

L'enquête sur les prisons : les prisons écossaises d'après le personnel correctionnel et les détenus

L'enquête sur les prisons a été menée dans le but de sonder l'opinion du personnel correctionnel et des détenus sur le service correctionnel écossais (Scottish Prison Service), d'étudier les normes en vigueur, l'atmosphère et les rapports dans les prisons et de dégager l'orientation que le service correctionnel écossais devrait adopter à l'avenir selon le personnel et les détenus. D'ailleurs, ceux-ci ont tous été invités à prendre part au sondage.

Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'un vaste programme de changement amorcé au sein du service correctionnel écossais, programme qui vise l'amélioration des normes et de la qualité du service. Les résultats de cette enquête, qui sont repris ici, ont déjà été intégrés au plan de gestion des prisons écossaises. D'autres enquêtes semblables seront entreprises pour contrôler la mise en oeuvre des changements et rectifier le tir, au besoin. Le sondage auprès du personnel : résultats Établissements et conditions de travail Très sommairement, le personnel correctionnel est très mécontent des conditions de travail ainsi que des établissements.

Plus des deux tiers (70 p. 100) des participants au sondage étaient très mécontents du manque d'espace et d'intimité dans les prisons qui, selon eux, les gênaient dans l'exercice de leurs fonctions (p. ex. pour la rédaction de rapports sur les progrès des prisonniers et la tenue des entrevues d'évaluation des employés). Un nombre égal de participants n'étaient pas contents des vestiaires réservés au personnel (70 p. 100), des réfectoires dans les prisons (66 p. 100) et des douches (66 p. 100). Un peu plus du tiers (39 p. 100) des participants trouvaient que les normes de propreté dans les prisons laissaient à désirer et que dans l'ensemble, la prison et ses bâtiments étaient en piètre état. Selon presque le quart des employés, la quantité de nourriture servie aux prisonniers était insuffisante. Les aspects du travail de l'agent correctionnel ***Les fonctions***

La majorité (81 p. 100) des agents correctionnels aimaient leur travail et 43 p. 100 d'entre eux appréciaient la sécurité que leur apportait leur emploi. En revanche, seulement 54 p. 100 des agents correctionnels étaient d'avis que *Fresh Start* (« un nouveau départ », programme de changement au travail) avait provoqué une amélioration dans le milieu professionnel.

Pratiquement la moitié des gardiens en uniforme étaient d'avis que la haute direction comprenait fort peu ce qui se passait dans la prison. Quarante-quatre pour cent des participants étaient convaincus que les suggestions qu'ils pourraient faire pour améliorer le fonctionnement de la prison seraient ignorées par les gestionnaires supérieurs, ce qui aurait pour effet d'élargir encore plus le fossé qui sépare la haute direction des gardiens en uniforme. Cette affirmation corrobore le mécontentement général quant à la circulation de l'information au sein du service correctionnel écossais, particulièrement entre l'administration centrale et les prisons.

Malgré les changements récemment mis en oeuvre par le service correctionnel écossais pour multiplier les contacts entre les détenus et le personnel, 57 p. 100 des employés ont déclaré que les agents correctionnels ne disposent pas des ressources nécessaires pour régler les problèmes personnels des détenus. En revanche, les réponses données par les participants à d'autres questions du sondage indiquent que ceux-ci aimeraient exercer ce genre d'intervention auprès des détenus à l'avenir. Avant de s'engager à cet égard, ils voudraient toutefois qu'on leur laisse le temps nécessaire et qu'on leur fournisse une

formation pertinente.

Le vie de famille

L'effet d'une occupation professionnelle qui crée des tensions dans ses rapports avec autrui, et particulièrement avec la famille, est révélateur. Quand on a demandé aux participants ce que selon eux leur famille pensait de leur emploi, la question des mutations obligatoires s'est imposée. Même si les participants reconnaissaient qu'ils s'étaient engagés en toute connaissance de cause à être mutés n'importe où en Écosse, en réalité, seulement 43 p. 100 des employés consultés ont affirmé qu'ils déménageraient volontiers en cas de transfert. Ce problème était forcément plus épineux dans le cas des employés mariés.

Plus de la moitié des participants qui avaient été contraints de déménager (au moins une fois pendant leur carrière dans 45 p. 100 des cas) avaient dû surmonter de graves difficultés - soit émotives, soit personnelles, soit financières - à la suite du déménagement. Les projets amorcés et prévus par le service correctionnel écossais Les employés appuyaient en masse la poursuite des projets déjà entrepris ainsi que la mise en oeuvre de bon nombre des projets mentionnés dans des documents publiés par le service correctionnel écossais, comme « Opportunity and Responsibility » (1990) [Occasion et responsabilité]. En particulier, 96 p. 100 des employés tenaient à ce que des lavabos et des toilettes soient installés dans toutes les cellules; 92 p. 100 étaient en faveur d'une stratégie nationale de planification des sentences des prisonniers dont la mise à exécution est prévue prochainement, 79 p. 100 croyaient à l'extension du principe de l'agent individuel, 74p. 100 aux visites en famille pour les prisonniers et 63 p. 100 à la multiplication des visites à domicile.

Il est encourageant de constater que les deux tiers des participants appuyaient l'idée de nommer un porte-parole des prisonniers. Par contre, seulement 17 p. 100 du personnel était en faveur de la mise sur pied d'un système de représentation juridique des prisonniers pendant les procédures de règlement des griefs.

Un peu plus de la moitié des participants (58 p. 100) approuvaient l'installation de prises de courant dans les cellules. Les opposants au projet disaient craindre pour leur sécurité (risque d'électrocution), se soucier de l'imposition de la dépense d'une télévision aux familles des prisonniers et craindre que les prisonniers auraient tendance à passer trop de temps « entre leurs quatre murs » au lieu de participer à des programmes de développement individuel. Les relations dans les prisons L'évaluation de la qualité des relations dans les prisons était un des aspects les plus importants de l'enquête. Dans l'ensemble, les employés trouvaient que leurs rapports avec les prisonniers étaient bons (92 p. 100), de même que leurs rapports avec leurs collègues (95 p. 100). Ce sont plutôt les relations avec les directeurs des établissements qui causaient des préoccupations, quoique le problème était relatif puisque les trois quarts des employés se sont déclarés satisfaits de leurs rapports avec le directeur de l'établissement.

Environ les trois quarts des employés se sont dits satisfaits de leurs rapports avec les spécialistes qui travaillent en milieu correctionnel : les psychiatres, les psychologues et les travailleurs sociaux. De même, 88 p. 100 des employés étaient contents de leurs rapports avec le personnel médical de l'établissement. La sécurité physique Le milieu carcéral comporte de nombreux dangers pour ceux qui y travaillent, chose que reflètent d'ailleurs les résultats de l'enquête. Soixante-six pour cent des employés ont déclaré qu'ils s'étaient inquiétés de leur sécurité physique au travail à un moment donné; près de la moitié ont rapporté avoir été victime d'une attaque au cours de leur carrière.

Cinquante-neuf pour cent des employés, à un moment donné, avaient craint de contracter l'hépatite B ou le VIH. L'atmosphère Personne ne peut nier qu'un vent de révolte a soufflé dans les prisons de l'Écosse entre le milieu et la fin des années 1980. Un des principaux objectifs de l'enquête était de sonder l'atmosphère dans les prisons à l'heure actuelle. C'est ainsi qu'il a été possible d'établir que moins de 10 p. 100 des employés trouvaient que l'atmosphère dans les prisons était tendue. L'opinion des employés au sujet de l'établissement où ils travaillent et du service correctionnel écossais Les participants ont répondu à des questions sur les pratiques de gestion employées au sein de l'établissement où ils travaillent et dans l'ensemble du service correctionnel écossais. Le problème qui a été souligné lourdement et constamment par les employés est le manque de communication à pratiquement tous les échelons du service correctionnel écossais.

Dans l'ensemble, les employés appuyaient les mesures en cours d'exécution (planification de la sentence, congé à domicile, etc.), mais ils étaient d'avis qu'ils devaient être mieux informés et, quand les circonstances le justifient, consultés. Seulement 8 p. 100 des employés ont corroboré un énoncé selon lequel tout le personnel du service correctionnel écossais a une idée nette de la direction que prendra le service dans les cinq prochaines années. En outre, seulement 17 p. 100 des employés trouvaient que le service correctionnel écossais, en tant qu'organisme, communiquait adroitement ses nouvelles idées à son personnel.

D'un autre côté, positif celui-là, 41 p. 100 des employés étaient d'avis que le service correctionnel écossais attachait beaucoup de valeur à la participation de son personnel. Quarante-cinq pour cent des employés pensaient que le service correctionnel écossais prisait beaucoup la formation et le perfectionnement du personnel et plus de la moitié des employés trouvaient que le service déployait des efforts soutenus pour améliorer son rendement. Malgré cela, la plupart du personnel (80 p. 100) trouvait que les employés, entre eux, critiquaient beaucoup le fonctionnement du service et plus du tiers affirmait que les conflits entre le personnel et la direction étaient nombreux. Les changements Deux questions sur le changement ont été posées au personnel. D'abord, on demanda aux employés quels changements ils aimeraient apporter à la prison où ils travaillent, puis quels changements ils aimeraient apporter à l'ensemble du service correctionnel écossais. En réponse à la première question, les employés ont le plus souvent suggéré que des lavabos et des toilettes soient installés dans toutes les cellules. Venaient ensuite, quoique moins souvent, des suggestions visant le resserrement des régimes imposés aux prisonniers et la modification de la structure administrative de la prison pour réduire le nombre d'échelons de direction.

Quant à la seconde question, les employés ont répondu qu'ils souhaitaient des salaires plus élevés, de meilleures chances d'avancement et le recrutement de personnel supplémentaire. Bien des employés voulaient que les mutations obligatoires soient abolies, que les échanges entre l'administration centrale du service correctionnel écossais et les prisons soient plus ouverts et que le nombre d'échelons de direction soit réduit. Le personnel désirait également que des changements soient apportés à l'aménagement même des prisons, avec notamment une réduction de la taille des prisons et un plus grand nombre de prisons semi-ouvertes et ouvertes. Le sondage auprès des prisonniers: résultats Les prisonniers, dans les réponses qu'ils ont données, demandaient le plus souvent et le plus instamment des contacts plus fréquents et intimes avec leur famille. La concrétisation de ce désir prenait des formes diverses pour différents groupes de prisonniers. Un grand nombre de prisonniers, pour la plupart des

détenus purgeant de longues sentences, a proposé de changer le déroulement des visites conjugales ou familiales; beaucoup de prisonniers, toujours parmi ceux incarcérés à long terme, ont aussi demandé des congés à domicile et des congés de fin de semaine plus fréquents. La plupart des prisonniers étaient néanmoins conscients que l'amélioration des visites familiales ou conjugales était l'objectif qui, selon toute vraisemblance, serait atteint. Pour l'instant, ils trouvaient que les installations et les modalités de visites laissaient à désirer. L'amélioration des installations prévues pour les enfants en visite était le sujet qui préoccupait le plus les prisonniers : les trois quarts d'entre eux étaient d'avis que, dans l'état actuel des choses, ces installations étaient insatisfaisantes.

Vu l'éloignement et la difficulté d'accès de bon nombre des prisons écossaises, il n'est pas étonnant que la durée des visites a également été critiquée. Les deux tiers des prisonniers se sont dits mécontents de la situation. Enfin, le peu d'intimité pendant les visites a été critiqué par 78 p. 100 des détenus. Les relations et l'atmosphère Comme on l'a indiqué ci-dessus, une vague de violence a ébranlé le service correctionnel écossais à la fin des années 1980, avec des démonstrations sur les toits par des prisonniers violents et plusieurs prises d'otages. Compte tenu de ce contexte, une part considérable de l'enquête avait pour objet de sonder l'atmosphère générale et la qualité des relations dans les prisons.

La majorité des prisonniers (82 p. 100) était satisfaite de ses rapports avec les agents en uniforme; 12 p. 100 s'en sont même dits très satisfaits. En moindre proportion (73 p. 100), quoique à peu près égale à celle du personnel, les prisonniers étaient contents de leurs rapports avec les directeurs de la prison. Quatre-vingt-quinze pour cent des prisonniers étaient satisfaits de leurs rapports avec les autres prisonniers.

Moins de 20 p. 100 des prisonniers avaient de la difficulté à s'entendre avec les agents correctionnels, mais plus du quart des prisonniers considéraient que leurs relations avec les directeurs étaient tendues.

Quarante et un pour cent des détenus étaient en faveur de contacts plus fréquents entre les agents correctionnels et les prisonniers au sujet de problèmes personnels. Dans la mesure où les agents correctionnels comprennent le milieu carcéral, les problèmes seraient probablement résolus plus rapidement. Des prisonniers qui s'opposaient à cette idée, la plupart invoquaient, pour justifier leur position, de mauvais rapports avec le personnel, le manque de confiance et le refus de divulguer des détails personnels de crainte que ceux-ci ne soient répétés. La sécurité physique On entend souvent dire qu'une prison est essentiellement un milieu dangereux; les résultats du sondage tendent un peu dans cette direction. Presque 20p. 100 des prisonniers craignaient d'être attaqués par un employé; une proportion égale de détenus s'inquiétait d'être victime de la violence d'un autre prisonnier. Quinze pour cent des détenus ont affirmé avoir déjà été attaqués par un employé pendant leur incarcération (y compris les cas où ils avaient dû être maîtrisés de force), 13 p. 100 avaient été attaqués par un autre détenu, et 6 p. 100, par un groupe de détenus. Les normes Pour la plupart, les prisonniers se sont dits satisfaits des normes générales de propreté en vigueur dans les prisons, mais le tiers des détenus étaient d'avis que les prisons n'étaient pas assez propres.

Pratiquement la moitié des détenus (47 p. 100) trouvaient que la nourriture était mal apprêtée; 62 p. 100, que les menus manquaient de variété, et 64 p. 100, que la qualité des aliments laissait à désirer. Les services Dans l'ensemble, les prisonniers s'entendaient bien avec les spécialistes (psychologues,

travailleurs sociaux et agents d'éducation) (moins de 20 p. 100 des prisonniers se sont plaints à ce sujet). En revanche, plus du tiers des prisonniers ont déclaré qu'ils ne s'entendaient pas avec le personnel médical.

Outre les rapports avec les spécialistes, les prisonniers trouvaient que la qualité des soins qui leur étaient administrés n'était pas constante, particulièrement en ce qui avait trait aux soins médicaux (57 p. 100) et psychologiques (54 p. 100). La plupart des prisonniers étaient satisfaits à la fois de la qualité des services fournis par les travailleurs sociaux et des soins dentaires, mais il n'empêche que presque le tiers des prisonniers jugeaient que la qualité des services et les conseils fournis par les travailleurs sociaux n'étaient pas bons tandis que 35 p. 100 des prisonniers n'étaient pas satisfaits des soins dentaires. En revanche, les prisonniers étaient plus contents des services d'enseignement fournis en prison, 27p. 100 d'entre eux ayant déclaré que ces services étaient de qualité plutôt bonne et 43 p. 100, bonne. Les changements On a demandé aux prisonniers, comme on l'avait fait aux employés, d'indiquer les changements qu'ils aimeraient voir dans la prison où ils étaient incarcérés et dans l'ensemble du service correctionnel écossais. Dans un cas comme dans l'autre, le changement souhaité par les prisonniers était manifeste: ils voulaient davantage de contact avec leurs familles. Plus précisément, les prisonniers souhaitaient une amélioration des modalités de visites - c'est-à-dire des visites plus longues, plus fréquentes et plus intimes. D'aucuns pensaient qu'il faudrait envisager la mise sur pied de visites familiales et conjugales en prison ainsi que la multiplication des programmes de congés à domicile. Conclusions Certains des résultats du sondage n'étaient pas prévisibles, compte tenu des troubles qui ont secoué le milieu carcéral en Écosse entre le milieu et la fin des années 1980. Dans l'ensemble, le personnel et les prisonniers étaient satisfaits des rapports entretenus en prison.

Le personnel veut que les projets ébauchés ou prévus soient mis en oeuvre. Les projets importants, comme les programmes de congés à domicile, sont appuyés par le personnel et par les prisonniers.

Les prisonniers veulent pouvoir entretenir des liens plus étroits avec leurs familles. Et si des améliorations physiques, comme l'installation de lavabos et de toilettes dans toutes les cellules, importent aux prisonniers, elles sont bien loin de constituer pour eux la priorité.

Les conclusions du sondage ne sont pas toutes bonnes. Certaines choses sont inquiétantes. Dans certaines prisons, les rapports sont envenimés et les modalités de visites ont été vivement critiquées. Dans d'autres, le service de la nourriture, la qualité de la nourriture et la diversité des menus (préoccupations qui pèsent beaucoup à la majorité des prisonniers) préoccupent à la fois le personnel et les prisonniers : c'est signe qu'un changement majeur s'impose. Tant les prisonniers que le personnel trouvent que les articles personnels de base, comme les vêtements et les chaussures, laissent à désirer. Même si ces choses peuvent sembler banales et dérisoires par rapport au fait que les prisonniers sont privés de leur liberté, il n'en reste pas moins que pour bon nombre de prisonniers, le signe d'un changement véritable au sein du service correctionnel écossais sera évalué en fonction de l'amélioration de choses comme la nourriture et les vêtements, et non en fonction de la mise en oeuvre de grandes politiques.

Rien que le fait que le service correctionnel écossais ait amorcé un projet de recherche comme cette enquête sur les prisons témoigne, à notre avis, du sérieux avec lequel le service envisage le changement et l'émergence d'une organisation de qualité. Cette enquête se veut une appréciation globale et honnête du

travail qui attend le service correctionnel écossais. Sans l'information qu'elle a fournie, le choix de l'orientation que devrait adopter le service se serait avéré difficile, voire impossible.

L'enquête sur les prisons n'est rien de plus qu'un cliché des prisons, à un moment particulier - les rapports, l'atmosphère et les normes dans les prisons changent avec le temps et ces changements surviennent parfois très rapidement. L'enquête a donné réponse à certaines questions et en a dégagé d'autres auxquelles il faudra aussi donner réponse. Des tentatives à cet égard ont été faites après coup, à petite échelle, mais il n'en reste pas moins que de nombreux domaines doivent être étudiés et que dans le cas de certains groupes d'employés et de prisonniers, il faut mettre au point des moyens plus perfectionnés de s'inspirer des besoins et des expériences. L'enquête a été très utile aux fins de planification, et des sondages complémentaires permettront d'apprécier les changements survenus et leurs conséquences.