niveau de l'apprentissage, qu'en tant que grande source de frustration;

Ya des moments de frustration aussi quand on écrit un premier rapport, on s'imagine que le rapport est très bon, puis de par le superviseur y s'avère que ya un paquet de choses qui faut changer, y faut quasiment ré-écrire le rapport au complet. C'est frustrant au début, puis ça été le cas pour la plupart des agents....mais c'est comme ça qu'on apprend à bien travailler (Laurent).

"Bien travailler" signifie vraisemblablement, travailler selon les attentes institutionnelles. Enfin, ce que nous devons maintenant retenir concernant la visibilité du rapport et de son apprentissage, c'est que de par le fait qu'il est un "produit objectif", palpable, et à cause des vérifications qu'il entraîne, la recrue ressent ici une pression, pour s'ouvrir complètement, c'est-à-dire pour faire part ouvertement de ses visions, ses pensées, ses perceptions et presque d'une certaine façon ses ambitions (aidantes). C'est ainsi qu'elle se voit obligée d'extérioriser tous ces éléments à travers des discussions et d'un document, devenant du même coup, à ses tout débuts, susceptible de se faire corriger, redresser, réajuster. Mais ce n'est pas tant au niveau de quelques erreurs de forme ou autres aspects du genre que cela prend de l'importance, mais au niveau du façonnement de son idéal, de sa "manière de penser". Et de plus, par le jeu des interactions, en projetant ses idées de la sorte, et par conséquent en s'ouvrant, elle

crée ainsi la brèche, où pourront passer bientôt les visions dominantes du groupe qui l'entoure.

B) La crédibilité

La question de la visibilité du rapport va entraîner le dernier élément externe, c'est-à-dire la crédibilité. En effet, parce que visible, le produit est soumis par le fait même à des critères de crédibilité. Le fait que le rapport se doit d'être un produit crédible - et les agents qui le préparent - est maintenant une chose établie tant dans la pratique que dans la littérature sur la probation. Par exemple Rivard (1979:13) nous dit à propos de l'agent de probation, que "son objectivité et son impartialité doivent s'identifier à celle de la Cour, car sa crédibilité en dépend". Cela bien sûr, comme nous l'avons vu au chapitre III, en raison que l'agent de probation devient ici "un mandataire de la justice, et qu'il doit la vérité à la juridiction qui l'a mandaté et avec laquelle il a son seul lien"(nous avons souligné).

Par ailleurs, Walker et Beaumont (1981:21) soulèvent cette question en affirmant que dans la rédaction d'un rapport pré-sentenciel les agents ont un double but: avoir une influence sur la sentence à imposer, tout en maintenant leur crédibilité à la Cour. Enfin, mais quoique dans un autre contexte, Trépanier (1986:174) mentionne le fait que l'agent de probation, à titre d'expert attaché au tribunal, jouit effectivement d'une grande crédibilité

auprès des juges.¹

Mais en dépit du fait que cette crédibilité s'adresse à la Cour, donc une forme de crédibilité "à distance", il ne faut pas oublier qu'elle s'adresse également à son entourage (superviseur/confrères). Ce que nous voulons dire, c'est qu'avant d'atteindre le juge, le rapport, pour qu'il soit considéré comme crédible, devra être raffiné, épuré et filtré au service de probation. Parce que la crédibilité doit s'étendre à l'ensemble des agents de probation et par conséquent à l'organisation de la Probation, qui a le mandat de préparer ces rapports. C'est pour cette raison que d'une part, le nouveau venu devra apprendre à faire comme les confrères, et que d'autre part, les confrères/superviseur se chargeront de bien enseigner à la recrue la bonne façon de le faire.

Ainsi, pour maintenir la crédibilité du groupe professionnel, il faut aussi posséder la crédibilité individuelle. Voyons

1) Quoique ceci dépasse le cadre de nos considérations actuelles, nous soulignerons que la question de la crédibilité des agents auprès des juges, vue comme étant quelque chose qui se gagne, pourrait être investiguée d'une autre façon. Car en effet, se limiter à faire le constat, que d'un côté, les agents se soucient d'être impartial et "objectif" (pour être crédible), et de l'autre, que les juges font confiance aux agents parce qu'ils ont acquis cette crédibilité, nous apparaît comme étant plutôt le véritable point de départ d'une problématisation théorique. Cohn (1984) a justement posé le problème en soulevant l'hypothèse qu'il serait tout à fait plausible que les agents de probation, aient, au fil du temps - et par la transmission de leur savoir, appris à "penser" comme les juges, soumettant inconsciemment les recommandations déjà attendues par les juges, ce qui signifierait, qu'être "impartial et objectif" (donc crédible), ramène tout simplement à "penser" comme les juges. La question reste donc à investiguer empiriquement.

maintenant à ce sujet les propos d'un superviseur concernant ce souci de crédibilité "collective":

Je pense que pour un nouvel agent, quelqu'un qui arrive au service, bien y part avec ce que les autres ont acquis un peu pour lui, je veux dire que, dans un endroit où la crédibilité des agents est bonne en général, bien la sienne va être bonne. [C'est pourquoi] il faudrait pas le laisser partir sur une mauvaise piste [...] Bon, si en partant euh...disons qu'il est mal pisté, y donne pas de "bonnes évaluations" à la Cour, ben y risque d'être discrédité très rapidement (Denis).

Alors quoi de plus naturel que de surveiller la recrue de près pour ne pas la "laisser partir sur une mauvaise piste". Ce sera donc de cette façon que le nouvel agent bâtira sa crédibilité au niveau intermédiaire (son environnement immédiat), et une fois acquise par une "surveillance intensive", elle se transférera automatiquement à la Cour, maintenant l'ordre établi, et dans la boîte, et à la Cour.

1.3. Les éléments internes

A) L'enquête et l'évaluation

Nous allons passer ici à l'analyse des éléments internes du rapport. Nous avons ainsi vu, que pour être pris en considération par un juge, un rapport présentenciel devra être crédible.

Or, c'est une enquête bien menée qui est la première condition à remplir pour construire un bon rapport. Il en découle une obligation de recherche méthodique et rigoureuse au niveau de l'enquête présentencielle.

Ainsi, ce sera justement à cette première étape que seront confrontés les nouveaux agents à leur "nouveau rôle" d'enquêteur, c'est-à-dire, par l'investigation, recueillir une série d'informations. Dans tout rapport présentenciel, l'agent-enquêteur devra réunir les types de renseignements suivants:

- sur le contrevenant: sa personnalité, son caractère, son enfance, ses antécédents judiciaires s'il y a lieu, etc.;
- sur son milieu de vie: sa famille, ses amis, son travail, ses loisirs, sa situation économique et sociale, etc.;
- sur les circonstances de l'infraction;
- et enfin sur tout autre sujet demandé par le tribunal (Québec, 1985).

Toutes ces informations seront recueillies par l'agent auprès de différentes sources telles que: la famille, les amis, employeurs (actuel et/ou antérieur), les policiers et finalement les dossiers de la Couronne. Il devra ensuite, trier l'important de l'accessoire, confronter et interpréter les données restantes.¹

1) A propos de l'enquête, selon Cohn (1982:47), le fait qu'un agent s'identifie au système de justice pénale, ou, qu'un autre s'identifie prioritairement comme un aidant, va selon le cas influencer la conduite de l'enquête présentencielle. Voir aussi Trépanier (1986) ainsi que Walker et Beaumont (1981) à propos du caractère subjectif quant à la sélection des éléments suite à l'enquête.

Il est par ailleurs intéressant de noter que les finalités de l'enquête sont perçues différemment par les agents. Pour certains de nos interviewés, (également relevé par Lauwers, 1983) on voit dans l'enquête non seulement l'occasion de poser un diagnostic, mais aussi l'occasion de préparer la mesure probatoire en amorçant une relation d'aide, et, pour le justiciable, l'occasion de participer en connaissance de cause à son engagement probatoire; alors que d'autres, vont strictement percevoir cette tâche comme étant ce qu'elle est, c'est-à-dire un travail d'enquête pour la Cour.¹ D'autre part, les attitudes des agents, toujours à propos de l'enquête, diffèrent tout autant. En effet, pour certains, on comprendra facilement que l'enquêté peut être sur ses gardes quant aux informations qu'il livrera à l'agent (ce dernier "se met dans sa peau") alors que d'autres traduiront cette rétention d'informations et/ou le fait que l'enquêté tronque sciemment certains renseignements, comme étant la caractéristique du manipulateur type. Considérant qu'il est ici hors de nos propos de traiter des divergences de vues à ce sujet et qu'il s'agit plutôt de la personnalité, formation et expérience antérieures des différents agents, nous ne retiendrons que l'esprit de méfiance généralisé (et imposé) relié au rôle d'enquêteur.

1) Il serait particulièrement intéressant de connaître, par une recherche empirique, comment vivent ce contexte d'enquête les principaux intéressés, c'est-à-dire les enquêtés eux-mêmes.

Parce que l'important avant tout, consiste à éviter de "se faire berner" par l'enquêté. Ainsi, la rigueur qu'exige l'enquête va entraîner chez les agents une grande vigilance à l'égard du "vrai et du faux", vigilance qui va se manifester justement par cet esprit de méfiance (chronique!) dans un but de recherche de la vérité. Nous allons ici voir dans les extraits qui suivent, comment se manifeste avec le temps ce souci de vérité et ce, en gardant à l'esprit que ce discours est retransmis aux recrues (c.f. l'"expérience sédimentée") sous forme de mise en garde:

[...] j'écris pas des RPS de la même façon que je les écrivais avant. Dans le sens que aujourd'hui je vais être capable de faire une 'distanciation' avec...je sais pas....les motifs de l'individu...en tout cas je le faisais moins avant [...] il faut faire certaines vérifications...puis faut composer avec une marge d'incertitude, parce qu'on se dit, c'est important de connaître la vérité. Y m'embarque-tu ou y m'embarque pas? (Daniel)

Tu sais, faut prendre une certaine distance face à la version que l'accusé donne, comme le cas d'individus très criminalisés qui rationalisent au maximum leur geste pis qui se perçoivent toujours comme des victimes. Avec eux autres aussi faut peser le bien-fondé de ce qu'ils avancent comme explications, pis ça bien ça vient avec le temps qu'on développe un jugement plus solide, parce qu'au départ on est désorienté, désarçonné devant des personnes là [...] Puis faut savoir discerner le vrai du faux autant que possible [parce qu'] on peut pas se permettre de tout "gober" ce que la personne nous dit (Laurent).

C'est donc au moment de l'enquête que va s'engager la lutte pour la vérité et cette recherche va encore être une fois une question d'apprentissage. Car en effet, dans cette recherche méthodique, on prendra bien soin d'apprendre au nouveau venu à développer un esprit de soupçon et de "distance" au cours de son travail d'inquisition et ce, pour pallier d'une part, à la "naïveté" du débutant, et de l'autre, à la tendance qu'ont généralement les recrues à vouloir "sauver" les gens, ce qui, nous croyons, va ensuite se transposer dans leur pratique quotidienne, rendant du même coup confuse leur perception de l'aide.

La manifestation et l'aboutissement de cette confusion va mener enfin à l'intériorisation d'une autre facette de son nouveau rôle, celle de l'évaluation. En effet, il est intéressant de noter qu'en dépit du fait que la vocation première de l'agent était d'aider, avec le temps - nous sous-entendons une fois institutionnalisé, c'est-à-dire après avoir intériorisé son rôle d'officier de justice - l'agent de probation va rattacher à son statut de professionnel une autre fonction: celle d'être habilité à faire des évaluations:

[...] ce qui est important dans un RPS, en résumé bien c'est l'évaluation, l'histoire sociale ça l'a son importance, mais jamais comme l'évaluation. Pourquoi on est des professionnels? C'est parce qu'on est habilité à faire des évaluations. Donc, l'élément important dans un rapport présentenciel, c'est l'évaluation, qui recouvre la problé-

matique délinquante, l'évaluation de la délinquance, les risques de récidive puis les possibilités de réhabilitation, c'est ça qui est important dans un RPS... (Michel).

Force est de reconnaître qu'un transfert par rapport à la priorité du rôle s'est effectuée et aussi, que tous les éléments énumérés par Michel (représentant la pratique de l'évaluation) sont lourdement chargés sur le plan idéologique et reproduisent aussi explicitement un souci de protection de la société. Car c'est après avoir reconstitué l'histoire de vie de l'individu, que l'agent, contraint par la nécessité de crédibilité (par la visibilité de son travail) s'engagera dans un travail de réflexion où il s'attardera à balancer, jauger les éléments recueillis pour finalement en arriver à "objectiver" des notions telles que "problématique délinquante", l'"évaluation de la délinquance", la récidive, etc... Et ce sera enfin toute cette démarche de réflexion qui le mènera à la conclusion de son travail: la rédaction et la recommandation.

B) La rédaction et la recommandation

Nous allons introduire cette dernière partie sur le rapport par quelques précisions concernant la recommandation. Tout d'abord, le fait de recommander une sentence n'est pas une règle formelle, c'est-à-dire que l'agent n'est pas tenu de par le mandat officiel d'en faire, cela peut dépendre des différentes régions, bureaux et bien entendu du juge à qui est destiné le rapport.

Ainsi, si nous avons inclus dans cette partie la rédaction et la recommandation c'est pour la simple raison que le contenu du rapport doit toujours être cohérent avec la recommandation qui suivra. Alors même s'il n'y a pas de recommandation explicite, il n'en demeure pas moins qu'il y en aura une implicite dans le document. Pour cette raison, nous allons concevoir ici la rédaction et la recommandation comme un tout indissociable et comme étant le moment de la concrétisation de l'enquête et de l'évaluation. Ceci dit, nous savons que généralement les agents de probation émettent des recommandations dans leurs rapports. Pour bien saisir le processus qui va suivre, il faut garder en tête les principaux éléments décrits précédemment, car la rédaction est l'aboutissement du rapport et des dilemmes que la recommandation peut entraîner. En outre, il faut rappeler que nous ne parlons ici que des recrues qui avaient, au départ, un idéal d'aide.

Dans ce qui va suivre nous allons proposer un modèle pour analyser un phénomène où la recrue est confrontée au spectre de la mesure la plus coercitive de l'appareil pénal, soit l'incarcération. En d'autres termes, nous allons ici décrire la situation dans laquelle se retrouve une recrue au moment de la rédaction/recommandation, alors que certains événements, dans la logique pénale actuelle, entraînent une sentence d'incarcération et tenter de voir comment le passage à travers tout le processus du rapport présentenciel peut affecter l'idéal d'aide des agents. Ceci dit, ce processus n'atteint pas et n'affecte pas les divers agents de la

même façon. Par ailleurs, il s'agit bien ici d'un processus par lequel passent tous les agents de probation, par conséquent nous parlons d'une expérience commune. Il n'est donc ni vu, ni interprété de manière déterministe, les individus étant actifs dans le processus. Finalement, suite à l'exposé d'autres nuances viendront compléter l'explication.

Tout d'abord, nous disons que c'est à l'aboutissement du rapport, c'est-à-dire la recommandation, que l'agent-recrue sera confronté à son premier dilemme important. En effet, ce moment prépondérant dans la carrière du débutant est en premier lieu caractérisé par un sentiment de grande responsabilité à l'égard du justiciable.:

Au premier rapport présentenciel, je sentais que j'avais une grosse responsabilité face aux recommandations que je devais faire [...] Moi j'avais l'impression de porter le monde sur mes épaules. Je pense qu'au point de vue humain, avoir à se prononcer sur ce qu'un autre individu a fait, avoir à l'évaluer, puis à prendre une décision, qui a une implication importante sur la vie de l'accusé, quand on s'arrête à ça; c'est un peu...euh...ça bloque (Laurent).

Le premier dilemme important que j'ai rencontré, ça été quand je me suis demandé si je devais recommander qu'un gars aille en prison [...] Parce que c'est quand même important, c'est la vie d'un bonhomme qui en dépend, pour des mois.....des années...(Thérèse)

Ainsi, placé en face des différentes options qui s'offrent à lui, suite au cheminement du dossier déjà effectué (enquête) et conseillé par le superviseur et les confrères, le débutant peut se retrouver dans une situation où il oscillera entre sa vocation d'aidant...et le mandat de protéger la société. Car en effet, ce sentiment de grande responsabilité à l'égard de l'accusé va être confronté à un autre type de responsabilité, mais cette fois-ci, une responsabilité officielle, mandatée, en l'occurrence la protection de la société. Voyons les propos de Laurent au sujet de ce dilemme.

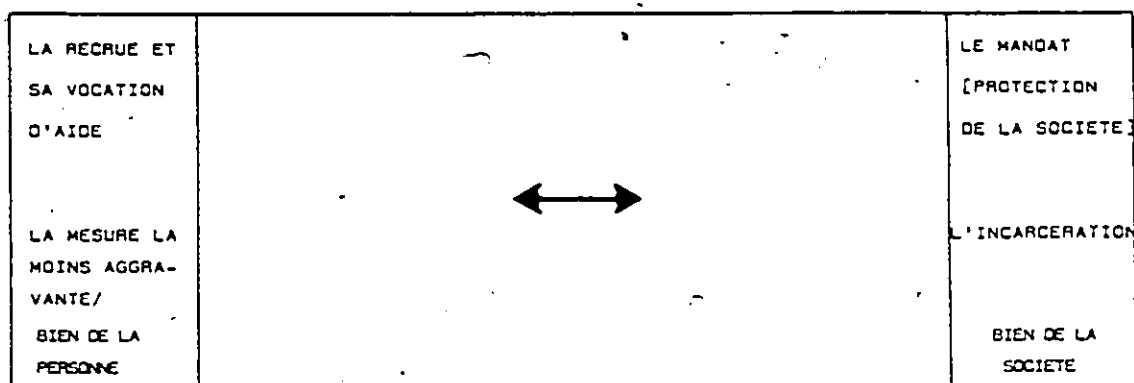
On doit se poser la question...si un individu là est relâché où s'il est remis en liberté avec des conditions à suivre, est-ce qu'il est susceptible de suivre ces conditions-là, puis est-ce qu'il est susceptible de commettre d'autres délits semblables. Si on considère que l'individu est pas en mesure ou ne semble pas vouloir respecter certaines conditions, et que les risques sont élevés qu'il recommette des délits semblables on doit privilégier la protection de la société, plutôt que l'intérêt de l'accusé (Laurent).

Pour les besoins de l'exposé, nous allons traduire cette ambivalence en illustrant ses pôles par les termes de "bien de la personne" (ou l'intérêt de l'accusé) vs le "bien de la société" (l'intérêt de la société); le premier étant lié à l'aspect "humanitaire" de la vocation de l'agent, le deuxième pôle étant un produit direct de l'idéologie pénale.

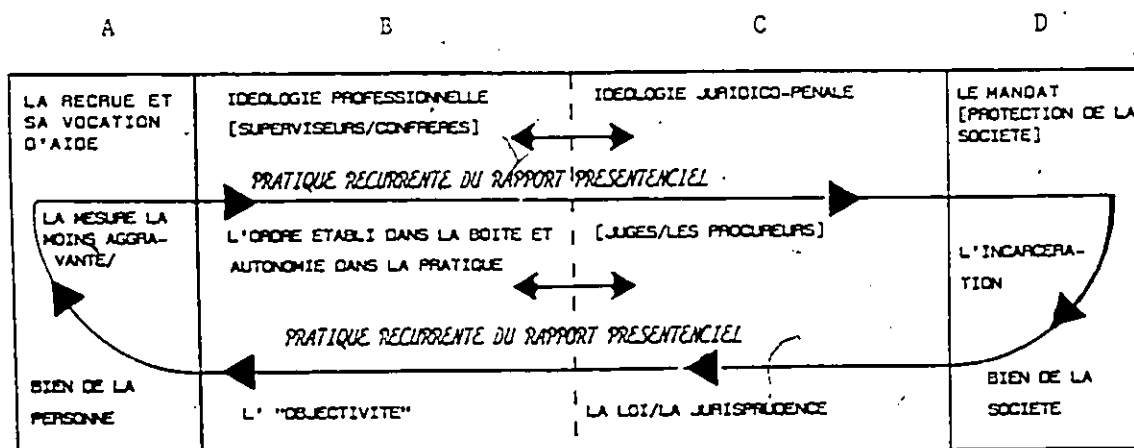
En effet, coincé entre les deux, donc tiraillé entre la vocation d' "humaniste" et une perspective d'enfermement, il prendra conscience de la précarité du double statut de son travail. Nous allons voir dans l'extrait ci-dessous comment cette situation est difficile à assumer.

Tsé, c'est dur pour un agent de probation, parce qu'on est quand même formé en sciences humaines, on est des "humanistes" là, normalement on est pas des gens qui veulent travailler avec la matraque, on est des gens qui veulent travailler avec des valeurs humaines. Qu'un agent de probation suggère l'incarcération d'une personne, peu importe le délit, je pense que tu vas à l'encontre de ta nature [...] Les gens qui sont allés en sciences humaines par goût, sont pas allés là pour incarcérer tsé, je pense que dans leur système de valeurs, c'est de se faire violence de recommander des sentences de détention, tu sens que tu joues le rôle de flic quand tu fais ça, puis je pense que c'est difficile quand t'es formé en sciences humaines de faire des recommandations comme ça, ben gros (Michel).

Dans cet extrait, on peut faire ressortir deux éléments déjà en opposition: les valeurs humaines vs leur antithèse, l'incarcération. Une fois polarisé, ce "choix" peut être représenté par le schéma I (Vocation vs mandat), qui va servir d'illustration de l'ambivalence face à laquelle se retrouve une recrue.

SCHEMA I: Vocation vs mandat

Or, la réalité n'est pas aussi simple et le problème qui se pose est qu'entre les deux pôles, se présentent d'autres facteurs qui viendront affecter la décision. En effet, comme nous pouvons le voir dans le schéma ci-dessous, il existe, pourrait-on dire, deux contrôles idéologiques:

SCHEMA II: Les "contrôles idéologiques" et la pratique récurrente

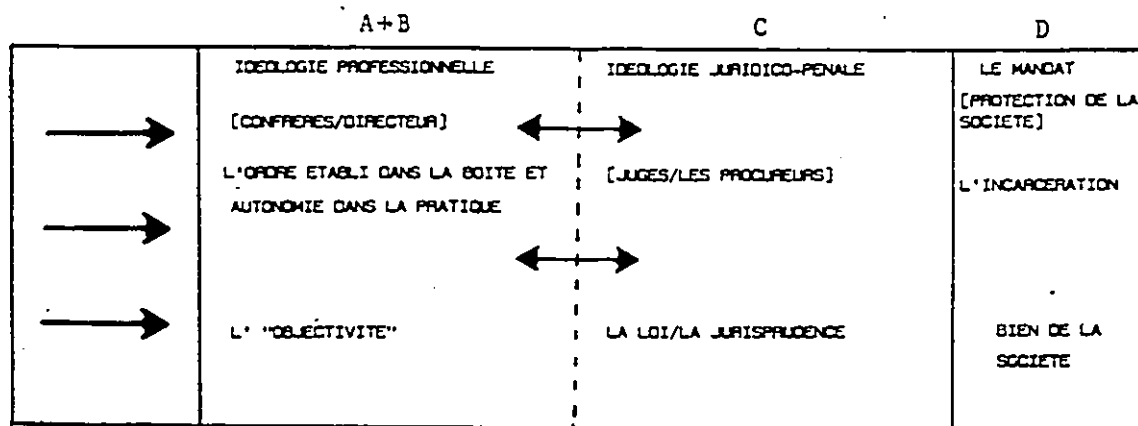
En effet, l'ambivalence, entre la mesure la moins aggravante et l'incarcération, prend sa source au niveau des éléments externes du rapport, c'est-à-dire le changement de client (le juge), la visibilité et la crédibilité du rapport. Par exemple, il y a une pression exercée par le souci de crédibilité, qui elle est exercée par le superviseur et les confrères. La recrue fait face en quelque sorte au premier "poste de contrôle", l'idéologie professionnelle [B], alors que celui-ci est quant à lui déjà soumis à un autre contrôle, à distance, le contrôle idéologique (juridico-pénal) [C], par ceux et ce qui fixent les balises aux agents de probation.

Donc, entre la mesure la moins aggravante [A] et l'incarcération [D], les intentions et les réflexions de l'agent devront passer à travers celles du superviseur et confrères (idéologie professionnelle/ordre établi dans la boîte) [B], qui eux, sont déjà soumis au contrôle des juges, de la Couronne, la loi et la jurisprudence (l'idéologie juridico-pénale) [C].

De ce schéma, nous pouvons cependant faire une double lecture. La première, longitudinale (des points A à D), représente comme nous venons de l'expliquer, le passage à travers des contrôles idéologiques (B+C), donc à partir des visions vierges de la recrue [A], jusqu'à la limite de la coercition pénale [D]. Quant à la deuxième lecture, elle doit se faire de façon circulaire (la pratique récurrente du rapport) mais en y ajoutant une dimension

temporelle (nous dirons une année).

Pour mieux comprendre, supposons qu'au cours de cette période le nouvel agent passe plusieurs fois à travers ce processus, lequel aurait donné comme résultat que l'agent se serait retrouvé en face de situations où l'incarcération aurait été recommandée un certain nombre de fois, la justification et la légitimation de ce type de sentence ayant été la protection de la société. A partir de cette supposition, nous pensons qu'après avoir passé au travers de ce processus pour la première fois, c'est à ce moment (schéma I) que l'agent de probation rencontre, et se rend compte, de la dimension "protection de la société", mais que la récurrence de cette pratique (schéma II), fait qu'il en ressort imprégné au fil du temps et des expériences. Autrement dit, à force de passer à travers ce processus, c'est un peu comme si l'idéologie pénale (de par la pratique) allait s'accrocher à lui petit à petit pour finalement modifier ses visions du monde. C'est alors que nous allons retrouver un troisième schéma illustrant l'intégration des nouvelles visions: [SCHEMA III: Le déplacement idéologique]



On remarque donc que nous avons fait disparaître le statut de recrue (cf. chap. IV), de par le fait que la récurrence de la pratique déplace peu à peu l'agent-recrue [A] vers "la droite", l'amenant ainsi (lui et son projet vierge) vers l'ordre établi dans la boîte, signifiant l'intériorisation de l'idéologie professionnelle, caractérisée, entre autres, par l'atteinte de l'autonomie. On est plus "confrère-recrue", on est "confrère", c'est-à-dire, institutionnalisé, au sens que par l'accoutumance¹, on a intégré les lignes de pensée dominante de la boîte, qui elles sont toujours soumises à la section C et qu'on a désormais la capacité d'être "objectif", signifiant maintenant que l'on sait faire la différence et les nuances entre le "bien de l'accusé" et le "bien de la société".

Cependant, ceci ne signifie pas qu'il n'y a plus de mesure moins aggravante, mais plutôt qu'elle n'occupe plus la même place dans la manière de penser prédominante d'un agent. Car désormais la priorité est un souci d'objectivité, objectivité... à la manière de l'idéologie pénale. Voilà donc, selon nous, un des facteurs

1) Selon Berger et Luckmann (1986:77), "Toute activité humaine est sujette à l'accoutumance. Toute action répétée fréquemment se fonde dans un modèle, qui peut ainsi être reproduit avec peu d'effort et qui, ipso facto, est appréhendé par son auteur comme ce modèle. L'accoutumance implique ultérieurement que l'action en question peut être reproduite dans le futur de la même manière et avec la même économie d'efforts." Et les auteurs d'ajouter que l'accoutumance est ce qui précède toute institutionnalisation. Notons cependant qu'il est tout à fait possible qu'un nouvel arrivé, soit par son expérience, soit par sa personnalité ou formation, se situe déjà au niveau "B" dès son arrivée.

prépondérants qui fait que l'agent de probation découvre l'idéologie pénale; qu'il est placé en face de la protection de la société et qui fait qu'il assimilera la dimension pénale de son travail. Mais ce processus ne se fera pas tant dans la formulation d'une recommandation de détention, mais plutôt dans la réflexion qui le mènera à cette recommandation et ce, sans oublier le fait qu'il aura été préalablement supporté et mis en garde par son entourage.

Concernant la question de l'autonomie mentionnée à la page précédente, nous précisons qu'elle peut être vue sous deux angles. Dans le premier cas elle signifie tout simplement que l'agent peut désormais "voler de ses propres ailes", c'est-à-dire s'organiser relativement seul au point de vue des outils existant dans la pratique de la probation; mais vue de l'autre angle, l'autonomie signifie également que l'agent s'organise à l'intérieur des limites prescrites à un agent de probation. Il ne s'agit donc pas de penser et agir nécessairement comme ses confrères, mais de penser et d'agir à l'intérieur des paramètres fixés par le pénal.

En somme, nous pensons que tout le discours et la "pratique" de la protection de la société produit un "effet vacuum", créant une forme de vide au niveau de l'aide chez l'agent et que ce phénomène provient en grande partie des demandes et des expériences du rapport présentenciel. Nous pensons également que le rapport présentenciel affecte les mentalités et attitudes de l'agent de probation, en raison du fait qu'il doit enquêter, évaluer et finalement recom-

mander en tenant compte de cet aspect contradictoire à son rôle d'aide.

On pourra s'objecter en affirmant que cette tâche, tout à fait différente de l'intervention quotidienne (les suivis probatoires), doit être prise à part et que conséquemment, l'agent une fois délesté des responsabilités présentencielles, peut arriver à réendosser son habit d'aidant avec facilité. Nous croyons plutôt que le rapport présentenciel a des effets beaucoup plus subtils, car une fois l'idéologie pénale intégrée, c'est à partir de ce moment qu'il apprendra et intériorisera le bien-fondé du contrôle dans son intervention et qu'il acceptera au fil des recommandations cette dimension; et que même au niveau de sa pratique quotidienne subsistera un certain esprit d'enquête, d'où l'apparition des attitudes méfiantes, provoquant enfin chez le justiciable bien souvent et tout autant l'apparition d'un esprit de distance, avec comme dernières conséquences des malentendus, une conception d'aide qui devient caduque et un idéal qui s'est renversé.

*

*

*

Concernant l'explication de notre processus (cf. les trois schémas), on pourrait trouver paradoxal que nous affirmons que l'enquête et ce qui s'ensuit détruit ou affecte la vocation d'aidant, alors qu'il serait tout à fait possible que ce soit grâce à l'enquête que l'agent réalise que le justiciable n'ait pas à se retrouver avec une sentence privative de liberté car il existe effectivement des rapports positifs. A l'opposé, on pourrait s'objecter que dans notre explication nous n'avons pas tenu compte d'un élément à première vue important, en l'occurrence ce qu'on appelle dans le langage courant des cours de justice criminelle "la gravité objective du délit". A ce sujet, nous concédons qu'il existe des délits qui, par la jurisprudence et la logique pénale actuelle, mèneraient tout simplement à une sentence de liberté surveillée, ou à l'opposé directement à l'incarcération¹. Dans ces deux situations extrêmes, le rôle de l'agent est relativement simple car son enquête et recommandation ne viendront que confirmer la sentence du juge.

Or, notre modèle d'explication ne s'intéresse pas à ces deux situations extrêmes. Il vise plutôt ce qui se passe entre ces deux pôles. Ainsi la raison pour laquelle la "gravité objective du délit" n'a pas été retenue est que notre analyse ne s'intéresse qu'au processus présentenciel d'une part, et de l'autre, qu'il existe des délits et des situations, nous insistons, entre les

1) Nous ne disons pas cependant que cela ne pose pas problème.

deux pôles, situations et délits qui ne mèneraient pas à une telle sentence. C'est l'enquête, les informations recueillies et la logique de leur "reconstruction" qui vont entraîner possiblement une sentence privative de liberté pour le justiciable.

Donc, à propos du rapport (dans la totalité de ses éléments internes et externes), il semble qu'à trop vouloir bien faire son travail et d'en arriver ainsi à l'habitude de vouloir tout connaître dans le but de ne pas se faire berner, peut mener à des conséquences "dangereuses" et à des dilemmes inquiétants. Par exemple, l'extrait qui suit va nous illustrer le danger d'en être venu à endosser son rôle d'officier de justice, où l'agent de probation d'expérience nous raconte comment il est difficile de recommander une sentence d'enfermement lorsqu'un délit est au départ pourtant tout à fait "ordinaire":

Des fois c'est difficile de faire une recommandation, comme par exemple, je sais pas moi....mettons une petite récidive en probation, mais à un moment donné en faisant l'enquête sociale, tu t'aperçois.... tsé, t'as fouillé l'affaire-là, et puis même si le délit est petit, tu t'aperçois que logiquement ça devrait être de la détention..ça c'est pas facile, mais faut le faire pareil, ça fait partie de la job, ça fait partie du contrat qu'on a à remplir (Michel).

Cet aspect du contrat à remplir, on vient de le voir, découle tout d'abord de l'enquête. Car c'est justement après avoir reconstitué la biographie de l'individu, ainsi qu'après avoir éva-

lué, recommandé, que l'agent par la force des choses perd de son idéal d'antan. C'est donc pourquoi nous croyons maintenant que le fait d'avoir confié aux agents de probation le mandant d'enquêter et d'évaluer, donc, de travailler pour le juge, provoque des effets pervers à la pratique des agents.

En fait, ce que nous disons, c'est que ce rôle confié à des agents de probation est une contradiction cachée et sournoise, qui vient tout d'abord saper leurs énergies professionnelles, aspirer ensuite leur vocation pour finalement les mener à s'identifier au système de justice pénale, "réifiant" ainsi ce rôle d'officier de justice, qui est le premier obstacle notoire à toute tentative d'établir une relation d'aide

→
Le point de vue sceptique et pessimiste de ces agents est évidemment renforcé par leur expérience quotidienne. Ils voient, au cours de leur travail les preuves que le problème persiste. Ils voient les délinquants récidiver continuellement... (Becker, 1985:181).

2. Le "jeu des échecs"

Si le premier lieu de rencontre avec la pensée pénale est le rapport présentenciel et si sa pratique récurrente en fait un facteur d'intégration et de légitimation de la protection de la société, reste un autre élément capital à l'analyse, c'est-à-dire les relations des agents avec leur clientèle dans le contexte pénal de leur pratique quotidienne. Ces relations avec la clientèle seront ici investiguées sous l'angle des échecs rencontrés dans leur pratique, échecs qui viendraient finalement entretenir des visions parfois négatives et pessimistes de leur clientèle, amenant ainsi l'agent à légitimer son institution et à adopter au fil du temps des mesures et attitudes conservatrices. En d'autres termes, le "jeu des échecs" pourrait être un facteur de renforcement de leur institutionnalisation ou si l'on veut, de l'intégration de l'idéologie pénale.

Précisons tout de suite que cette dernière section de notre analyse va se limiter à tracer sommairement les jalons à propos des répercussions que peut avoir le "jeu des échecs" sur les mentalités de l'agent de probation.

2.1 La problématique de l'intervention dans un contexte judiciaire

Tout d'abord et pour mieux nous situer dans le contexte, nous allons introduire brièvement cette partie avec la question controversée de l'aide (ou de l'intervention) dans un contexte judiciaire. En effet, ce problème de l'intervention est aujourd'hui un constat bien établi par les chercheurs. Que ce soit à propos du traitement (au sens large du terme), ou que ce soit sur la probation en particulier, les critiques empiriques et théoriques proclament toutes que l'aide - notion centrale en intervention - dans un contexte judiciaire est difficilement réalisable et qu'elle est même actuellement imprégnée dans sa pratique d'une connotation pénale: l'American Friends Committee (1971), Croft (1978), Debuyst (1983), Fogel (1979), François (1979), Laplante (1985-1986), Martinson (1974), van den Yssel (1982) ou Walker et Beaumont (1981) pour ne nommer que ceux-là, ont tous remis en question la possibilité d'une relation d'aide dans l'intervention pénale.

Par exemple, van den Yssel (1982:77) exprimait à ce sujet que "[L]'aide, qui se veut au service du client, qui veut l'assister à réaliser ce que celui-ci veut et pense souhaitable pour lui-même, dans une atmosphère judiciaire, est vécue comme un système qui contribue à la peine, imposant à l'individu des contraintes malgré lui et contre sa volonté". Le même auteur émettra aussi des doutes à propos du fait que cette liaison avec le système judiciaire puisse en arriver à rendre la relation d'assistance, qui doit se baser sur la confiance mutuelle et l'auto-détermination, impossible ou presque impossible.

Par ailleurs, il nous faut aussi mentionner que cette question de l'établissement d'une relation d'aide authentique ne pose pas problème uniquement dans les instances gérées par l'appareil pénal. Car en effet, que ce soit dans les institutions totalitaires non-pénales (cf. Goffman, 1968) ou que ce soit le cas d'autres institutions régissant par exemple le travail social (Barbier, 1973), on va retrouver également des obstacles aux relations impliquant la pratique de l'aide. Mais dans le cas qui nous préoccupe, selon Barbier (1973:79), l'institution paralyse finalement la relation à deux. Elle est toujours présente, comme un mur, entre le délinquant et le thérapeute, du fait que "le courant de confiance réciproque" est coupé. De plus, mentionne l'auteur, cette situation est caractérisée par le fait qu'en apparence, c'est toujours un peu "comme si" la relation était authentique, alors qu'en réalité apparaît un jeu d'auto-duperie

mutuelle entre les protagonistes. Il ne faut donc pas se surprendre d'en arriver à un constat d'échec au niveau des interventions et de l'aide que l'on veut bien apporter dans des contextes coercitifs.

Or, si l'aide dans un contexte judiciaire se résume à une série d'échecs dans la pratique quotidienne, il est à s'interroger sur les conséquences possibles qui peuvent se répercuter sur les professionnels impliqués.

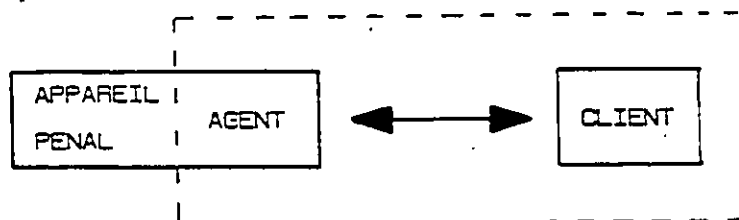
2.2 La distance entre l'agent et le client

Avant de tracer quelques éléments de réponse à cette interrogation, il nous faut quelque peu regarder le type de relation existant entre un client et un agent de probation. Tout d'abord et pour mieux illustrer cette situation, nous allons voir le concept de "typification" développé par Berger et Luckmann (1986:47), typifications qui se manifestent quotidiennement dans les relations de face-à-face:

La réalité quotidienne contient des schémas de typification en fonction desquels les autres sont appréhendés et "traités" dans les rencontres de face-à-face. Ainsi j'appréhende l'autre en tant qu' "homme", qu' "européen" qu' "acheteur", [et nous ajoutons, en tant que "client/délinquant" et en tant qu' "agent de probation"]. Toutes ces typifications affectent continuellement

notre interaction mutuelle [...]
 Ainsi, mes rencontres avec les autres
 dans la vie quotidienne sont la plu-
 part du temps typiques dans un double
 sens - j'apprends l'autre comme un type
 et j'interagis avec lui dans une situa-
 tion qui est en elle-même typique.

Dans le cas qui nous concerne, il semble ainsi que les relations entre agent/client sont en tout premier lieu caractérisées par des rapports de force inégaux, d'où l'inégalité manifeste de la relation. On peut ainsi illustrer cette inégalité par le schéma suivant:



Dans cette illustration, les lignes continues représentent l'agent dans l'appareil pénal et sa relation avec le client d'où le résultat d'un rapport inégal. Ainsi, dans ce cas le client voit plutôt l'agent à travers tout l'appareil pénal. Il n'entre donc pas en contact avec un individu, car il voit plutôt un agent de probation ou si l'on veut, il voit [le représentant d'] une institution. D'autre part, le rectangle en pointillés représenterait la relation idéale, par conséquent des rapports strictement entre un individu, l'agent, et un autre, le client.

Si l'on pose la question autrement, on pourrait se demander à qui et à quoi les clients ont-ils l'impression de s'adresser? A un fonctionnaire? A un représentant de la loi? A un "policiier"? A un "ami" du juge? Ou encore à l'appareil répressif?

C'est donc dire que ces relations sont caractérisées généralement par la distance existant entre l'état d'esprit du client et l'état d'esprit de l'agent (son intention d'aider). Nous entendons ici par l'état d'esprit du client, sa tendance à la méfiance envers l'agent de probation du fait qu'il le voit comme un représentant de l'ordre, le soupçonnant même parfois d'agir en collusion avec la police qui le surveille ou avec le juge qui l'a condamné. On peut ici illustrer cette méfiance à l'égard de l'agent à l'aide d'un extrait d'entretien réalisé auprès d'ex-probationnaires¹. On va alors remarquer dans ce cas-ci comment le client identifie son agent au système de justice:

Quand le juge m'a dit que je me foutais de toute, je pense que c'est mon agent qui lui avait dit ça...ça doit être des "chums" eux autres...ils doivent se rencontrer souvent (Sylvain)

Il nous est donc facile d'imaginer à partir de représentations de la sorte que le client s'ouvrira difficilement à son

1) Nous avons réalisé cet entretien dans le cadre d'un travail en méthodologie qualitative à l'Université d'Ottawa. Décembre 1984.

agent de probation. Cette situation nous est d'ailleurs confirmée par un agent:

C'est un peu agaçant les gens qui t'identifient au système de la justice, puis tu vas te le faire dire aussi, tu vas le sentir à un moment donné...c'est dur à prendre[...] parce que t'as un mur entre la personne pis toi, la personne est là... elle est obligée d'être là elle...ça y tente pas elle (Marie-Josée).

A partir de ces témoignages il ne faut plus se surprendre que les relations agent/client soient habituellement menacées par un malentendu implicite, le tout menant à une relation faussée et par voie de conséquence à une fausse intervention [ratée] et ce, tout autant dans le sens de son application (tentative de) par l'agent de probation, que dans le sens de son interprétation et réception par le justiciable.

2.3 Trois types d'échecs

Nous allons présenter trois types d'échecs qui sont apparus au travers des discours de nos interviewés et qui nous ont semblé exercer sur les agents certaines influences sur leurs attitudes et par conséquent sur leur pratique quotidienne. Encore une fois nous précisons qu'il ne s'agira pas ici d'une analyse exhaustive du "jeu des échecs", du fait que nous voulons plutôt dégager les grandes lignes de ce phénomène, quitte à pousser l'investigation dans une recherche ultérieure.

Ces échecs peuvent se produire principalement à trois niveaux dans le quotidien des agents de probation. Le premier peut se manifester dans le cas de récidive du client qui, surtout au début, pourra être interprétée comme un échec de l'agent face à sa vocation et même face à son mandat (prévenir la récidive), ces situations pouvant même parfois exercer une certaine pression sur l'agent par l'organisation et les confrères. Le deuxième type d'échec pourrait quant à lui, apparaître dans les moments où la relation d'aide (son désir d'aider) est soit rendue invalide par une résistance passive du client ou tout simplement et plus directement par un refus de sa part à l'égard de l'aide proposée par l'agent. Enfin, le dernier type, pourra être figuré par ce que nous appellerons -quoique implicite dans la relation- l'échec du "contrat de tolérance". En d'autres termes l'agent pouvant être préalablement motivé par un désir de complicité avec son

client, s'ouvrant ainsi à une certaine tolérance - toujours implicite entre lui et son client - pourrait faire face à un échec, par un "bris de complicité" avec comme conséquence un sentiment d'avoir été "trahi" par son client.

En fait, tous ces types d'échecs, à cause de la distorsion dans la relation, combinés et cumulés, pourraient conduire l'agent à une acceptation graduelle de la dimension contrôle. Autrement dit, plus les échecs se matérialisent, plus la distance et la méfiance se concrétisent. Alors, que ce soit en infligeant une défaite à l'agent, en raison d'un heurt à son "rôle idéal", ou suite à une série de frustrations par rapport à l'échec de la complicité, on peut s'attendre à ce qu'il intériorise le contrôle, transformant ainsi ses visions des choses, de la clientèle et de son rôle; ce contrôle risquant désormais de devenir "normal" et perçu comme nécessaire et ce, suite à de multiples vérifications par l'expérience (les expériences) de ses relations avec la clientèle indifférente, rebelle ou décevante, avec comme résultat final, un certain endurcissement, et parfois même l'émergence de la nouvelle "réalité" de l'agent de probation. C'est le désappointement et les désillusions...et le "réalisme" qui s'installe:

Quand t'es criminologue, t'as l'intention d'aider les autres, c'est tout nouveau tout beau, tu commences, tu te consacres, t'hésites pas à t'impliquer pis à leur dire que tu voudrais qui changent, mais...je pense que par la suite, ya une

espèce d'étape de désillusions par rapport à nos attentes puis moi je pense qu'après cette période de désillusions-là, ya une période de réalisme qui s'installe (Daniel).

Pour tenter de saisir ce phénomène du "réalisme qui s'installe", nous allons ici par quelques extraits d'entretiens, essayer d'illustrer les échecs, dont les nouvelles attitudes au fil du temps ont été exprimées dans la plupart des discours de nos interviewés. Tout d'abord un témoignage exprimant le peu de réussites dans son travail:

Tu sais, des réussites en probation puis en libération conditionnelle, bien ça couvre pas les murs, tsé t'as pas de... t'as pas de trophés plein les murs... mais t'en as toujours qui te consolent (Thérèse).

Un autre extrait d'entretien nous illustre la question des échecs et des récidives:

[...] les échecs, les récidives, quand t'es pas habitué à ça, puis que la clientèle avec qui tu travailles, recommence, récidive, bien souvent t'as l'impression d'interpréter ça comme l'échec de ton intervention alors que c'est pas vraiment le cas (Daniel).

Alors comme "ce n'est pas vraiment le cas", les échecs vont prendre une nouvelle signification avec le temps pour aussi

modifier les attitudes face à ces événements. La suite de l'extrait nous révèle quelque peu les changements d'attitudes:

Moi, ce que j'ai appris, c'est d'attendre les choses, parce que tu investis des croyances chez les gens [à tes débuts], la personne t'a donné des impressions tu y adhères, tu y crois pis tu te fais embarquer tu sais, alors au fil des années on a un dégagement par rapport à ça, de pas prendre nécessairement toute pour du "cash".

On aura remarqué dans ces deux extraits qu'à ses débuts l'agent avait tendance à prendre l'événement comme un échec de son intervention, mais avec l'expérience, on se retourne et on met la responsabilité sur le client; la raison étant qu'au départ et bien souvent par naïveté, on "se fait embarquer". Ainsi le même agent, va nous parler ensuite de la différence ressentie par opposition à ses débuts concernant les tentatives d'aide:

C'est comme si au début on se donnait plus de tentatives d'aide que par la suite, on se dit, quand t'as été en situation d'aider un individu une fois, deux fois, trois fois...euh...par exemple l'individu a eu deux trois probations, puis t'analyses son comportement puis sa conduite...euh, tu vas probablement être moins porté à parler d'une quatrième ordonnance de probation. Je veux dire, coudons, ces tentatives -là ont pas donné des résultats qui doivent...euh, parce que tu fais rire de toi aussi...puis d'un autre côté faut pas se leurrer avec les perspectives d'aide, des joueurs de violon on en a vu tu sais...je pense que chacun a le droit à des possibilités, à des chances

de...de déployer, fournir une motivation
tsé...mais faut avoir des limites.

Selon ce témoignage, mais ce que l'histoire ne nous dit pas, c'est qu'après une série d'échecs et peu importe les délits commis, ce type de clients risquent fort de se retrouver en détention. Autrement dit, l'agent quelque peu exaspéré va abdi-quer et en quelque sorte se "débarrasser" du client en le refilant au juge...et aux praticiens de la détention. Mais pourtant le problème qui se pose selon nous, n'est pas tellement de se faire "embarquer" ou non, mais de comprendre pourquoi, c'est-à-dire être et demeurer conscient de l'obstacle créé par l'environnement pénal. Mais encore il ne s'agit pas uniquement de comprendre, mais d'être profondément conscient de ce contexte pour que ne s'altèrent pas trop les attitudes. Car la solution n'est d'ailleurs pas plus de se limiter à dire aux clients, qu'en dépit du contexte l'on a des intentions d'aider:

Souvent, la période de probation se passe dans le fond à parler à la personne, que tu peux être autre chose qu'un agent de contrôle, tsé...(Carmen).

Mais ce problème est beaucoup plus difficile à dépasser car si d'une part il est naïf de croire que l'on ne se fera pas duper, de l'autre il l'est tout autant de croire que l'aide se verra d'emblée acceptée.

Poursuivons dans le même ordre d'idées avec un autre extrait d'entretien où l'agent nous fait part de son endurcissement et de son changement d'attitudes au fil du temps:

Tout en restant humaine, je pense que je me suis durcie, je suis portée à moins prendre les tonnes d'excuses qui t'apportent [...] j'excuse moins, pis mes rapports sont sûrement plus durs, je me perçois comme plus dure [...] je suis moins fleur bleue que j'étais, je me tape moins sur la tête, je vois plus où les gars ou les femmes doivent se responsabiliser, avant je m'en mettais sur les épaules, c'était pas bon, c'est moi qui me brûlais puis, je me responsabilisais à la place des responsables eux-autres, ou qu'eux autres se responsabilisent (Thérèse).

On note encore ici le transfert des responsabilités sur le client, ceci bien sûr étant toujours relié aux échecs que rencontre l'agent dans sa pratique quotidienne. Quoiqu'il s'agisse d'une réaction tout à fait naturelle, l'agent se doit, pour éviter un "essoufflement" à l'égard de sa vocation d'aidant, de transférer à l'autre les causes de ses frustrations alors que le client pour toutes les raisons que l'on connaît déjà - le contexte pénal de la relation - va résister bien souvent aux tentatives d'aide provenant de son agent.

Après avoir quelque peu traité, mais de façon sommaire les deux premiers types d'échecs, nous allons passer ici à la troisième forme d'échec, c'est-à-dire des moments où l'agent

pourra se sentir plus ou moins "trahi" par son client alors qu'il aurait fait place à une certaine complicité (implicite) entre lui et son client.

Il nous faut tout d'abord préciser que les données qui vont suivre font suite à quelques observations de notre part dans un service de probation et aussi de conversations informelles et formelles avec des agents de probation.

Pour notre premier exemple, il faut mentionner que lors d'entrevues avec les clients, il est fréquent (c'est-à-dire dans la plupart des cas-types d'individus en probation) que des thèmes tels que la consommation de drogue ou d'alcool vont faire partie des discussions entre les agents et les clients. On peut donc dire que ce sont des questions de routine dans le travail des agents de probation. Or, il arrive que des clients, pour diverses raisons et à divers degrés (nous pensons à la curiosité "professionnelle" des agents) vont avouer à leur agent de probation qu'ils consomment de la drogue. Dans certaines situations, l'agent va juger que ceci n'est pas un énorme problème et par le fait même, et bien sûr implicitement, n'en tiendra pas compte dans son intervention et peut-être n'en fera pas mention dans ses dossiers. Mais, il arrive que ce client, qui a d'une certaine façon bénéficié de la tolérance de son agent, se fasse par exemple arrêter avec en sa possession des drogues illicites. Ceci

signifie récidive en période de probation, et que le même client possiblement pour atténuer la chose, dise aux policiers que son agent de probation était au courant et qu'il lui avait même dit que ce n'était pas vraiment grave alors que l'agent n'avait en réalité jamais mentionné la chose explicitement. Pire encore, que la même interprétation du client se rende jusqu'au juge qui doit à nouveau rendre sentence. Il n'est donc pas besoin de développer longuement sur le fait que les agents n'aiment pas ce genre de situations et qu'à partir de ces expériences, donc d'échecs du contrat de tolérance, l'agent aura tendance à devenir plus méfiant, soupçonneux et plus ~~circ~~conspect quant à ce type d'indulgence, ou à l'égard de cette forme de libéralisme.

Par conséquent, l'agent développera un souci "de ne pas trop mal paraître" et ce, tout autant auprès des juges, de la Couronne, des policiers et des confrères.

Nous allons retrouver ce même type de souci dans une autre situation où l'agent se trouve effectivement coincé et, comme nous allons le voir, à cause du contexte pénal. Par exemple, un agent nous a raconté les difficultés d'intervenir auprès des "alcooliques" où justement la tolérance est mise en jeu:

Tsé, c'est dur d'intervenir auprès des alcoolos, ils ont toujours en paquet de raisons ou d'excuses. Mais moi, même si

dans le fond je trouve que c'est un bon gars, qu'est-ce que je fais là-dedans? Tu vois j'ai un cas-là, la Cour lui a donné une chance la première fois, y se battait quand il était trop "chaud", mais ya recommencé, là ya eu une probation, bien ya recommencé encore en probation, alors le juge y s'est tanné puis pour lui faire comprendre il lui a donné 9 mois de détention; y sort après 2 mois, la première chose qui fait en sortant, il s'en va à la taverne pis y revire une brosse. Mais là y'est en libération conditionnelle. Qu'est ce que tu veux que je fasse? Ya des conditions puis je suis obligé d'y faire respecter. Ben le gars ça fait une couple de fois qui manque ses rendez-vous, y m'appelle pis y me dit qui peut pas venir parce qu'il fait du temps supplémentaire. C'est pas vrai, je l'entends y'est à la taverne pis il est ben "chaud". Ben même si c'est un bon gars va falloir que je dépose un bris (de condition) parce que si je le fais pas, puis si y recommence pis qui se fait pincer, pis que le juge s'aperçoive que je le savais puis que je l'ai laissé faire, qu'est-ce que j'ai l'air là- dedans?

On remarque bien comment l'agent tient à se protéger lors de situations semblables. Ce "Qu'est-ce que j'ai l'air là-dedans?" dévoile bien ce souci "naturel" de ne pas trop mal paraître, mais il dévoile aussi que ce souci provient de la frustration en raison du bris de contrat de tolérance par le justiciable et par le fait même d'un échec de premier type (la récidive), les deux dans ce cas-ci étant imbriqués l'un dans l'autre.

C'est donc pourquoi nous croyons qu'il en résulte finalement des conséquences sur la pratique, c'est-à-dire que l'agent devient méfiant, plus rusé dans son intervention, plus "fouilleur",

avec plus de tendance à vérifier ce qui se passe, à soupçonner certaines informations tronquées...le tout étant finalement aux frais du justiciable. Mais tout cela bien entendu s'acquiert au fil de l'expérience et encore une fois, l'agent se fera confirmer cette "réalité" par le superviseur et les confrères plus expérimentés et ce, bien souvent avec un air de "on te l'avait dit"... En fin de compte, on peut se demander si l'expérience ne serait pas le pire ennemi de l'agent, et l'expérience de l'agent... le pire ennemi du client.

Mais ce qui se cache finalement derrière cette dynamique décrite plus haut, c'est que l'agent est en fait assujetti aux décisions prises en amont, c'est-à-dire par le pénal via le juge, du fait qu'il doit désormais faire respecter ses décisions. Si on s'attarde au cas ci-haut, on a vu, d'une part, que l'agent de par sa position a "dû" faire un bris de probation. Le justiciable est ensuite retourné devant le juge qui, lui, de par sa position et la logique pénale, l'a envoyé en détention. Celle-ci l'a enfin retourné à l'agent de probation, mais cette fois en libération conditionnelle. Par conséquent, l'agent se retrouve avec un cas plus "lourd", donc, avec de plus grosses responsabilités du fait qu'il se doit désormais d'être plus sévère (plus "contrôlant") parce que son client avait déjà eu des chances, la probation étant considérée bien entendu comme une "mise à l'épreuve".

C'est donc dire que ce jeu des échecs est bien souvent en relation directe avec les règles du droit (l'institution pénale) et par voie de conséquence avec les règles de la probation; car l'agent n'a pas entière liberté dans ses décisions parce qu'il est soumis aux tensions existantes de l'appareil et il subit par le fait même une pression extérieure dans sa relation avec le client. Car en effet, et nous l'avons bien vu dans le dernier extrait, l'agent a d'une part des obligations face à la Cour et de l'autre, il doit maintenir une certaine crédibilité personnelle et ceci bien sûr pour maintenir la crédibilité de la probation. Ainsi donc, le fait que des agents nous aient parfois mentionné des choses telles que: "tu fais rire de toi" ou "qu'est-ce que j'ai l'air là-dedans?" nous est confirmé ou à tout le moins prend la même signification que ce qu'a révélé Lawson (1978:51) dans sa recherche empirique sur les procédures de bris de probation. En effet, Lawson mentionne que les motifs qui mènent un agent à déposer un bris de probation sont en premier lieu les obligations de l'agent face à la Cour, et deuxièmement le fait de maintenir sa crédibilité à la Cour, mais aussi face aux clients, c'est-à-dire de démontrer une certaine autorité sur les clients à l'intérieur de la "communauté" des probationnaires...sans doute encore une fois...pour pas "faire rire de soi" ni de son "organisation".

A partir de ces constats, on remarque que les échecs prennent leur dimension particulière à cause des relations de l'agent avec la Cour et l'organisation. Car au fond ce n'est

pas tellement ce que le client fait, ou ne fait pas qui compte ou qui transforme tel ou tel événement en échec, mais la lecture que l'agent doit en faire. En d'autres termes, c'est son mandat d'empêcher la récidive allié à l'influence extérieure - la pression et la tension exercées par l'environnement pénal - qui vont créer les échecs, la récidive et ses conséquences sur le justiciable.

*

*

*

Dans ce dernier bloc d'analyse, nous nous sommes limités à tracer quelques jalons qui pourraient déboucher sur quelques pistes de réflexions à propos des effets des échecs dans la pratique des agents. Ce "jeu des échecs" qui est directement relié à la problématique de l'intervention dans un contexte pénal (coercitif) pourrait, par ailleurs, s'appliquer à tous les secteurs de l'appareil pénal. Car en effet et à première vue, il peut être "normal" que tout praticien soit en quelque sorte déçu, frustré, de par le fait que le client avec ses comportements et attitudes heurte quelque peu l'idéal du travailleur, entraînant parfois une certaine amertume professionnelle et par voie de conséquence une forme d'"inhibition d'actions" positives chez les praticiens.

Mais d'autre part, le côté "anormal" de ces effets dus aux échecs est qu'il semble que ce phénomène entraîne des attitudes plus répressives - possiblement inconscientes et relatives selon les individus - soit sur le client même, soit sur l'ensemble de la clientèle. C'est ainsi que nous nous retrouvons avec le troisième élément qui favoriserait l'emprise du juridico-pénal, où le manque de gratification et la frustration viendraient contribuer à faire basculer un idéal d'aide vers une nécessité du contrôle.

Bref, tous ces éléments mèneraient à la construction d'une nouvelle réalité où l'individu oeuvrant dans l'appareil voyait son idéal d'aide suivre une trajectoire le menant à un rôle d'officier de justice.

Revenons donc à notre point de départ, c'est-à-dire à l'appareil pénal situé en arrière de la scène et proclamant - à travers son idéologie qu'il faut protéger la société par la "resocialisation", la resocialisation s'effectuant en revanche en avant de la scène par l'aide que veut bien apporter l'agent de probation, ce dont pourquoi la plupart d'entre eux avaient envisagé faire carrière dans ce domaine. Hélas, une fois sur le terrain, l'élément "protection de la société" jusque là ayant plutôt une dimension abstraite, viendra s'ajouter, l'agent dorénavant devant tenir compte des deux éléments à la fois, c'est-à-dire ~~aider~~ aider et/en protégeant la société.

Or, ce deuxième élément viendra rendre les choses plus difficiles, du fait que sous-jacent à cela existe un contrat pré-établi entre le juge et l'infacteur, ce dernier associant son agent à l'appareil pénal. Chose évidente dans son esprit parce que l'on a déjà inscrit sur l'ordonnance de probation qu'il sera surveillé par un agent de probation, d'où le résultat de la méfiance développée. Du côté de l'agent, avec l'élément protection de la société, jumelé à la résistance (passive ou active) du client et le risque d'échec, il deviendra tout autant méfiant. C'est alors que l'agent, oscillant entre l'aide et la protection de la société, patronné par le superviseur pour qu'il ne fasse "pas de gaffes", "éveillé" par le dialogue avec ses confrères qui ont déjà vécu ces expériences et finalement habité par les échecs antérieurs, fera que cette combinaison viendra graduellement affecter sa vocation d'aidant. Ceci dans le sens qu'il sera porté à développer un certain scepticisme, à développer un "esprit de distance" dans son intervention, pour faire éventuellement appel à des mesures et attitudes conservatrices. Bref, à cause du contexte pénal (protéger la société) cette situation viendra provoquer une sorte de freinage au caractère empathique de la relation devant exister normalement dans une relation d'aide.

CONCLUSION

La problématique de ce travail émergeait du constat suivant: les personnes qui entreprennent une carrière d'agent de probation et ce, peu importe leurs pré-dispositions ou les circonstances, s'y présentent avec une certaine ambition en tête, celle de venir aider les gens. Le problème étant qu'il y a eu changement, c'est-à-dire que leur vocation d'aide, ou leur projet "vierge", s'est relativement transformé au fil du temps et des expériences, et que ce changement est caractérisé par l'intériorisation d'une autre dimension du rôle de l'agent de probation, le rôle d'officier de justice!

Entre la vocation d'aide et le côté répressif du rôle, nous avons scruté la dichotomie aide/protection de la société et ce, par l'analyse du discours de la Probation en tant qu'organe de l'appareil pénal et par l'analyse du discours même des agents de probation. C'est ainsi qu'entre le discours des agents - à leur début de carrière - et le discours officiel, est apparue une forme d'inconsistance entre les idées originales de l'agent et les pratiques établies, voire un contraste manifeste, alors qu'au fil des pratiques, se révélait un rétrécissement de ce décalage entre "idéal" et ordre établi.

Dans un deuxième temps, l'objet du travail voulait scruter ce passage entre le discours du débutant et celui de l'agent

d'expérience ou, si l'on veut, retracer l'itinéraire de la trajectoire mentale des agents de probation. Il s'agissait ensuite de découvrir ce qui s'était passé pour que des individus, voulant tout d'abord aider les gens, en arrivent (surtout) à se soucier de la protection de la société.

Cette partie du travail s'est réalisée à partir de trois blocs d'analyse, le premier, peut-être un peu plus évident, s'est attardé à décrire le phénomène de la prise en charge des recrues, qui est caractérisée par l'état d'esprit du débutant et par son état de dépendance face à l'organisation, se transformant finalement en état de réceptivité à l'égard des visions du monde du groupe et surtout à l'égard de la "connaissance" qui est transmise dans le "monde des agents de probation". Autrement dit, nous avons tenté d'opposer l'état d'esprit de l'individu à ce qui l'attend à son arrivée, c'est-à-dire l'état d'esprit de l'organisation.

Le deuxième bloc d'analyse s'attardait à scruter ce que nous considérons comme étant la contradiction principale (mais pourtant la moins évidente dans l'esprit du praticien) du travail de l'agent de probation, en l'occurrence la question du rapport présentenciel, où l'agent doit enquêter, évaluer les individus, et parallèlement, tenter d'aider les gens. Nous avons donc tout d'abord tenté de décortiquer la question du rapport en mettant en évidence que sa crédibilité et par extension sa visibilité, ve-

naient agir avec force sur la transformation des mentalités des agents. Ces résultats nous portent ainsi à croire que cette tâche est le premier lieu "concret" de rencontre avec l'idéologie pénale de par sa dimension "protection de la société". Le rapport était en conséquence vu comme étant le passage de l'aide (à son état primaire) au souci de protection de la société. C'est ainsi que ce paradoxe de l'aide à l'enquête se voyait en fin de compte comme étant un élément-clé de l'intégration de l'idéologie juridico-pénale.

Quant au troisième bloc d'analyse, qui ne se voulait être en fait que l'établissement d'une piste à explorer éventuellement, il avait comme point de départ le "jeu des échecs", avec comme interprétation une série d'expériences négatives et frustrantes dans le quotidien de l'agent de probation, dont la conséquence était de contribuer au déplacement de sa vocation d'aide vers une conduite plus "réaliste". Autrement dit, la rencontre d'une série d'événements allait faire basculer en quelque sorte le rôle d'aide de l'agent. En fait, on peut voir le jeu des échecs comme étant une façon d'entretenir l'autre versant de la réalité des praticiens, c'est-à-dire, leur rôle d'officier de justice.

*

*

*

Le fait de dire que la tâche du rapport présentenciel est un rôle contradictoire par rapport à celui d'aider, n'est pas sans fondement. Lorsqu'on regarde de près la signification qu'accordent avec le temps les agents aux tâches d'enquête et d'évaluation en comparaison avec leur rôle initial, on remarque que pour la plupart de nos interviewés, la tâche globale du rapport présentenciel est devenue synonyme de gratification; on se considère, de par cet aspect du travail "comme des professionnels" alors que le rôle d'aide semble prendre avec le temps une dimension moins importante (à tout le moins de manière implicite), et que ce rôle d'aide est caractérisé par des échecs pour prendre en fin de compte la forme d'une série de frustrations.

Voyons par exemple ce qu'en disent les agents à propos des clients probationnaires par opposition à l'autre clientèle, les juges:

[...] c'est souvent avec les clients que tu investis le plus qui sont moins reconnaissants, pis c'est vrai... t'as beau investir énormément avec ces gens-là, pis t'as pas de gratification comme telle, en tout cas ils le laissent pas transparaître (Michel).

Un autre agent nous parle de la perception qu'il a de la clientèle après quelques années de travail:

Ma perception de la clientèle aujourd'hui
elle a des aspects intéressants
et elle a des aspects déplai-
 sants....même d'ingratitude aussi (Daniel).

Tandis qu'avec les juges, c'est une autre chose:

[...] les juges y nous aiment bien, y
 nous aiment parce qu'on les sécurise
 (cf. au niveau des recommandations)
 puis notre rapport a une bonne "cote",
 puis une bonne influence..au bout de
 la ligne il aide le juge, ça j'en suis
 certain (Daniel).

En fait, si jamais certains agents, en lisant Becker
 (1967), se sont déjà questionnés à savoir: "Whose side are we on?",
 on a désormais un peu l'impression que la réponse se trouve dans
 les derniers extraits. Pour mieux saisir on pourrait polariser
 les effets de leurs tâches de la façon suivante: l'aide à la clien-
 tèle nous amène bien souvent à des échecs et des frustrations, en
 plus du manque de gratification. Alors que la pratique du rapport
 présentenciel est le reflet de notre profession, c'est gratifiant
 et surtout notre client - le juge - nous en est reconnaissant.

Ainsi, tenter d'aider les gens alors qu'ils ne veulent
 pas vraiment, ou qu'ils recommencent ou, pire encore, qu'ils nous
 trahissent devient à la longue exaspérant et vient rompre le
 charme de la vocation, alors que de savoir qu'on aide le juge

semble en fait beaucoup plus valorisant. Et c'est peut-être un peu à cause de tout cela, que l'on va finalement se transformer en "officier de justice"...comme les policiers par exemple car:

Le policier...si tu veux...on est un peu euh..."collègues"...normalement on travaille pour la même cause....
(Michel).

C'est donc un peu de tout cela qui nous porte enfin à croire que, tout d'abord, au niveau de la prise en charge on apprend doucement le profil du nouveau rôle; que le rapport pré-sentenciel est en quelque sorte l'école de la pensée pénale objectivée et que de par le "jeu des échecs", le nouveau rôle est entretenu et finalement intériorisé. C'est un peu comme si avec le temps, l'intérêt de base - aider le client - basculait vers d'autres intérêts qui sont appuyés par les aspects légaux. Nous pensons ici par exemple à prévenir la récidive ou enfin par voie de conséquence protéger la société, bref, les intérêts de l'agent se retournent vers ceux de son employeur.

En d'autres termes, l'agent aidant est devenu loyal et porte désormais vraie allégeance à l'autorité constituée, en remplissant les devoirs de sa charge d'*agent de probation*, avec honnêteté et justice....

Il faut bien dire que les questions de l'intégration du rôle d'officier de justice ou d'intégration de l'idéologie juridico-pénale, sont des phénomènes qui peuvent se traduire par le processus d'intériorisation du rôle et par le fait même d'institutionnalisation. Il faut également rappeler que la [trans]formation des mentalités ou des visions du monde sont tributaires des expériences vécues et des pratiques à l'intérieur de ce "monde de la probation", et qu'en fin de compte, l'individu devient ce qu'il est de par ses interactions avec ce monde.

C'est ainsi que s'il y avait inconsistance entre les idées originales et les pratiques établies, et que par la suite cette inconsistance se régularise, on peut s'attendre à ce qu'il y ait eu une certaine rationalisation du rôle. C'est pourquoi nous pouvons nous interroger, comme l'on fait, dans la ligne des théories de Festinger (1957), des auteurs comme Beauvois et Joule (1981), sur la façon comment on en arrive, en tant qu'individu, à solutionner le problème des rapports entre les conduites (ici certaines actions répressives) et un idéal d'aide de départ.

Selon la théorie de Festinger (théorie de la dissonance cognitive), habituellement les gens se comportent de façon à ne pas être en contradiction avec eux-mêmes. Il existe donc à ce moment consistance des individus dans leur conduite et elle renvoie

ainsi à une certaine cohérence entre les choix qu'ils effectuent et le type de discours, reflétant leurs "options fondamentales", qu'ils peuvent être amenés à tenir (Beauvois et Joule (1981:9). Or, à partir des premières expériences vécues de nos agents de probation, on se rappellera qu'il y avait plutôt inconsistance, du fait que les conduites propres à un rôle d'officier de justice ne représentaient pas un choix rationnel chez nos agents débutants.

C'est alors, comme le disent Beauvois et Joule (1981:16) qu'il se peut qu'un individu en arrive à réaliser des conduites qui ne sont pas conformes à ses idées et qu'il éprouvera ainsi un sentiment d'inconsistance que l'on peut considérer comme difficilement supportable. Nous pensons par exemple aux premières fois qu'un agent "doit" recommander une sentence d'incarcération. Ainsi, et pour mieux comprendre le phénomène de la rationalisation du rôle, qui sert à rendre consistantes avec nous-mêmes les actions posées, Beauvois et Joule (1981:157), de par leur théorie de la rationalisation, proposent l'idée qu'une place donnée 'secrète' une vision du monde par le biais de la rationalisation des conduites obligées qu'elle implique, où l'adaptation cognitive de l'agent social serait due aux conditions concrètes de son existence quotidienne (Beauvois et Joule, 1981:198).

Cette formule des auteurs à propos de la rationalisation complète plutôt bien la question du processus de légitimation des institutions de Berger et Luckmann(1986:129-130). En

effet, la légitimation équivaut à un processus d' "explication" et de justification. On explique et justifie ainsi aux recrues l'ordre institutionnel en "offrant une dignité normative à ses impératifs pratiques". De plus, la légitimation ne dit pas seulement à l'individu pourquoi il devrait exécuter une action et pas une autre, elle lui dit aussi pourquoi les choses sont ce qu'elles sont, c'est-à-dire, qu'il faut tenir compte de la "défense de la société", justifiant ses actions par le caractère plausible et légitime de son travail.

C'est ainsi que, si antérieurement, poser des actions coercitives, comme par exemple, recommander une sentence d'incarcération parce qu'il faut protéger la société et ce, sous la pression de son entourage, entraînait une forme d'inconsistance, et que, si finalement l'individu en arrive à rationaliser ses actions, il faut croire que cette rationalisation prend sa source - en partie - dans les légitimations de la probation, qui font partie du stock de connaissance retransmis. Légitimer ses actions signifie finalement que l'individu croit désormais qu'il doit agir de la sorte: "Il faut que je me soucie de protéger la société car je n'ai pas le choix, d'ailleurs c'est mon rôle, et puis ça fait partie de mon mandat, ça fait partie du contrat que j'ai à remplir."

Force est de reconnaître que cette vision des choses

s'est éloignée de:

Ce qui t'as motivé à être agent de probation, c'est de vouloir comprendre puis aider les gens (Daniel) [...] Moi, au début, j'étais là pour aider le client, point! (Denis).

C'est donc à partir de cette constatation, c'est-à-dire le fait que les individus évoluant dans l'appareil pénal prennent avec le temps une autre trajectoire, que nous en arrivons pour terminer à la question d'une certaine forme de "réification" du rôle de l'agent de probation, signifiant ainsi, que les actions posées par l'agent sont désormais appréhendées comme "un sort inévitable pour lequel l'individu peut décliner toute responsabilité". Et c'est ce qui nous amène finalement à la formule de Berger et Luckmann (1986:126) illustrant cette réification du rôle:

"Je n'ai pas le choix dans ce domaine, je dois agir ainsi à cause de ma fonction" - en tant que mari, que père, que général, [...] que malfrat, que bourreau...

...et nous complétons:

en tant qu'agent de probation....

ANNEXE

Consigne et sous-consignes pour entretiens avec agents de probation¹

BLOC 1 Premières journées de travail et premières expériences

*Consigne de départ

Comme je te l'ai mentionné l'autre jour, nous sommes intéressés à connaître le vécu des agents de probation et l'initiation à leur pratique professionnelle. Alors, si tu le veux bien, j'aimerais tout d'abord que l'on fasse un retour dans ton passé, et que tu me racontes les premiers moments vécus de ta profession.....

.....mais si on débutait par quand tu as commencé à travailler comme agent de probation.....

.....tu te souviens en quelle année?

[ou] quel âge tu avais à l'époque?

Où as-tu commencé à travailler?

.....quelle était ta situation sur le marché du travail au moment où as fait ta demande d'emploi?

[et]...comment tu avais pris connaissance de cet emploi....

Est-ce que c'était un emploi à temps partiel ou à temps plein?

Quel était ton statut d'employé?

-en probation
-poste régulier
-contractuel

1) Il s'agit bien ici de la grille telle que conçue originalement pour effectuer nos entretiens. Il va sans dire qu'elle n'a été utilisée qu'en tant qu'instrument. Elle n'a donc pas toujours été suivie à la lettre, cela dépendant du déroulement de l'entretien et de l'initiative de l'interviewé.

Est-ce que tu avais fait un stage auparavant en tant qu'agent de probation?

Tu te souviens quelle époque de l'année c'était quand tu as commencé à travailler?

...la saison par exemple....

Tu peux te rappeler à quel jour de la semaine correspondait ta première journée de travail.....

Maintenant est-ce que tu te souviens de ce qui s'est passé lors de cette première journée de travail.....

.....et comment tu te sentais.....

N.B. Nous laissons ici développer l'interviewé.

BLOC 2 L'initiation et les étapes importantes

Maintenant, comment as-tu été initié à ton travail....

..... est-ce que tu avais reçu du matériel à lire....

...est-ce que tu avais un superviseur....

.....comment tu te sentais dans cette période de supervision.....

Sous-consigne

J'aimerais que tu me parles maintenant des différents moments, étapes ou expériences importantes, que tu aurais pu identifier lors de ta période d'initiation au travail.....

[.....le premier rapport présentenciel.....]

[les premières difficultés importantes/ou dilemmes impor-

tants que tu as dû rencontrer...à faire face.....]

BLOC 3 Rapport présentenciel

Sous-consigne

J'aimerais que tu me racontes maintenant comment tu as appris à rédiger un rapport présentenciel....

- comment tu te sens lors de ton enquête pour le rapport présentenciel....
- quels sont pour toi les informations les plus pertinentes qui peuvent servir à la rédaction de ton rapport....
- comment te sens-tu lors de la rédaction d'un rapport présentenciel....
- quelles sont pour toi les principales difficultés que l'on peut éprouver à ce moment.....
- à quoi doit-on penser/ou pense-t-on quand on rédige un rapport présentenciel.....
- maintenant, y-a-t-il des pratiques, des ententes informelles et/ou des directives à suivre dans ton bureau concernant la rédaction du rapport présentenciel....

J'aimerais maintenant que tu me parles des options que tu as au niveau des recommandations que tu peux faire, comment tu te sens face à ces différentes mesures, et aussi si tu aimerais pouvoir disposer d'un éventail plus large de mesures.....

BLOC 4 Les "clients"Sous-consigne

J'aimerais que tu me parles maintenant de la perception que tu avais de la clientèle, AVANT de commencer ton travail d'agent de probation; au DEBUT de tes expériences de travail et celle que tu as PRESENTEMENT....

[tu peux commencer par où tu veux]

BLOC 5 Rôle de l'agentSous-consigne

J'aimerais que tu me parles de comment tu concevais au TOUT DEBUT de ton travail ton rôle en tant qu'agent de probation, et comment tu le conçois PRESENTEMENT....

-avais-tu une idée du travail d'un agent de probation à tes débuts...

Consigne pour les superviseurs

Comme toi tu es (tu as été) superviseur, j'aimerais que tu me parles maintenant de comment tu vois ton rôle en tant qu'initiateur d'un nouvel agent de probation.....

REFERENCES

- ALTHUSSER, L. (1976) "Idéologie et appareils idéologiques d'Etat", in Positions, Paris: Editions Sociales, pp. 67-125.
- AMERICAN FRIENDS SERVICE COMMITTEE (1971) Struggle for Justice, New-York: Hill and Wang.
- BACHELARD, G. (1938) La formation de l'esprit scientifique, Paris: Vrin, 1975
- BARATTA, A. (1983) Criminologie critique et critique du droit pénal: introduction à la sociologie juridico-pénale, Montréal: Ecole de criminologie, Université de Montréal.
- BARBIER, R. (1973) "Une analyse institutionnelle du service social", Sociologie du travail, no.1, pp.54-82.
- BEAUVOIS, J.L., JOULE, R. (1981) Soumission et idéologies, Paris: P.U.F.
- BECKER, H.S. (1967) "Whose Side Are We On?", Social Problems, 14, (Winter), pp.239-247.
- BECKER, H.S. (1985) Outsiders, (Etudes de sociologie de la déviance Paris: Editions A.M. Métailié.
- BENSON, J.K. (1977) "Innovation and Crisis in Organizational Analysis", The Sociological Quarterly, no.18, (Winter), pp.3-16.
- BERGER, P. (1973) "La religion et la construction d'un monde humain", La religion dans les consciences modernes, Paris: éd. du Centurion, pp.1-61.
- BERGER, P. LUCKMANN, T. (1986) La construction sociale de la réalité, Paris: Méridiens Klincksieck,
- BERTAUX, D. (1980) "L'approche biographique. Sa validité méthodologique, ses potentialités", Cahiers internationaux de Sociologie, 69, pp.197-225.
- BISSENETTE et al. (s.d.) Définition et délimitation de l'intervention en probation, s.d., s.l., document photocopié.
- BLANKEVOORT, V., LANDREVILLE, P. PIRES, A.P. (1979/80) "Les coûts sociaux du système pénal: Notes méthodologiques", Crime et/and Justice, Vol.7-8, nos3-4, pp.180-185.

- BOTTOMS, A.E., W. Mc. WILLIAMS (1979) "A Non-Treatment Paradigm for Probation Practice, British Journal of Social Work, 9/2, pp. 159-202.
- BOUDON, R. (1986) L'idéologie. L'origine des idées reçues, Paris: Fayard.
- BUCHER, R., J. STELLING (1969) "Characteristics of Professional Organisations" Journal of Health and Social Behavior, 10, pp. 3-15.
- BUCHER, R., A. STRAUSS (1961) "Professions in Process", American Journal of Sociology, 66, pp. 325-334.
- CARNEY, L.P. (1977) Correction and the Community, Englewood Cliff, New-Jersey: Prentice-Hall Inc.
- CHEVALIER, J. (1980) "L'idéologie des fonctionnaires", in Discours et idéologie, Paris: P.U.F., pp. 4-58.
- CHEVALIER, J. (1981) "L'analyse institutionnelle" in L'institution, Paris: P.U.F., pp. 3-61.
- CICOUREL, A.V. (1968) The Social Organization of Juvenile Justice, New-York: John Wiley & Sons. Inc..
- CLEGG, J., D. DUNKERLEY (1980) Organization. Class and Control, London: Routledge & Kegan Paul.
- COHN, Y. (1982) "On the Presentence Investigation", Federal Probation, Vol. 46, (3), pp. 46-48.
- COHN, Y. (1984) "Recommended: No Recommendation", Federal Probation, Vol. 48, (3), pp. 70-72.
- CROFT, S. (1978) Research in Criminal Justice, Home Office Research Study, no. 44, H.M.S.O.
- CROZIER, M., E. FRIEDBERG (1977) L'acteur et le système: les contraintes de l'action collective, Paris: Du Seuil.
- DAY, R. J. Day. (1977) "A Review of the Current State of Negotiated Order Theory: an Appreciation and a Critique", The Sociological Quarterly, no. 18 (Winter), pp. 126-142.
- DEBUYST, C. (1983) "La probation comme lien contractuel. Les difficultés que pose une telle définition", La probation a-t-elle encore un avenir?, Louvain-la-Neuve: Université catholique de Louvain, département de criminologie et de droit pénal, pp. 129-137.

- DESLAURIERS, J.P. (1987) Les méthodes de la recherche qualitative, Québec: Presses de l'Université du Québec.
- DOZOIS, J., M. LALONDE, J. POUPART (1984) "Dangerosité et pratique criminologique en milieu adulte", in Criminologie, Vol. XVII, no. 2, pp. 25-52.
- FAUGERON, C. (1978) "Du simple au complexe: les représentations sociales de la justice pénale", Déviance et Société, Vol. 2, no. 4, pp. 411-432.
- FAUGERON, C. (1983) "Représentations sociales de la déviance et de l'intervention pénale", Bulletin de psychologie, Tome XXXVI, no. 259, pp. 299-307.
- FESTINGER, L. (1957) A theory of Cognitive Dissonance, Evanston: Illinois, Row, Peterson.
- FICHELET, M., R. FICHELET, S. MAY (1970) "L'approche qualitative - éléments de méthode", extrait de: Le changement des structures de la société à travers une situation de crise - propositions de critères d'attitudes, Comité de Sociologie Politique, 7e Congrès Mondial de Sociologie, Varana, Septembre 1970.
- FIELDING, N. (1984) Probation Practice (Client Support under Social Control), Aldershot: Gower Publishing Company Limited.
- FOGEL, D. (1979) "Traitement pénitentiaire et contrainte", Déviance et Société, 3, 2, pp. 149-159.
- FOUCAULT, M. (1976) "Les jeux du pouvoir" (entretien) in Magazine littéraire, no. 101, juin.
- FOUREZ, G. (1974) La science partisane, Belgique: Duculot.
- FOUREZ, G. (1979) Choix éthiques et conditionnement social. Introduction à une philosophie morale. Paris: Centurion.
- FRANCOIS, J. (1979) "Pour une clinique alternative en milieu carcéral", Déviance et Société, 3, 2, pp. 169-178.
- GLASER, B.G., G.L. STRAUSS (1967) The Discovery of Grounded Theory, Chicago: Aldline Publ. Co.
- GOFFMAN, E. (1968) Asiles, Paris: Ed. de Minuit.
- GURVITCH, G. (1962) Dialectique et sociologie, Paris: Flammarion.

- HILLS, S.L. (1980) Demystifying Social Deviance, New-York: Mc. Graw-Hill.
- KANDEL, L. (1972) "Réflexions sur l'usage de l'entretien, notamment non directif et sur les études d'opinion", Epistémologie Sociologique, 13, pp. 25-46.
- LALANDE, A. (1968) Vocabulaire technique et critique de la philosophie, Paris: P.U.F..
- LALANDE, P. (1984) Probation et probationnaires, Université d'Ottawa, département de criminologie. Document inédit.
- LAPLANTE, J. (1985) Crime et traitement. Introduction critique à la criminologie. Montréal: Boréal Express.
- LAPLANTE, J. (1986) Le traitement et la criminologie au Québec. Quelques réflexions sur leurs liaisons (dangereuses). Département de criminologie, Université d'Ottawa. Document inédit.
- LASCOUMES, P. (1978) "La criminologie en action ou l'ordre rationalisé", in Délinquance et ordre (actes), Paris: François Maspero, pp. 51-84.
- LAUWERS, C. (1983) "Fonctionnement de la probation - Attitudes de l'assistant de probation", in Revue de Droit pénal et de criminologie, No. 11, novembre, pp. 833-850.
- LAWSON, C. (1978) The Probation officer as Prosecutor: A Study of Proceedings for Breach of Requirement in Probation, Cambridge: University of Cambridge, Institute of Criminology.
- LEGRAS, D. (1971) "Quelques contributions à la méthodologie de l'entretien non directif d'enquête", Bulletin du C.E.R.P., 20, 2, pp. 131-141.
- MALHERBE, N. (1977) "Les tendances récentes de la sociologie de la déviance aux Etats-Unis. Origine et orientations générales", Revue Suisse de Sociologie, (2), pp. 145-184.
- MARTINSON, (1974) "What works? Questions and answers about prison reform". Public interest, 35, pp. 22-54.
- MICHELAT, G. (1975) "Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie", Revue française de Sociologie, 16, pp. 229-247.
- MURY, G. (1978) "Notes sur l'évolution du travail social", Esprit, no. 4-5, avril-mai, pp. 612-628.

- PIRES, A.P. (1982) "La méthode qualitative en Amérique du Nord: un débat manqué (1918-1960)", Sociologie et Sociétés, 14, (1), pp. 15-29.
- PIRES, A.P. (1983) Stigmate pénal et trajectoire sociale, (Chapitre III: La méthodologie: une approche biographique), thèse de doctorat, inédite, Université de Montréal, Ecole de criminologie, pp. 73-103.
- PIRES, A.P. (1985) Le "sens du problème" et le "sens de l'approche": Pour une nouvelle conception du travail méthodologique, département de criminologie, Université d'Ottawa. (Conférence présentée au Colloque sur la méthodologie qualitative. Université Laval, 31 octobre et 1er novembre 1985).
- QUEBEC (1984) Mission de la probation, Québec: Ministère de la Justice, Direction générale de la probation et des établissements de détention.
- QUEBEC (1985) Le rapport présentenciel, Québec: Ministère de la Justice, Direction de la probation (pamphlet).
- RIVARD, P.A. (1979) "Le service de probation au Québec: évolution et rôles traditionnels", in Criminologie, XII, 2, pp. 7-23.
- STRAUSS, A. (1978) Negotiations, San Francisco: Josey-Bass Publishers.
- TOURAINÉ, A. (1978) La voix et le regard, Paris: Seuil.
- TREPANIER, J. (1986) "L'encadrement du pouvoir discrétionnaire du juge unique au pénal", Extrait des Annales de Droit de Louvain. Tome XLVI 3/1986, pp. 469-486.
- SILVERMAN, D. (1985) Qualitative methodology & Sociology: Describing the Social World, Brookfield: Gower Publishing Co.
- VAN DEN YSSEL, C. (1982) "Casser puis reclasser", Déviance et Société, 6, no. 1, pp. 73-81.
- VERDES-LEDOUX, J. (1978) Le travail social, Paris: Minuit.
- WALKER, H.B., B. BEAUMONT (1981) Probation Work (Critical Theory and Socialist Practice), Oxford: Basil Blackwell.
- (s.d., s.l.) Guide pour la préparation du rapport présentenciel, document photocopie.
- (s.d., s.l.) Guide de la probation, document photocopie.