



Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

13-2 | 2011
Bigarrure

Violence interpersonnelle au travail : typologie des acteurs, agresseurs et cibles

Interpersonal Violence in the Workplace: Typology of the Actors - Aggressors and Targets

Violencia interpersonal en el trabajo : tipología de los actores, agresores y víctimas

Nathalie Jauvin, Marie-Marthe Cousineau et Michel Vézina



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/1806>
DOI : 10.4000/pistes.1806
ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2011

Référence électronique

Nathalie Jauvin, Marie-Marthe Cousineau et Michel Vézina, « Violence interpersonnelle au travail : typologie des acteurs, agresseurs et cibles », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 13-2 | 2011, mis en ligne le 01 novembre 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/1806> ; DOI : 10.4000/pistes.1806

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.



Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Violence interpersonnelle au travail : typologie des acteurs, agresseurs et cibles

Interpersonal Violence in the Workplace: Typology of the Actors - Aggressors and Targets

Violencia interpersonal en el trabajo : tipología de los actores, agresores y víctimas

Nathalie Jauvin, Marie-Marthe Cousineau et Michel Vézina

1. Introduction

- 1 Au Canada comme ailleurs dans de nombreux pays industrialisés, l'intérêt pour le phénomène de la violence au travail s'est accru de façon importante, et ce, principalement au cours de la dernière décennie (Beech et Leather, 2006 ; Einarsen, 2005 ; Salin, 2005 ; Griffin et Lopez, 2005 ; Waddington et coll., 2005 ; Hoel et coll., 2004 ; Matthiesen et Einarsen, 2004 ; Tehrani, 2004, Varhama et Björkqvist, 2004 ; Zapf et coll., 2003 ; Soares, 2002 ; Hirigoyen, 2001 ; Roland et Idsøe, 2001 ; Chappell et Di Martino, 2000 ; Bulatao et VandenBos, 1996 ; Baron et Neuman, 1996 ; Leymann, 1996). Les comportements de violence au travail ne sont pas nécessairement nouveaux, mais on y consacre en recherche comme dans la pratique une attention beaucoup plus grande et ils sont même aujourd'hui considérés comme faisant partie des problèmes sociaux sur lesquels il est essentiel de se pencher, notamment en raison des conséquences négatives de plus en plus documentées tant chez les victimes que chez les témoins de ces comportements déviants au travail, de même que sur les organisations tout entières (Einarsen, 2005 ; Vingard et coll., 2005 ; Rospenda et coll., 2005 ; Lim et Cortina, 2005 ; Agervold et Mikkelsen, 2004 ; Djurkovic et coll., 2004 ; Varhama et coll., 2004 ; Tehrani,

- 2004 ; Kivimäki et coll., 2003 ; Hogh et coll., 2003 ; Di Martino et coll., 2003 ; Einarsen et Mikkelsen, 2003 ; Hoel et coll., 2003 ; Kivimäki et coll., 2003 ; Kivimäki et coll., 2002).
- 2 Ainsi, depuis un peu plus de dix ans, de nombreuses études quantitatives et descriptives ont fait l'objet de publications et sont venues enrichir les connaissances relatives à la violence entre les membres d'une même organisation de travail. Jusqu'ici, cependant, un constat semble s'imposer : l'intérêt pour ce sujet se concrétise le plus souvent soit par un regard davantage centré sur l'individu, soit, dans certains cas, sur l'intersubjectivité. Plus rares sont ceux qui ont opté pour une analyse plus large du phénomène. Plusieurs ont par exemple tenté de dégager les facteurs qui rendent un individu plus susceptible de réagir violemment au sein d'un univers de travail (Crawford, 1997 ; Kelleher, 1996 ; Capozzoli et McVey, 1996 ; Elliott et Jarrett, 1994 ; Baron, 1993). Certains, plus rares (Aquino, 2000), ont plutôt opté pour une approche victimologique, s'intéressant essentiellement aux facteurs liés aux victimes potentielles. D'autres se sont intéressés à l'intersubjectivité, c'est-à-dire aux facteurs liés à la rencontre d'individus, à leur interrelation et au fait que cette rencontre puisse provoquer des comportements violents tant sur le plan verbal, psychologique que physique. Certains se sont penchés plus particulièrement sur les dimensions organisationnelles, notamment sur les conditions de travail qui favorisent l'émergence de violence (Hoel et Beale, 2006 ; Agervold et Mikkelsen, 2004 ; Lord, 1998 ; Neuman et Baron, 1998 ; Einarsen et Raknes, 1997 ; Leymann, 1996 ; Spratlen, 1995 ; Johnson et Indvik, 1994 ; Björkqvist et coll., 1994) et, à l'occasion, sur des dimensions sociales plus larges.
 - 3 Cette diversité des regards posés sur ce phénomène est incontestable mais, comme les résultats d'études en témoignent de plus en plus (Lewis, 2006), il apparaît davantage pertinent d'envisager la violence interpersonnelle comme un problème organisationnel plutôt que de réduire les efforts de compréhension aux strictes caractéristiques individuelles de la cible et de l'agresseur, dans une perspective de bourreau-victime (Vézina et Dussault, 2005) qui néglige de tenir compte des éléments contextuels favorisant l'émergence de violence interpersonnelle au travail. L'intérêt pour examiner de quelle façon les choix organisationnels facilitent ou font obstacle aux comportements violents, ce que nomme Jackman (2002) « the social organization of violence », demeure à approfondir.
 - 4 Outre l'intérêt trop marqué pour l'étude des dimensions à proprement individuelles, une des lacunes majeures des connaissances actuelles est sans contredit la quasi-absence d'études compréhensives sur le sujet (Bishop et coll., 2005), la plupart des travaux recensés ayant adopté un point de vue positiviste, s'appuyant essentiellement sur des données empiriques faisant fi du sens donné à l'action par les protagonistes (Bishop et coll., 2005). La méconnaissance qui en résulte, soulignée notamment par Hoel et Beale (2006), est de plus en plus apparente et il en découle des conséquences directes sur la difficulté à agir de façon appropriée pour prévenir l'apparition de violence en milieu de travail. Griffin et Lopez (2005) considèrent quant à eux qu'il est dorénavant nécessaire de procéder à une évaluation plus fine des mauvais comportements au travail¹ afin d'en arriver à développer une compréhension suffisamment riche de leurs origines, notamment en s'intéressant aux points de vue des acteurs concernés et aux motifs qui se cachent derrière ces comportements.
 - 5 En effet, étonnamment, rares sont les efforts de théorisation qui se sont appuyés sur la compréhension du phénomène à partir du point de vue des principaux concernés, les travailleurs eux-mêmes. Encore aujourd'hui, on constate que les cadres théoriques et

conceptuels demeurent sous-développés (Simpson et Cohen, 2004) et que le besoin d'études qualitatives et interprétatives approfondies est encore vaste (Bishop et coll., 2005 ; Griffin et Lopez, 2005 ; Salin, 2003). Le recours à une approche compréhensive, à partir de leur témoignage, permettrait pourtant de mieux saisir les processus sociaux sous-jacents à la violence au travail et ainsi de mieux la comprendre.

1.1 Le milieu à l'étude

- 6 L'étude dans le cadre de laquelle ces travaux ont été réalisés a été conduite auprès des agents correctionnels québécois, au sein des établissements carcéraux provinciaux, dans le contexte d'une plus vaste étude réalisée depuis 2000 par l'équipe de recherche RIPOST (Recherche sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du travail)²³ auprès des agents correctionnels qui oeuvrent dans les prisons⁴ provinciales québécoises. Dans une première phase quantitative de recherche menée auprès de ces travailleurs correctionnels, en 2000, nous avons notamment constaté que près du quart des agents correctionnels ayant répondu à un questionnaire⁵ déclaraient avoir été exposés à des comportements assimilables à de la violence interpersonnelle au travail de la part de collègues, de supérieurs ou de subordonnés et non des personnes incarcérées⁶. Au-delà des chiffres, peu d'éléments permettaient de comprendre pourquoi il en était ainsi, comment cette violence s'articulait et quel sens on pouvait lui donner. Conséquemment, nous ne disposions alors que de très peu d'éléments compréhensifs permettant de cibler des actions pour agir sur le taux particulièrement élevé de violence interpersonnelle constaté dans ce milieu. Les connaissances scientifiques disponibles à ce jour ne nous permettaient pas non plus de comprendre en profondeur le phénomène ni de cerner des mesures appropriées à prendre pour le prévenir. Dans l'univers correctionnel, pourtant considéré par plusieurs comme un laboratoire privilégié d'analyse du social (Vacheret, 2001 ; Faugeron, Chauvenet et Combessie, 1996), la question des rapports interpersonnels entre travailleurs et celle de la violence ont été très peu abordées à ce jour, les relations interpersonnelles en prison ayant été surtout étudiées du côté des personnes incarcérées (Edgar et coll., 2003).
- 7 En nous appuyant sur les témoignages d'agents correctionnels, nous nous sommes donc intéressés plus spécifiquement, dans une seconde phase de recherche, à la compréhension de la violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail, que cette violence soit de nature physique ou psychologique. Nous voulions comprendre, en nous appuyant sur le récit d'expériences des travailleurs, les assises de cette violence, en dégager les bases d'un modèle compréhensif permettant de modéliser le phénomène et, éventuellement, de révéler certaines pistes d'action permettant d'agir pour contrer cette violence qui sévit entre individus qui partagent un même univers de travail.
- 8 Pour ce faire, nous avons opté pour une approche phénoménologique qui rend possible l'étude du phénomène de la violence interpersonnelle afin d'en découvrir le sens, à partir du point de vue des acteurs. Cette approche permet de comprendre les phénomènes plutôt que de les expliquer. Il ne s'agit donc pas d'étudier les faits mais les significations, d'étudier les phénomènes du point de vue de ce qu'ils signifient pour le sujet (Mucchielli, A., 1983 : 16) en analysant les témoignages des travailleurs, sans a priori théoriques ou conceptuels. Cette approche met donc « entre parenthèses », au cours d'un premier niveau d'analyse tout au moins, les connaissances ou les théories développées

antérieurement afin d'en faire émerger de nouvelles, à partir des témoignages recueillis auprès des sujets. Ce n'est que dans un second niveau d'analyse que le chercheur procède à un retour sur les théories existantes afin de bonifier son analyse.

- 9 Dans le présent article, il sera plus spécifiquement question de la construction de la typologie des acteurs, agresseurs et cibles, ayant émergé de l'analyse et des réflexions qui en découlent. Cette typologie, bien qu'à la base centrée sur les acteurs de la violence, est considérablement imprégnée des dimensions contextuelles et sociales qui constituent le terrain des comportements déviants individuels mais aussi collectifs, dans la mesure où ces idéaux types peuvent aussi être caractéristiques de certains groupes. Des écrits subséquents traiteront plus spécifiquement du modèle compréhensif dégagé, un modèle qui permettra de poser un regard intégrateur sur le phénomène de la violence interpersonnelle ainsi que des pistes d'intervention qui en découlent.

1.2 La phénoménologie comme cadre de référence

- 10 Le but visé par cette étude est, avant tout, la compréhension du phénomène de la violence interpersonnelle entre membres de l'organisation, à partir du témoignage des agents correctionnels rencontrés. Pour y parvenir, nous nous sommes appuyés sur un cadre de référence phénoménologique. L'analyse phénoménologique réalisée repose en bonne partie sur la construction d'idéaux types, soit des typifications construites pour comprendre les acteurs, en tenant compte des motivations sur lesquelles ils reposent. C'est ce processus, selon Schütz (1967), qui permet au chercheur en science sociale de comprendre le sens qu'attribue l'acteur aux événements qui l'impliquent, qui donne une dimension objective à cette signification.
- 11 Le processus de construction des idéaux types vise essentiellement à comprendre le sens qu'attribuent les acteurs à la violence interpersonnelle et, ainsi, à l'objectiver. Compte tenu du visage éminemment subjectif de la violence entre membres de l'organisation de travail, de nombreuses configurations subjectives sont possibles et peuvent être révélées par le processus de typification, sous forme d'idéaux types. Chaque idéal type n'est pas une personne réelle mais un modèle conceptuel, l'idéal type, dont la nature n'est pas figée.
- 12 Cette approche permet notamment de distinguer chez les acteurs deux types de motifs d'actions, auxquels nous référerons : les motifs « *because* » et les motifs « *in-order-to* » (Schutz, 1967). Les motifs « *because* », que nous qualifierons, tout comme Dejours (1999), de « réactionnels » sont ceux qui sont directement liés au projet d'action, à ce qui a, antérieurement, motivé cette action. Quant aux motifs « *in-order-to* », que nous qualifierons d'« actionnels » comme le fait Dejours (1999), sont ceux qui sont orientés vers un but : « dans le but de » ou « avec l'intention de ». Selon cette approche, ces deux types de motifs ne sont pas indépendants, ils seraient plutôt coprésents. La présence de motifs réactionnels (ex. : j'engueule mon collègue au moment d'une intervention risquée parce qu'il n'intervient pas de façon appropriée et sécuritaire) peut amener l'individu à concevoir un plan d'action, un projet, à travers lequel se retrouvent les motifs actionnels (ex. : j'exclus dorénavant mon collègue qui se comporte de façon non sécuritaire afin de protéger ma propre sécurité). Alors qu'on s'intéresse plus souvent aux motifs actionnels, les motifs réactionnels permettent de situer l'action dans le contexte des expériences de l'individu, et donc, de mieux comprendre le sens des actions.

- 13 Dans cette recherche, il a été choisi de typifier non seulement les agresseurs, mais aussi les cibles de la violence afin de rendre compte des spécificités individuelles de celui qui agresse mais aussi, plus largement, des conditions interpersonnelles, organisationnelles et sociales qui entrent en jeu dans la compréhension du phénomène de violence interpersonnelle. Ce processus de typification permet de dégager chez les agresseurs un ensemble de motivations sous-jacentes à la violence interpersonnelle et leur ancrage dans des dimensions autres qu'individuelles et interpersonnelles. Chez les cibles de cette violence, un ensemble de caractéristiques permettant de comprendre ce qui fait en sorte que certains individus se retrouvent dans une telle position seront également dégagés.

2. Méthodologie

- 14 Cette recherche, de nature qualitative, a été réalisée grâce à des entretiens individuels et de groupe qui ont été menés auprès d'agents correctionnels québécois. Un traitement qualitatif du contenu de ces entretiens a été effectué. Le recours à des entretiens de type qualitatif s'est avéré essentiel pour explorer plus en profondeur la perspective des acteurs, pour dégager la richesse du sens que ceux-ci confèrent eux-mêmes aux situations qu'ils vivent et, ainsi, en arriver à une meilleure compréhension de la violence entre membres de l'organisation de travail.

2.1 Techniques de collecte de données

- 15 Des entretiens individuels et de groupe ont été menés auprès d'un échantillon d'agents des services correctionnels (ASC) travaillant en prison. Le recours à des entretiens individuels visait d'abord à aborder certaines dimensions en lien avec l'expérience de travail (ex.: parcours professionnel, nature et évolution du travail, contexte organisationnel, sécurité) et, plus spécifiquement, les rapports de travail et la violence interpersonnelle, dimensions plus difficiles à aborder en groupe. Les rencontres de groupe ont été prévues avec l'intention d'aller plus loin dans la réflexion stimulée par les entretiens individuels et, principalement, d'alimenter notre réflexion sur les dynamiques interpersonnelles et organisationnelles en place.
- 16 L'objectif sous-jacent au recours à ces deux types distincts d'entretiens, individuels et collectifs, était de cerner de façon complémentaire, dans une optique compréhensive, le phénomène de violence interpersonnelle de la façon la plus exhaustive possible. En procédant par entretiens individuels et collectifs nous visons donc, à partir des propos des ASC, à cerner puis à analyser la multitude de dimensions pouvant générer de la violence interpersonnelle ou être associées à une telle violence en milieu correctionnel ainsi que leur agencement dynamique, et ce, dans le but de produire, dans une perspective interdisciplinaire, un cadre d'analyse original, généré à partir du témoignage des participants eux-mêmes.

2.2 Population à l'étude

- 17 Ont été appelés à participer à la recherche l'ensemble des ASC œuvrant dans des centres de détention de juridiction provinciale du Québec (n=1788). Compte tenu d'une incidence particulièrement élevée de violence interpersonnelle mesurée à partir d'un questionnaire structuré adressé à la même population en 2000 (près du quart des répondants au

questionnaire, dont le taux de réponse avoisinait les 80 %, rapportaient être victimes de violence entre membres de l'organisation de travail) (Malenfant et coll., 2001), il a été décidé d'inclure tous les ASC plutôt que de ne sélectionner que ceux qui s'identifiaient comme étant des victimes de telles violences⁷. Le choix des établissements s'est fait en fonction des caractéristiques de l'ensemble des 18 centres de détention provinciaux afin de refléter le mieux possible la variété de ceux-ci, notamment eu égard à la région (urbaine, rurale) et au volume de la population carcérale pouvant y résider simultanément (petits et gros établissements).

2.3 Procédures d'échantillonnage et de recrutement

- 18 Tous les ASC des établissements ciblés⁸ ont été sollicités personnellement par lettre pour participer aux entretiens individuels ou de groupe. Étaient entre autres expliqués dans cette lettre les principaux sujets traités lors des entrevues, la façon de procéder ainsi que le processus de sélection des participants. Les ASC, en retournant un formulaire d'inscription avaient alors la possibilité de signifier leur intérêt de participer soit à une entrevue individuelle, soit à une rencontre de groupe, ou aux deux. Quelques informations (âge, expérience, affectation, établissement, genre, scolarité) recueillies grâce à ce court formulaire ont ensuite rendu possible le processus de sélection des participants. Les volontaires ont aussi pu signifier s'ils préféraient procéder à l'entrevue sur les lieux de travail ou à l'extérieur de ceux-ci.
- 19 Une fois tous les formulaires compilés (n=212), une sélection a été effectuée afin de constituer l'échantillon. Pour ce faire, nous avons procédé à un échantillonnage par cas multiples, sollicitant non seulement les individus ayant été exposés à de la violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail mais tout individu qui, comme le précise Pires (1997, 153), est « porteur de la culture et des sous-cultures auxquelles il appartient et il en est représentatif ».
- 20 Nous avons tenu compte du principe de diversification pour constituer cet échantillon, en vue d'obtenir la plus grande variété de cas possibles (Glaser et Strauss, 1967). Les caractéristiques déjà connues de la population des agents correctionnels québécois, détaillées lors d'une phase antérieure de recherche (Malenfant et coll., 2001), ont servi de balises afin de procéder à la construction de notre échantillon. Des agents ont ainsi été sélectionnés en fonction des variables stratégiques mentionnées plus haut, et cela dans le but d'atteindre la plus grande diversité interne possible en regard de la question de recherche.
- 21 Nous avons également eu recours au principe de saturation empirique (Pires, 1998 ; Glaser et Strauss, 1967) pour, en premier lieu, réorienter peu à peu les entrevues en fonction de la saturation de certains thèmes, au profit d'autres moins exploités et, en second lieu, justifier de ne plus procéder à de nouvelles entrevues, les principales informations étant recueillies et la redondance se faisant de plus en plus grande. L'appréciation de la saturation empirique a été rendue possible par le fait qu'une première analyse du matériel recueilli en entrevues s'est faite au fur et à mesure que la collecte des données progressait.
- 22 Le processus de recrutement pour les entretiens de groupe, réalisé de façon concomitante avec celui des entrevues individuelles, a quant à lui été fait sur une base régionale. Pour la composition des groupes, nous nous sommes à la fois basés sur certaines caractéristiques personnelles des participants et sur des caractéristiques spécifiques des établissements

(taille, type de clientèle, région). Les participants provenant des plus petits centres ont été regroupés sur une base régionale alors que ceux travaillant dans des plus gros centres ont été rencontrés à leur établissement. Les membres du Comité aviseur de la recherche ont agi à titre d'informateurs pour aider à la constitution des groupes. Ces entrevues de groupe, tout comme les entretiens individuels, ont eu lieu sur les heures de travail⁹ et dans un lieu extérieur à la prison convenu avec les participants¹⁰.

- 23 Les répondants sélectionnés à partir de la liste déjà constituée ont été contactés personnellement par un membre de l'équipe de recherche afin que des informations supplémentaires sur la recherche leur soient fournies et, pour tous ceux dont le consentement fut maintenu - la très grande majorité de ceux rejoints -, un rendez-vous était pris pour la réalisation de l'entrevue. Dans quelques cas où la liste était insuffisante, nous avons eu recours à des personnes clés de l'organisation qui ont pu nous fournir une liste de noms supplémentaires ou encore cibler quelques individus correspondant aux profils recherchés. Le tableau 1 présente en détail la répartition des participantes et participants aux entrevues individuelles et de groupe, en fonction de l'établissement où ils travaillent.

Tableau 1 Profil des participants aux entretiens individuels et de groupe

ETABLISSEMENT (n=18)	Nb total	Sexe		Statut			Formation			Âge moyen	Ancien- nété moyenne
		H	F	Temps plein	Temps partiel régulier	Temps partiel occasionnel	Sec.	Civil.	Univ.		
MTL (bondeaux)	17	11	6	14	1	2	3	5	9	39,4	11,4
Québec	15	9	6	14	1	0	3	8	4	43,3	14,8
Tanguay	14	12	2	13	1	0	2	9	3	41	11,8
Rivière des pr.	13	10	3	9	3	1	7	4	2	38	12,2
Hull	11	7	4	9	0	2	2	6	3	34,3	9,6
St-Jérôme	10	7	3	10	0	0	1	3	6	37,2	13,4
UMc*	10	6	4	7	3	0	3	5	2	43,4	15,5
ShartookE	8	6	2	5	3	0	2	3	3	37,9	12,8
Trois-Rivières	6	3	3	6	0	0	1	3	2	43,3	16,7
Rimouski	5	3	2	4	1	0	0	3	2	40	14,9
Chicoutimi	4	3	1	3	1	0	0	3	1	40	15,5
Roberval	4	2	2	2	2	0	0	3	1	29,3	3,1
Sorel	4	3	1	2	2	0	2	2	0	58,3	16
Valleyfield	3	2	1	3	0	0	0	2	1	44,3	11
Sept-Îles	2	1	1	2	0	0	1	0	1	39,5	4,8
Baie-Comeau	2	0	2	2	0	0	1	0	1	41	15,5
New Carlisle	2	1	1	2	0	0	0	1	1	34,5	6,5
Amos	2	1	1	2	0	0	1	0	1	44	17,5
Total	132	8763,9%	4334,1%	10982,0%	1813,6%	33,8%	2921,9%	6041,3%	4332,0%	39,8	12,6

* Unité mouvements comparutions

- 24 Nous avons donc procédé, entre le 6 novembre 2001 et le 7 février 2002 (sauf deux entrevues qui ont eu lieu au-delà de ces dates), à 54 entrevues individuelles, dont deux n'ont pas été enregistrées à cause du refus des participants. Neuf entrevues de groupe (entre 7 et 14 participants pour chacun des groupes) ont également été réalisées, entre le 15 octobre 2002 et le 23 janvier 2003, entrevues qui nous ont permis de rencontrer 95 ASC provenant de l'ensemble des établissements carcéraux québécois. Des aménagements ont été prévus pour permettre à tous les participants rencontrés de se présenter lors des entretiens (dégagement lorsque le travailleur est au travail ou compensation en temps lors de congé ; frais de déplacement compensés lorsque pertinent).
- 25 Les entretiens individuels ont été réalisés, en majorité, sur les lieux de travail, dans des espaces en retrait, alors que toutes les entrevues de groupe ont été effectuées dans un lieu extérieur aux établissements correctionnels (salles de réunion 'commerciales', de CLSC ou du syndicat). Les entrevues ont été enregistrées et retranscrites textuellement. Au total, entretiens individuels et de groupe confondus, 132 agents ont été rencontrés à l'intérieur

de ce volet qualitatif de recherche. Dix-sept agents ont participé à la fois à une entrevue individuelle et à une entrevue de groupe.

2.4 Stratégie d'analyse

- 26 L'analyse, de type inductive, a cherché à poser les principaux éléments compréhensifs du phénomène de violence entre membres de l'organisation de travail en contexte carcéral et à saisir les différents liens unissant les données recueillies afin de générer les constituantes de la typologie des acteurs. Une analyse thématique verticale et horizontale du matériel recueilli a été effectuée (Blanchet et Gotman, 1992). Pour en faciliter le traitement, les thèmes principaux et secondaires des entretiens se sont vu attribuer un code. Puis, à l'aide du logiciel NU-Dist NVivo 2.0, nous avons par la suite procédé à la codification de chacun des entretiens. L'étape suivante a été celle de l'interprétation des données et de la recherche du sens, sur les plans vertical et horizontal. Dans le premier cas, en relisant individuellement chacun des entretiens individuels, il a été possible de faire ressortir l'aspect dynamique des processus sous-tendant les situations de violence entre membres de l'organisation de travail à l'étude. Dans le deuxième cas, en procédant par comparaison des entretiens les uns par rapport aux autres, nous avons pu faire ressortir les similitudes et les contrastes dans les propos recueillis sur l'ensemble des thèmes abordés. C'est à partir de cette comparaison que surgit l'identification « d'idéaux types ». L'analyse thématique fut par ailleurs accompagnée d'une analyse compréhensive marquée par un retour incessant au verbatim intégral de chaque entretien (Kaufmann, 1996). Cette procédure a permis de saisir les logiques d'action et les processus entourant les manifestations de violence et d'éviter les glissements hors contexte.

2.5 La construction d'idéaux types

- 27 L'approche phénoménologique a rendu possible la distinction, chez les acteurs, de deux types de motifs des actions, soit les motifs actionnels et les motifs réactionnels. L'étude des témoignages a permis de mettre en exergue, à l'intérieur même de la construction des idéaux types, l'un ou l'autre des types de motifs, parfois les deux, selon leur présence, tout en considérant que les deux motifs sont toujours présents dans une même action.
- 28 C'est donc à partir de l'ensemble des témoignages recueillis, tant individuels que collectifs, qu'ont été dégagés – par un exercice d'analyse serré fait de codification, catégorisation, mise en relation, intégration, modélisation et théorisation tel que proposé par Paillé (1994) – un ensemble d'idéaux types correspondant soit aux « agresseurs », soit aux « cibles » de la violence et, à travers ces deux protagonistes, le dévoilement de dynamiques pouvant conduire à l'explosion de situations de violence entre membres de l'organisation de travail.

3. Résultats et analyse

- 29 La recherche du sens que donnent les agents correctionnels à la violence entre membres de l'organisation de travail constitue le cœur de l'analyse mais aussi le point de départ d'une modélisation qui viendra intégrer, ultérieurement, les autres dimensions qu'il importe de considérer pour comprendre le phénomène intersubjectif complexe, multidimensionnel et dynamique qu'est la violence entre membres de l'organisation.

Mais puisque cette violence nous est avant tout apparue comme un phénomène intersubjectif, nous nous sommes donc penchés plus particulièrement, dans un premier temps, sur les deux acteurs clés de cette intersubjectivité, soit l'agresseur et la cible de cette violence, en ayant recours à une approche phénoménologique.

- 30 Cette approche phénoménologique permet plus précisément d'analyser, avec une lunette différente de celles préalablement employées, le phénomène de la violence qui sévit entre membres de l'organisation de travail, pour tenter de le comprendre, du point de vue des travailleurs eux-mêmes. Nous avons ainsi d'abord tenté de cerner les tenants et les aboutissants des situations de violence révélées par les personnes rencontrées, puis d'en découvrir les motifs sous-jacents. De cet exercice émerge une série de typifications, auxquelles nous référerons comme étant des *idéaux types* d'acteurs, caractérisés principalement par les motifs qui les animent.

3.1 La typologie des acteurs : agresseurs et cibles

- 31 Le recours aux idéaux types des acteurs – agresseurs et cibles – a permis de mieux comprendre le phénomène de violence interpersonnelle. Ces idéaux types correspondent à des profils typifiés d'individus qui émergent de l'analyse en profondeur des propos des agents, mais il arrive aussi, à l'occasion, qu'on puisse les attribuer à un profil de sous-groupe ou à un collectif d'acteurs. L'exercice effectué constitue en quelque sorte le portrait d'un « cliché » réalisé à un moment précis, permettant ainsi d'arrêter une dynamique en constante évolution, en mouvement permanent.
- 32 Des idéaux types d'agresseurs, entendus comme étant ceux qui posent les gestes de violence, seront d'abord dégagés de l'analyse. Puis, comme il s'agit d'un phénomène intersubjectif et dynamique, il nous est apparu également essentiel de procéder au même exercice pour les cibles de ces actions, chez qui on retrouve diverses caractéristiques qui peuvent également se prêter au jeu de la typification. Ces typifications sont issues de l'ensemble des entretiens réalisés. Elles sont donc le reflet de témoignages d'individus qui ont été, à un moment ou à un autre, soit des témoins, soit des agresseurs, soit des cibles de cette violence. D'ailleurs, comme l'analyse nous l'a révélé, il importe de souligner que les rôles d'agresseurs et de cibles ne sont pas étanches et qu'il arrive qu'à des moments distincts ou de façon concomitante qu'un même individu puisse être agresseur ou victime.
- 33 Un des constats qui se dégage de l'analyse et du processus de typification des actions est la présence d'une suite d'idéaux types qui se dressent sur un continuum de motifs allant d'une prépondérance des motifs actionnels à une emphase sur les motifs réactionnels (Dejours, 1999 ; Schütz, 1967). Ces motifs représentent le nœud de la constitution des idéaux types. Parmi les catégories d'idéaux types qui seront présentées, nous verrons ainsi que certains profils d'agresseurs sont plus directement associés à des motifs de nature actionnelle – ce qui n'exclut pas le fait qu'il existe, derrière cet a priori, des motifs réactionnels qui ont pu engendrer leurs actions et la planification de celles-ci – alors que d'autres profils, qui se situent à l'opposé du continuum, sont, eux, davantage associés à des motifs réactionnels. Les actes violents ont d'abord pour moteur une réaction à une situation mal vécue. Cerner le moteur de l'action, que nous associerons ici au motif, de celui ou de celle qui a recours à de la violence interpersonnelle à l'égard d'autres travailleurs demeure ici notre premier objectif.

- 34 Globalement, soulignons-le d'emblée, un constat général s'impose : certains idéaux types correspondent à des individus qui agissent en raison de motifs actionnels plus apparents, le plus souvent dans le but de conserver, de maintenir ou de défendre leur pouvoir alors que d'autres sont mus par des motifs réactionnels, en réponse à une tension importante, à une dépossession réelle ou possible de leur part de pouvoir au sein de l'organisation. La question du pouvoir constitue le point focal de ce qui se dégage de l'analyse. Nous y reviendrons plus largement dans la discussion qui suivra.

3.2 Les agresseurs : typologie dégagée

- 35 De l'ensemble du contenu des entretiens, individuels et collectifs, se dégagent des témoignages recueillis auprès d'ASC essentiellement huit idéaux types d'agresseurs, qui se situent naturellement sur un continuum où la notion de pouvoir se révèle une dimension centrale. Il s'agit du *tyran*, du *souverain*, de l'*aspirant*, du *porte-étendard*, de l'*insécure*, de l'*envieux*, du *frustré* et de l'*opprimé*.
- 36 Le tableau qui suit présente de façon succincte chacun de ces idéaux types, qui ont fait l'objet d'une description plus exhaustive dans Jauvin (2007). Chacune de ces brèves descriptions est ici accompagnée d'un extrait du témoignage des agents correctionnels qui représente le plus justement possible les témoignages que nous avons entendus.

Tableau 2 Violence interpersonnelle au travail chez les agents correctionnels : une typologie des agresseurs

Agresseurs	description	extrait	
A C T I O N N E L	Tyran	Il impose son pouvoir de façon tyrannique, en dépassant les limites de ce que le pouvoir procure comme marge de manœuvre. Il utilise le pouvoir qu'il a à sa disposition de façon perverse et abusive pour en arriver à ses fins. Pour lui, l'exercice du pouvoir est un jeu.	<i>Comme l'ancien directeur [...] il avait choisi des agents en cible [...]. Des fois il rentrait, il claquait les portes, il essayait de prendre des agents en défaut, pour rien dans le fond, juste pour être méchant [...]. Il faisait parler beaucoup de monde, il savait plein de choses sur tout le monde.</i>
	Souverain	Il détient une forme de pouvoir formel et règne en roi et maître, de façon à maintenir cette position privilégiée. Il est généralement plus stratégique que le tyran et ses actions sont plutôt orientées en fonction du maintien de son pouvoir au sein de l'organisation.	<i>Il y en a qui vont se comporter comme des seigneurs, ils fonctionnent par cliques. [...] Quand cette clique est dans un secteur, elle se comporte en dieu, elle fait suer tout le monde.</i>

R
É
A
C
T
I
O
N
N
E
L

Aspirant	Il se démarque par le désir de s'approprier un pouvoir qu'il ne détient pas ou encore par la recherche d'un niveau de pouvoir plus élevé. Le recours à des comportements violents constitue un moyen d'en arriver à conquérir un certain pouvoir, formel ou informel.	<i>Cette personne-là, c'est une personne qui fait énormément d'abus de pouvoir, elle ferait n'importe quoi pour monter plus haut. Elle, son but c'est d'être le top chef de tout là ! Ce qui fait [...] qu'elle peut écraser n'importe qui, elle peut détruire n'importe qui, elle s'en fout carrément là !</i>
Porte-étendard	Il joue un rôle central en ce qui a trait aux enjeux de pouvoir au sein de son organisation via le pouvoir formel ou informel qu'il détient et il valide son comportement violent par la nécessité de recadrer ou d'exclure l'autre du groupe sous prétexte qu'il ne respecte pas les normes imposées par ce groupe.	<i>[...] Deux jours plus tard, le monsieur [un agent qui n'a pas soutenu ses collègues lors d'un événement violent] s'en va vers sa case. Il était pour crisser son camp. Je me suis accoté dans la porte. On lui a donné des exemples concrets de choses qui étaient déjà arrivées ailleurs. [...] La fin de semaine d'après, il a sacré le camp. C'était bien mieux de même. N'est pas agent qui veut, c'est plate mais on le fait de même !</i>
Insécure	Il est caractérisé principalement par la peur de perdre ses acquis, la menace que génère pour lui la présence de l'autre, de certains autres. Il a peur de perdre la part de pouvoir qu'il détient au sein de l'organisation.	<i>Quand des anciens voient qu'il y a des gens qui ont du dynamisme, de la compétence, puis qu'ils veulent avancer de niveau dans l'organisation, ils ont tendance à dire. « Toi, tu prends trop de place [...]. On va t'écraser, toi. On va te tasser tranquillement. On va partir des cancons sur toi, des rumeurs, t'es rendu dérangeant là, pour l'organisation ». [...] Alors, à ce moment-là, le positionnement qui se fait, c'est qu'il se sert de son pouvoir.</i>
Envieux	Il jalouse la position de l'autre, ses acquis, les privilèges qu'il soupçonne l'autre de détenir. Ses comportements ou ses attitudes violentes sont notamment motivés par le fait qu'il croit ou qu'il a vent de collègues qui semblent bénéficier de privilèges qui leur procurent des avantages intéressants ou, encore, qui les rapprochent du pouvoir.	<i>Quand je suis arrivé ici au début, j'ai été choisi pour être garde du corps parce que j'avais une formation là-dessus. [...] Ça a créé une espèce de tempête, parce qu'ici les gens ont pensé carrément que c'était leur place [...]. Pour eux autres c'était du vol !</i>

Frustré	Il se caractérise surtout par la sensation d'avoir été traité de façon inéquitable, d'être dépossédé de son pouvoir, de sa marge décisionnelle ou de latitude. Il est sujet à un niveau de frustration élevé qui, à l'occasion, provoque, en réaction, des actes répréhensibles sur un plan interpersonnel.	<i>C'est des frustrations [...]. Les gens sont frustrés de voir ces choses là [...] surcharge de travail, coupure de poste, réaffectation de poste de travail, des choses comme ça, les gens sont frustrés mais jamais qu'ils vont aller le dire à l'employeur [...] ils vont s'en prendre à leurs confrères. C'est plus facile de frapper là...</i>
Opprimé	On le reconnaît par usure profonde du travail, un sentiment d'impuissance fortement ancré et qui en arrive à se couper des liens sociaux qui l'unissaient souvent jadis à ses collègues et, dans certains cas, à agir de façon violente.	<i>Chez nous, il y a assez d'animosité, il y a assez de frustration, puis il y a assez de cas où le point de rupture est proche, il y a du monde qui ne sont plus arrêtables, ils sont en furie. [...] ils te lancent des expressions comme, « ça, ça se règle bien facilement... » [...] tu sais, des sous-entendus comme ça. [...] Je ne serais pas étonné que quelqu'un rentre avec une arme à feu. Je ne serais pas étonné qu'il se passe quelque chose.</i>

- 37 Ces huit idéaux types des agresseurs sont, dans le tableau II, présentés sur un continuum qui les distribue selon la présence des motifs actionnels et réactionnels, par ailleurs coprésents chez chacun. Les considérations liées au pouvoir sont aussi très présentes dans cette typologie, comme elles se trouvent en trame de fond dans les témoignages recueillis auprès des travailleurs rencontrés.

[...] Le pouvoir fait ça ! Le pouvoir mal utilisé fait ça. Si tu es croche puis que tu deviens un boss, tu vas rester croche. Si tu es croche, puis que tu n'es pas boss mais que tu as du pouvoir, puis que tu n'es pas tout à fait réglo, tu vas te servir de ton pouvoir pour abuser ou pour faire du harcèlement ou pour faire des menaces.
Édouard, gros centre

- 38 La recherche des motifs actionnels et réactionnels des agresseurs, du *tyran* à l'*opprimé*, se situe globalement sur un continuum entre le motif actionnel, caractérisé par la nécessité de se démarquer par la possession d'un pouvoir démesuré, et le motif réactionnel, marqué, lui, par l'impuissance. Entre ces deux extrêmes se trouvent ceux qui détiennent, de façon formelle ou informelle, un pouvoir délégué par l'organisation ou par des pairs (le *souverain* ou le *porte-étendard*). Viennent ensuite ceux qui aspirent au pouvoir ou à un pouvoir plus important au sein du groupe (l'*aspirant*) puis ceux qui craignent de perdre le pouvoir qu'ils possèdent et qui défendent leurs acquis (l'*insécure*). On retrouve enfin ceux qui ne possèdent pas de pouvoir mais qui jalouent celui des autres et les avantages que ce pouvoir procure (l'*envieux*), ceux qui ont le sentiment d'être dépossédés de tout pouvoir et de subir des injustices liées à un statut désavantagé (le *frustré*) et, enfin, à l'extrême du continuum, il y a ceux qui ont un sentiment profond d'être défavorisés, notamment par une perte totale de pouvoir au sein de l'organisation et qui développent un sentiment d'impuissance fortement ancré (l'*opprimé*).
- 39 Nous avons ensuite regroupé, au tableau III, ces mêmes idéaux types d'agresseurs en trois catégories distinctes, en fonction des grandes motivations qui les animent. Ainsi, les trois premiers idéaux types ont été classés sous la catégorie des « contrôleurs », tous trois

ayant comme trait commun cette particularité d'avoir recours à la violence avant tout pour exercer un contrôle, qu'ils soient en position d'autorité formelle ou non (comme le *souverain* ou le *tyran*) ou qu'ils y aspirent (*l'aspirant*).

Il y en a que c'est dans leur nature, il y en a qui aiment ça avoir toujours comme, on dirait se donner du pouvoir sur les autres [...]. Pour se remonter ils calent les autres.

Puis ça l'air que c'est beaucoup les anciens par rapport aux plus récents ou par rapport aux femmes [...]. Le « standing » du pouvoir.

Hélène, établissement de taille moyenne

- 40 Le « *porte-étendard* », qui n'aspire pas à un gain de pouvoir pour lui, comme individu, mais plutôt à un rééquilibrage du pouvoir pour un groupe auquel il appartient ou pour son collectif tout entier, a quant à lui été placé, seul, dans une autre catégorie que nous avons nommée « *porte-parole* ». Sur le continuum « *actionnel-réactionnel* », il se situe dans une zone plutôt mitoyenne, où les motifs actionnels et réactionnels sont tous deux assez perceptibles.

Ces gens là [...]. Ils ont quand même du leadership mais c'est que ce leadership là n'est pas nécessairement pour l'organisation. [...] Il y en a qui ont des qualités de leader, mais ils l'emploient de façon négative au lieu d'aller pour le bien de l'organisation puis travailler avec les chefs d'unité, ils vont travailler contre les chefs d'unité bien souvent. Ils vont travailler pour eux autres [leur gang], pour avoir le contrôle et le pouvoir.

Donald, gros centre

Tableau 3 Catégorisation des idéaux types des agresseurs

Agresseurs (idéaux-types)	Agresseurs (Catégories)
Le tyran	CONTRÔLEUR
Le souverain	
L'aspirant	
Le porte-étendard	PORTE-PAROLE
L'insécure	BLESSÉ
L'envieux	
Le frustré	
L'opprimé	

- 41 Enfin, la troisième catégorie, celle des « *blessés* », est formée par la réunion de quatre idéaux types : *l'insécure*, *l'envieux*, *le frustré* et *l'opprimé*. Tous ces idéaux types ont comme point commun d'user avant tout de violence en réaction à des conditions auxquelles ils sont exposés au travail.

Des fois la tension est mal dirigée, la frustration est mal dirigée. [...] Moi-même, v'là pas longtemps, j'ai payé une traite à un chef. Il y a une décision qui aurait dû être prise immédiatement, puis la personne en position d'autorité ne prend pas sa décision là, parce qu'elle est pas sûre, parce qu'elle veut pas se mouiller. Moi, ça me

met bleu marin dans ce moment-là [...] tu sais : action, réaction !

Luc, centre de taille moyenne

- 42 En ce qui concerne la fréquence, les idéaux types se situant aux extrémités du continuum, le *tyran* et l'*opprimé*, se font rares. Par contre, les profils mitoyens, eux, semblent les plus courants, notamment le *porte-étendard* qui, entre tous, figure vraisemblablement en tête de liste des agresseurs dont les ASC ont discuté le plus. Au-delà des considérations de fréquence, l'analyse réalisée révèle aussi et surtout que la violence entre membres de l'organisation de travail dont témoignent ces travailleurs n'est pas l'apanage de certains, au contraire. Pourtant, un pan important des connaissances disponibles à ce jour se concentre surtout sur certains types d'agresseurs, que nous qualifierions de plus « extrêmes ». Il s'agit essentiellement du *tyran* ou du *souverain*, qui se trouvent en fait, dans le modèle dégagé, à une extrémité du continuum de l'exercice du pouvoir au sein de l'organisation, ou encore du *frustré* et de l'*opprimé*, situés à l'autre extrémité du continuum, qui ressentent et vivent mal la perte de tout pouvoir. Leurs démonstrations de violence sont d'ailleurs généralement très fortes, voire parfois dramatiques, et elles marquent du même coup l'imaginaire.
- 43 L'analyse nous permet toutefois de constater, rappelons-le, que ceux qui se situent dans ces zones ne représentent qu'une faible proportion des agresseurs dont il a été question, la plupart des cas de violence interpersonnelle étant plutôt associés à des profils plus mitoyens du continuum, pensons aux *porte-étendards*, aux *aspirants*, aux *insécurés* et aux *envieux* notamment. Ceux-ci sont pourtant largement négligés dans les écrits rendus disponibles jusqu'à ce jour.

3.3 Les cibles : typologie dégagée

- 44 Le regard que nous posons ici sur le phénomène de la violence interpersonnelle s'appuie d'abord et avant tout sur l'étude des expériences subjectives des participants. À ce titre, l'analyse nous révèle notamment que chacun participe, à sa façon, aux rapports intersubjectifs, et que les rôles que jouent les individus dans le développement des rapports interpersonnels ne sont pas figés ; ils évoluent dans le temps et selon le contexte. Conséquemment, celui que l'on retrouve à un moment donné dans un rôle d'agresseur peut, dans une situation autre, en relation avec d'autres individus par exemple – ou même, à l'occasion, avec la même personne –, occuper le rôle de la victime ou de cible de la violence.
- 45 Comprendre le phénomène de la violence entre membres de l'organisation de travail, le sens des actions, nécessite donc non seulement l'étude de l'acteur « agresseur » mais aussi de l'acteur « cible »¹¹. Ce nouvel acteur peut aussi se concevoir en termes d'idéaux types. Il s'agira alors de l'*arroseur-arrosé*, du *réfractaire*, de l'*aspirant*, du *privilegié*, du *non-solidaire*, du *non-conformiste*, de l'*inadéquat*, du *vulnérable* et du *dissemblable*.
- 46 Bien que nous ayons eu recours, pour la typification des cibles, à un processus similaire à celui utilisé pour typifier les agresseurs, c'est-à-dire par émergence des thèmes, il ne sera pas question, dans cette section traitant des cibles, des motifs de l'action puisqu'il s'agit d'individus qui « subissent » avant tout l'action. Nous tenons cependant à souligner que, dans plusieurs cas, certaines actions préalables des cibles, certaines attitudes, appartenances ou postures ou encore diverses caractéristiques présentes chez ceux exposés à diverses formes de violence de la part de collègues permettent d'entrevoir qu'ils jouent, habituellement bien malgré eux, un rôle spécifique dans le développement

de la situation de violence à laquelle ils sont exposés. D'ailleurs, dans le libellé et la description des idéaux types des victimes, on retrouve au début du continuum des individus dont on pourrait être amené à dire qu'ils jouent ou, du moins, paraissent jouer un rôle relativement actif dans leur victimisation, comme c'est le cas par exemple de l'*arroseur-arrosé* (celui qui a agressé les autres et vers qui on se retourne) et, à l'autre bout, ceux dont le rôle est tout à fait passif, tel le *dissemblable*, dont seules des caractéristiques objectives (par exemple la race) semblent essentiellement être à l'origine de leur victimisation.

- 47 Rappelons aussi que ces catégories représentent en fait des tendances plus marquées issues de l'analyse. Il ne faut pas les considérer comme étant mutuellement exclusives puisque les mêmes individus peuvent posséder, à la fois ou en alternance, des caractéristiques de l'une ou l'autre des catégories de cibles et, à l'occasion, d'agresseurs.

Tableau 4 Violence interpersonnelle au travail chez les agents correctionnels : une typologie des cibles

cibles	description	extrait	
A C T I F S P A S S I F S	Arroseur-arrosé	Il chevauche la zone des agresseurs et celle des cibles. Il s'agit, le plus souvent, d'un individu qui lutte pour maintenir sa position de pouvoir dans le groupe et qui a déjà activement participé lui-même à des comportements de nature violente. Il est, en retour, l'objet de comportements de débordement de la part de ceux qui en ont été victimes ou témoins.	<i>Quand je suis revenu de maladie, il y a quelqu'un qui, à tous les jours, était sur mon cas, il me faisait du harcèlement. Puis moi j'ai averti mes patrons. Personne n'a rien fait jusqu'au jour où un moment donné je l'ai pogné à la gorge. Je l'ai pogné à la gorge! [...] Je n'avais jamais eu de violence dans mon dossier. J'suis pas violent là [...]. Mais le gars il me harcelait, il me harcelait...</i>
	Réfractaire	Il résiste à l'autorité formelle de ses supérieurs ou encore à celle, plus informelle, de collègues en situation de pouvoir. C'est le travailleur qui outrepassé les consignes, qui n'accepte pas de suivre la ligne, de demeurer dans les rangs.	<i>Le gars qui va arriver, puis que ça fait pas longtemps qu'il travaille ici, il va donner l'impression de tout savoir, tu vas essayer de lui livrer une information importante, et qui répond « Je le sais, je vais faire ça à ma façon ! » Il y a des comportements, qui ne sont pas acceptés.</i>
	Aspirant	Il peut occuper à la fois la place de l'agresseur comme celle de la cible. Il démontre trop son désir de régner, de prendre une place qui ne lui revient pas – aux yeux des autres à tout le moins – de briser les solidarités ou les rôles préétablis. Il menace le pouvoir des autres.	<i>C'est comme dans n'importe quelle place où tu arrives pour la première fois. Tu ne peux pas être le président de cette place-là en arrivant ! Puis si tu l'es, tu vas pédaler fort parce que les autres, ils vont tout faire pour te discréditer [...] c'est pareil partout !</i>

Non-solidaire	Il ne respecte pas la solidarité jugée essentielle entre confrères et il affaiblit ainsi, aux yeux des autres, la force de son collectif de travailleurs.	<i>C'est pas bien vu à l'intérieur là, de commencer à faire des plaintes contre un autre agent. On est supposé d'être unis, de se tenir. Tu vas subir de la pression, tu vas subir du harcèlement encore plus [...] un moment donné, tu vas te ramasser isolé, puis il y a pas grand monde qui vont vouloir travailler avec toi, qui vont te parler.</i>
Non-conformiste	Il ne se conforme pas aux façons de faire habituellement convenues, il se démarque par des approches nettement différentes de celles de son groupe d'appartenance, par une performance qui détonne largement de celle des autres ou par des idées hors-normes. Souvent, par ses façons de faire, il menace la position de son collectif et de ses collègues.	<i>Quand t'es trop innovateur, ils ont tendance, un p'tit peu à te tasser. Et puis là les cancans commencent tatatata. Ils essaient de te discréditer.</i>
Privilegié	Il est accusé de recevoir des privilèges jugés inadmissibles, souvent de la part des supérieurs. Il est pointé du doigt par des collègues qui jugent la situation injuste et qui lui font porter le blâme relatif à la situation. Par ses privilèges, il peut déstabiliser l'équilibre du groupe et subir ainsi des représailles.	<i>L'objet de mécontentement c'était lorsque c'était un remplacement d'un chef d'unité, la personne qui allait remplacer le chef d'unité elle est à temps partiel régulier, comme nous autres. [...] Il y a des gens qui l'ont mal pris, parce qu'il y a des personnes permanentes qui ont pas été demandées [...]. La personne a été attaquée beaucoup, elle a déprimé pas mal...</i>
Inadéquat	Ses collègues jugent qu'il n'a pas la formation, les capacités, l'allure ou l'attitude nécessaires pour exercer le métier. On n'a pas confiance en lui et on doute de ses décisions qui, potentiellement, pourraient affecter l'image, l'identité, le travail, la sécurité des autres et, incidemment, la force du collectif.	<i>C'est un individu qui ne l'a pas, il ne dégage pas l'autorité [...]. Il ne répond pas au profil, parce que, physiquement on le regarde là : « Non ! Je te regarde puis tu n'as pas la gueule qu'il faut ! »</i>

Vulnérable	En raison de caractéristiques individuelles ou organisationnelles (ex. : statut d'emploi), il prête facilement flan à la critique et aux coups et ne détient aucun pouvoir. Sa fragilité personnelle peut être liée à des caractéristiques tels un caractère trop effacé, une susceptibilité émotionnelle ou autre. Sa victimisation est ainsi liée à un état et non à des actions ou des choix qu'il aurait effectués.	<i>C'est le reflet de sa personnalité qui ne passe pas. Maigrichon, porte des lunettes, tout croche [...]. Les dents pareilles comme râteau [...] il a peur [...]. Celui qui n'a pas de caractère, les autres ne veulent pas travailler avec. Ils veulent l'écraser [...]. Ils ne veulent pas l'avoir. C'est comme une meute de chiens [...] il y en a un qui est malade y vont le mettre à part.</i>
Dissemblable	Il est ciblé en raison de sa différence, donc pour une question liée plus spécifiquement à son état, à des conditions spécifiques, hors de son contrôle, qui font de lui quelqu'un de différent. Cette distinction relève parfois de caractéristiques individuelles tels le genre ou l'orientation sexuelle. Il est exclu de toute position de pouvoir.	<i>J'étais perçu comme quelqu'un qui venait d'une autre planète, aye ! Ça, ça a fait tout un remous ! Je suis arrivé [d'un autre établissement correctionnel] avec une autre mentalité, je suis arrivé avec une autre façon de voir les choses [...]. Ça n'a pas été facile ! Ça n'a pas été facile !</i>

- 48 L'analyse phénoménologique a révélé que le rôle des cibles, qu'elles se situent à un extrême ou l'autre du continuum, des plus actives (l'arroseur-arrosé, le réfractaire, l'aspirant) aux plus passives (l'inadéquat, le vulnérable, le dissemblable), comme cela est illustré à l'extrême gauche du tableau IV, constitue un ancrage incontournable dans l'étude du phénomène fondamentalement intersubjectif de la violence interpersonnelle et devrait nécessairement être considéré si on souhaite comprendre en profondeur celui-ci et, éventuellement, le prévenir. Or, les écrits existant nous alimentent assez peu sur cet aspect de la problématique, qui en fait une réalité non pas monolithique ou unidimensionnelle, mais plutôt dynamique et multidimensionnelle. L'analyse phénoménologique des entretiens réalisés auprès des agents correctionnels nous révèle en effet que très souvent, de façon délibérée ou non, les cibles menacent le précaire équilibre du pouvoir au sein de leur collectif ou de leur organisation. Ce constat, il importe de le souligner, ne vient en rien excuser ou justifier le geste posé par l'agresseur ; il permet simplement de saisir les dynamiques et les enjeux de la violence interpersonnelle qui s'installe et les rôles qu'y tient chacun, de façon active ou non.
- 49 Ainsi, lorsqu'on analyse en profondeur le phénomène de la violence au travail, comme nous l'avons fait en ce qui concerne les ASC travaillant dans les prisons de juridiction québécoise, on constate que le rôle des cibles n'est pas nécessairement passif. Dans certains cas, qui sont représentés plus spécifiquement par certains idéaux types décrits plus tôt, les cibles ont un rôle réellement actif dans le développement d'une situation violente les visant éventuellement. C'est le cas, par exemple, de celui qui use de son pouvoir de façon abusive et qui, ayant agressé, se retrouve à son tour la cible d'actions inappropriées. On aura reconnu ici l'arroseur-arrosé, dont la quête maladroite de pouvoir se retourne parfois contre lui. Le réfractaire joue également un rôle actif dans la violence qui est dirigée contre lui. En effet, en s'opposant ouvertement au pouvoir des autres, il

créé des conditions qui le rendent susceptible de devenir la cible de comportements violents.

- 50 De même, l'*aspirant*, qui tente d'acquérir du pouvoir, et qui confronte ainsi la position des autres, participe assez activement, par sa position bien campée liée à sa propre recherche de pouvoir, à la situation qui fait de lui la cible de comportements violents manifestés par ces autres. Par contre, d'autres cibles « provoquent », en quelque sorte, leur victimisation non pas parce qu'elles posent des gestes qui confrontent le pouvoir des autres, mais plutôt parce qu'elles menacent la cohésion du groupe, souvent précaire, en agissant à l'encontre du consensus, de la norme, en s'opposant plus ou moins ouvertement à d'autres travailleurs, voire au groupe entier (qu'on pense ici au *non-solidaire*, au *non-conformiste*), ou encore en bénéficiant, aux yeux des autres à tout le moins, de privilèges indus (le *privilégié*). Ce sont là, comme l'analyse nous a permis de le constater, les cibles les plus fréquentes de la violence interpersonnelle chez les agents correctionnels. Il en est ainsi de ceux qui ne supportent pas leurs collègues et qui, conséquemment, menacent la solidarité au sein du groupe ou, dans certains cas, sa sécurité comme en témoigne ici Bruno :

Pour nous autres, c'est inacceptable les agents qui ne se backent pas entre eux autres, qui supportent pas leur collègue pour un événement quelconque. C'est inacceptable. Donc la majorité des agents se tiennent, mais quand il y en a un, deux ou trois qui ne rentrent pas dans l'arène, dans ce temps-là, la friction se crée. Puis ça peut être du harcèlement, ça peut être de l'intimidation, ça peut même être physique. Mais ça n'arrive pas souvent quand même physique là.

Bruno, centre de taille moyenne

- 51 Pour ces cibles « passives », leur position de cible s'apparente donc essentiellement à un état. Ils sont soit considérés comme étant *inadéquats*, parce qu'on juge qu'ils ne possèdent ni les qualités ni les compétences pour faire leur travail – on pense notamment à la lecture que font certains agents de la présence en trop grand nombre de femmes jugées moins sécuritaires en raison de leur genre –, soit comme des êtres *vulnérables* ou faibles qui n'ont pas la force d'exercer le métier ou, enfin, comme des individus à part, les *dissemblables*, simplement parce qu'ils sont différents du cœur du groupe étant donné leur genre, leur orientation sexuelle, leur race, ou parce qu'ils sont transfuges en provenance d'un autre établissement. Ces cibles paraissent d'emblée menacer les autres parce qu'elles contribueraient à précariser le groupe et ses membres, collectivement ou individuellement, en matière d'image, de force collective ou de sécurité.
- 52 Tout comme nous l'avons fait pour les idéaux types des agresseurs, nous avons aussi regroupé, au tableau V, les idéaux types des cibles en trois catégories distinctes, en fonction cette fois du rôle que jouent celles-ci dans la dynamique qui fait en sorte qu'elles se retrouvent, à l'occasion, la proie d'autres membres de l'organisation de travail.
- 53 Les trois premiers idéaux types, ceux dont le rôle est le plus actif parce qu'ils agissent de façon à les exposer à d'éventuels actes répréhensibles, sont l'*arroseur-arrosé*, le *réfractaire* et l'*aspirant*. Tous les trois posent des actions qui sont susceptibles de provoquer, en retour, des gestes inappropriés de la part d'autres travailleurs : soit parce qu'ils ont été, à un autre moment, agresseurs et qu'on leur retourne la pareille, soit parce qu'ils s'opposent ouvertement à l'autorité et aux règles ou encore parce qu'ils aspirent eux-mêmes à s'approprier cette autorité.

Je sais qu'il en a deux là, actuellement, qui sont comme tassés de leurs lieux de travail, parce que les confrères ne sont plus capables de les sentir. C'est des baveux eux autres, c'est des nombrils du monde. Ils écœurent, ils font tous les temps, mais

ils ne font jamais rien [...]. Il y en a deux là qui ont été tassés. C'est comme un retour !

Laurent, gros centre

Tableau 5 Catégorisation des idéaux types des cibles

Cibles (idéaux types)	Cibles (catégories)
L'arroseur-arrosé	PROVOCATEUR
Le réfractaire	
L'aspirant	
Le non-solidaire	NON-CONFORMISTE
Le non-conformiste	
Le privilégié	
L'inadéquat	FRAGILE
Le vulnérable	
Le dissemblable	

- 54 Les trois idéaux types suivants ont, eux, été regroupés sous la catégorie « non-conformistes ». Qu'ils soient *non-solidaires*, *non-conformistes* ou *privilégiés*, ils se caractérisent surtout par le fait qu'ils dévient de la norme, qu'ils ne rentrent pas dans les rangs, qu'ils vont à l'encontre des normes du collectif ou de leur sous-groupe en se rapprochant par exemple d'autres groupes ou d'autres entités (ex. : détenus, supérieurs, autres clans), en bénéficiant de privilèges, en ne soutenant pas les membres de leur groupe ou en ne se conformant pas, par exemple, aux façons de faire communément admises. La déviance à la norme qu'on reproche aux *non-conformistes* peut être plus ou moins active, selon ce qui leur est reproché par ceux qui les agressent.

Le problème c'est que le seuil de tolérance du monde est très bas face à la différence. Si admettons, tu intervient d'une façon, tu prends telle décision. Si, de l'autre côté, lui n'aurait pas pris cette décision-là [...] c'est tout de suite la critique puis la rumeur est partie [...]. Si tu ne prends pas la bonne décision là, ouf !

Entretien de groupe, gros centre

- 55 Quant aux trois derniers idéaux types, *l'inadéquat*, *le vulnérable* et *le dissemblable*, ils ont été regroupés sous la catégorie des « fragiles ». Contrairement aux provocateurs dont le rôle dans la dynamique qui conduit à la violence était le plus souvent actif, le rôle des « fragiles » est le plus souvent passif, ils sont victimisés en raison de leur état et non des actions qu'ils posent ou des positions qu'ils prennent. Il s'agit généralement de cibles faciles, qui ne disposent que de très peu de moyens pour réagir à l'agression.

Ceux que ça ne fait pas longtemps qui sont au service, on parle du temps partiel, occasionnel. On ne vise pas la personne, on vise le titre qu'elle a : « Toi, tu n'as pas ton mot à dire parce que tu es temps partiel, occasionnel » [...] c'est comme si on se

sert de l'autorité devant l'autre statut.
Patrice, centre de taille moyenne

4. Discussion

- 56 Le présent article fait état d'une analyse compréhensive de la violence interpersonnelle au travail à travers ses principaux acteurs, les agresseurs et les cibles. Mais loin de ramener la réflexion sur la violence à des dimensions essentiellement individuelles, l'analyse réalisée permet de comprendre le phénomène dans une perspective multidimensionnelle et dynamique, où les facteurs contextuels sont particulièrement présents, notamment la question des enjeux de pouvoir.
- 57 En effet, les résultats de l'analyse effectuée auprès des ASC diffèrent assez largement de l'angle proposé par un certain nombre d'autres auteurs qui se sont essentiellement arrêtés aux dimensions individuelles à considérer dans la compréhension – ou plus souvent dans l'explication – de la violence interpersonnelle au travail. Ce pan de la littérature, encore assez important malgré les récents développements en la matière, fait surtout état des facteurs individuels types (habitudes de vie, personnalité) qui déclencheraient des actes violents (Capozzoli et Mc Vey, 1996) chez les agresseurs, en se souciant peu du contexte à l'intérieur duquel se développe et se manifeste cette violence, ni de ceux qui en sont les cibles. Cette tendance à l'attribution des causes des comportements violents à des dispositions individuelles est cependant de plus en plus critiquée (Vézina et Dussault, 2005 ; Sanchez-Mazas, 2002). Cet intérêt particulier porté aux dimensions individuelles est d'ailleurs caractérisé par la recherche, chez certains auteurs, d'un profil sociodémographique des acteurs de la violence, le plus souvent celui des agresseurs. Or, comme d'autres auteurs avant nous en ont fait le constat (Soares, 2002 ; Vartia et Hyyti, 2002), il ne semble pas possible de tracer un tel profil des agresseurs, ni des cibles d'ailleurs. Ce serait plutôt le contexte, tel que nous l'avons vu, qui semble mettre la table pour que des manifestations de violence se produisent. La recherche de caractéristiques individuelles liées à un profil de personnalité demeure donc généralement vaine, surtout si on fait abstraction des facteurs extérieurs qui devraient être considérés.
- 58 L'exercice de typification auquel nous avons eu recours a favorisé une meilleure compréhension de la violence interpersonnelle en fonction des dynamiques existant entre les deux acteurs en présence, « l'agresseur » et « la cible » et, incidemment, en fonction des éléments contextuels. Les idéaux types dégagés de l'analyse se sont naturellement inscrits sur un continuum qui va, chez l'« agresseur », de ceux chez qui on décèle avant tout des motifs actionnels, comme c'est le cas pour le *tyran* ou le *souverain* par exemple, à ceux chez qui ce sont des motifs réactionnels qui prédominent, tels le *frustré* et l'*opprimé*. Nous nous trouvons donc, comme les témoignages ont permis de le révéler, en présence d'individus ou de groupes qui agissent ou qui, à l'opposé, réagissent à une situation donnée. Cette opposition entre les deux types de motifs rappelle la typologie proposée par Blach's (1983 in Michalski, 2005) où il divise la « predatory violence », commise pour réaliser un certain gain personnel, de la « moralistic violence », en réponse à une « grievance ».
- 59 Du côté de la « cible », l'opposition dégagée grâce au processus d'analyse est essentiellement liée, à une extrémité du continuum, au rôle que tous les individus ou les groupes jouent dans la violence, que ceux-ci soient actifs – c'est-à-dire qu'ils posent des

gestes ou occupent des fonctions formelles ou informelles qui favorisent ou qui, à tout le moins, permettent de comprendre leur victimisation (ex. : *l'arroseur-arrosé*) – ou passifs qui sont plutôt exposés à la violence en raison de caractéristiques qui leur sont propres (ex. : le *fragile*) et non pas conséquemment à des gestes qu'ils posent. Sur cette dimension plus spécifique de la « fragilité », des auteurs avaient déjà fait état du lien entre la fragilité de certains et leur exposition à diverses formes de violence au travail. Cette conception fait particulièrement écho à la théorie du bouc émissaire, développée notamment par Garcia et coll. (2002), qui prétend que l'anxiété et les conflits au sein d'un groupe se réorientent vers un individu qui devient le bouc émissaire. Einarsen et ses collègues (2003) font référence quant à eux à un processus de *scapegoating* où les groupes dirigent leur agressivité à l'endroit d'un plus faible, qui n'est pas accepté par ses pairs. Nos résultats confirment qu'effectivement, les plus faibles peuvent être visés par la violence interpersonnelle au travail, mais ils ne sont ni les seuls à en être la cible ni, d'ailleurs, les plus nombreux.

- 60 Derrière cet exercice de typification se trouvent incidemment révélés un ensemble de motifs sous-jacents aux comportements inappropriés qui permettent de comprendre plus en profondeur pourquoi la violence émerge. Et, fait particulièrement intéressant, ce qui n'avait pas été identifié comme une des dimensions d'importance dans la littérature, l'analyse phénoménologique réalisée a permis de révéler que la plupart de ces motifs étaient liés à des enjeux de pouvoir. Il s'agit sans contredit de l'élément clé dégagé de cette analyse : l'omniprésence de la question du pouvoir. Ainsi, comme en témoignent les participants aux entretiens, chaque travailleur est, à l'occasion, susceptible de poser des gestes assimilables à de la violence interpersonnelle pour conserver, obtenir ou rétablir son pouvoir au sein de l'organisation ou encore pour se défendre lorsqu'il estime avoir perdu tout pouvoir. Ces gestes sont posés à l'égard de cibles qui ont, elles aussi, un rôle à jouer dans cet équilibre du pouvoir, même lorsque cela se joue à leur insu. On retrouve ces cibles parmi ceux, par exemple, qui ne se conforment pas aux processus formels et informels de pouvoir et qui, ainsi, menacent le pouvoir d'individus ou de groupes.
- 61 Ce processus d'exclusion de ceux qui ne se conforment pas aux normes a d'ailleurs été rapporté précédemment par Hirigoyen (1998) puis par Archer (1999). Ce dernier présente le phénomène de la violence entre membres de l'organisation de travail comme un processus de socialisation passant par la persécution de certains membres qui, d'une part, ne se conforment pas aux normes en vigueur (que nous avons pour notre part identifiés comme les « non-conformistes ») ou, d'autre part, ne possèdent pas les caractéristiques attendues par leurs pairs pour exercer l'emploi (que nous avons regroupés au sein de la catégorie « dissemblables »). Il met ainsi en exergue le fait que, effectivement, certains peuvent devenir la cible des autres en raison de ce qui les distingue. Pour ceux-là, le seul fait d'entrer au travail les expose alors à des comportements inappropriés, comme Archer (1999) en fait état dans son étude auprès de pompiers au Royaume-Uni qui décrit un environnement où la victimisation des femmes, des non-blancs, ou des blancs qui ne se conforment pas aux façons de faire et aux règles se fait, afin de préserver la domination de la culture blanche et mâle.
- 62 Jusqu'ici, les cibles avaient, rappelons-le, surtout été étudiées sous l'angle des caractéristiques démographiques tels l'âge ou le genre (Aquino et Byron, 2002 ; Aquino, 2000). Or, les théories de la victimisation (Aquino, 2000), plus rarement citées, ont ouvert la porte à l'étude de facteurs autres que ceux attribués à l'agresseur pour étudier les phénomènes de violence. Aquino (2000), dans son approche victimologique, proposait par

exemple trois aspects spécifiques à considérer dans la genèse de la victimisation, à savoir : les caractéristiques de l'agresseur ; les forces situationnelles, qui font écho à l'ensemble des éléments contextuels incluant les rapports de force présents au travail ; et la contribution de la victime à l'acte (le *victim precipitation*, concept emprunté à Fattah, 1991). Chacune de ces dimensions est d'ailleurs présente dans l'analyse que nous avons réalisée bien que la seconde, celle des rapports de force, semble prédominer.

- 63 De nombreuses pistes de recherches ultérieures s'offrent à nous pour explorer davantage la question de la violence interpersonnelle au travail, mais l'angle des enjeux de pouvoir nous apparaît fort prometteur et devrait être approfondi et validé auprès d'autres groupes de travailleurs. En effet, cette réflexion autour des enjeux de pouvoir est encore assez peu développée dans la littérature mais visiblement prometteuse. Ainsi, comme le soulignent d'ailleurs Keashly et Jagatic (2003), alors que de plus en plus d'éléments issus de travaux antérieurs permettent de saisir l'importance de la question du pouvoir dans l'analyse du phénomène de la violence interpersonnelle, cette réflexion demeure encore essentiellement conceptuelle et a peu été abordée empiriquement. Cela se traduit, conséquemment, par un manque de connaissances spécifiques sur les processus par lesquels les relations se tissent entre agresseurs et cibles. Pourtant, comme le soulignent ces auteurs, ces connaissances sur les processus d'abus et de perte de pouvoir s'avèrent particulièrement critiques dans l'élaboration d'efforts de prévention et d'intervention visant à réduire la présence de ce type de comportements et de relations.
- 64 Bien entendu, cette recherche se limite à l'étude des témoignages des agents correctionnels et des travaux ultérieurs devront tenter de valider en quoi ces idéaux types correspondent au vécu d'autres travailleurs, dans des situations de travail distinctes. Il sera aussi intéressant de continuer l'analyse débutée ici en y intégrant dorénavant les considérations intersubjectives, collectives, organisationnelles et sociales afin de voir dans quelle mesure, par exemple, les enjeux de pouvoir de ces autres niveaux influencent la mise en place de la violence interpersonnelle entre travailleurs.
- 65 Nous souhaitons ouvrir, ce faisant, la porte au développement de pratiques d'intervention plus appropriées, qui s'appuieraient sur la compréhension même du phénomène et non sur l'urgence d'intervenir qui conduit au développement de moyens qui n'ont pas toujours de sens par rapport au problème sur lequel on souhaite intervenir (Leclerc, 2005).

5. Conclusion

- 66 Les résultats de recherche présentés ici contribuent à pallier en partie des lacunes relevées précédemment par d'autres chercheurs, notamment en regard de l'effort compréhensif réalisé qui a notamment débouché sur l'exercice de typologie présenté. Il s'agit, nous l'avons dit précédemment, d'une première étape d'un processus de recherche qui a conduit à la proposition d'un modèle compréhensif de la violence basée sur les interactions entre les agresseurs et leurs cibles au sein des équipes de travail, entre collègues et entre employés et cadres. Malgré l'intérêt porté aux agresseurs et aux cibles dans cet exercice de typification, il convient d'insister d'ores et déjà sur le fait que ce seraient surtout des éléments de contexte qui tendent à placer un individu dans un rôle ou dans un autre, et non des caractéristiques proprement individuelles. Et au centre de ce contexte émergent les enjeux de pouvoir personnels, soit, mais aussi organisationnels et sociaux.

- 67 En effet, la violence interpersonnelle s'est essentiellement manifestée, à travers les témoignages, comme un instrument auquel ont recours des individus et des groupes pour établir ou rétablir un certain équilibre des forces en place, et ce, essentiellement de deux manières distinctes mais apparentées, à savoir : de façon actionnelle et de façon réactionnelle. Ainsi, il est apparu que certains ont recours à des comportements inappropriés en étant surtout motivés – à une extrémité du continuum – par le désir de maintenir ou de s'approprier du pouvoir au sein du groupe alors que d'autres, qui se situent à l'autre extrémité du même continuum, les plus nombreux, ont recours à des comportements de même nature en réaction à une souffrance vécue au travail face à une perte de leur espace dans le rapport de forces.
- 68 Ces deux extrémités du continuum correspondent aux profils les plus « connus » et facilement reconnus. On décrit ceux qui s'y trouvent comme des individus qui se comportent en *tyrans* ou en *souverains* ou, à l'opposé, en *frustrés* ou en *opprimés*. Or, l'analyse réalisée nous apprend, ce qui s'avère une des contributions importantes de la présente recherche, que ces profils d'agresseurs ne constitueraient, finalement, qu'une part marginale des cas de violence interpersonnelle qu'on retrouve dans l'univers de travail étudié et, possiblement, dans d'autres milieux de travail aussi, ce qui demeure à vérifier. Ils constituent toutefois les profils dont on parle le plus souvent, les cas les plus médiatisés, tant socialement qu'au sein même des entreprises.
- 69 L'analyse a aussi montré qu'il fallait prendre en considération à la fois le contexte organisationnel et le contexte social au sein duquel se développe et survient la violence. Ne s'arrêter qu'aux individus qui posent des gestes inappropriés, ou aux cibles de la violence, ne fait que personnaliser le problème ou, à tout le moins, le situer dans une relation bourreau-victime qui néglige les conditions qui sont, souvent, à l'origine des manifestations de violence en étant, généralement, génératrices de rapports de force ou de pouvoir inégaux. L'essentiel de la violence dont nous avons retrouvé trace dans les témoignages n'est donc pas l'œuvre d'individus ayant un profil de personnalité pathologique, mais plutôt celle de travailleurs abîmés par leur contexte de travail et, principalement, par les déséquilibres de pouvoir qui règnent au sein de leur organisation. Ceux qui sont la cible de cette violence, de leur côté, sont, très souvent, des individus qui, par leurs actions ou par leur position au sein du collectif, menacent de compromettre la situation des autres au sein du groupe en prenant des positions qui vont à l'encontre du code informel qui régit les rapports escomptés entre les agents correctionnels, un code bien documenté des chercheurs qui nous ont précédés (Vacheret et Lemire, 2007 ; Kauffman, 1998). Souvent aussi, on les retrouve par exemple parmi ceux qui ne correspondent pas aux spécificités attendues par les autres travailleurs, qui estiment qu'ils mettent en danger leur sécurité.
-

BIBLIOGRAPHIE

Agervold, M. et Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18 (4), 336-351.

- Aquino, K. et Byron, K. (2002). Dominating Interpersonal behavior and perceived victimization in groups: Evidence for a curvilinear relationship. *Journal of Management*, 28(1), 69-87.
- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: The effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, 26(2), 171 - 193.
- Archer, D. (1999). Exploring « bullying » culture in the para-military organisation. *Journal of Manpower*, 20(1/2), 94-105.
- Baron, R.A. et Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22(3), 161-173.
- Baron, S.A. (1993). *Violence in the workplace. A prevention and management guide for businesses*. Ventura: Pathfinder Publishing of California.
- Beech, B. et Leather, P. (2006). Workplace violence in the health care sector: A review of staff training and integration of training evaluation models. *Aggression and Violent Behavior*, 11, 27-43.
- Bishop, V., Korczynski, M. et Cohen, L. (2005). The invisibility of violence: constructing violence out of the job centre workplace in the UK. *Work, employment and society*, 19(3), 583-602.
- Björkqvist, K., Österman, K. et Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Blanchet, A. et Gotman, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan.
- Bourbonnais, R., Jauvin, N., Dussault, J., Vézina, M. (2007). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and mental health among correctional officers. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4-5): 355-68.
- Bourbonnais, R., Malenfant, R., Vézina, M., Jauvin, N., Brisson, I. (2005). Work characteristics and health of correctional officers. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, 53(2), 127-142.
- Bulatao, E.Q. et VandenBos, G.R. (1996). Workplace violence: Its scope and the issues. In G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (Éds.). *Violence on the job: Identifying risks and developing solution* (p. 1-23) . Washington: American Psychological Association.
- Capozzoli, T. et McVey, R.S. (1996). *Managing violence in the workplace*. Delray Beach, Florida: Ste-Lucie Press.
- Chappell, D. et Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Geneva, International Labour Office.
- Crawford, N. (1997). Bullying at work: A psychoanalytic perspective. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 219-225.
- Dejours, C. (1999). Violence ou domination? *Travailler*, 3, 11-29.
- Di Martino, V., Hoel, H. et Cooper, C.L. (2003). *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*. Dublin : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- Djurkovic, N., McCormack, D. et Casimir, G. (2004). The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: A test of the psychosomatic and disability hypotheses. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4), 469-497.
- Edgar, K., O'Donnell, I. et Martin, C. (2003). *Prison violence. The dynamics of conflict, fear and power*. Portland: Willan.
- Einarsen, S. et Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (p. 127-144). London: Taylor & Francis.

- Einarsen, S. et Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. et Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work. The European tradition. In G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (p. 3-30). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Pistes*, 7(3). Retrieved February 12, 2007, from www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a1en.htm
- Elliott, R.H. et Jarrett, D.T. (1994). Violence in the workplace: The role of human resource management. *Public Personnel Management*, 23(2), 287-299.
- Fattah, E. A. (1991). *Understanding criminal victimization*. Scarborough, Canada: Prentice Hall.
- Faugeron, C., Chauvenet, A. et Combessie, P. (1996). *Approches de la prison*. Bruxelles-Ottawa-Montréal : De Boeck.
- Garcia, A., Hue, C., Opdebeeck, S. et Van Looy, J. (2002). *Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel. Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*. Université catholique de Louvain, Département des sciences politiques et sociales.
- Griffin, R.W. et Lopez, Y.P. (2005). "Bad Behavior" in organizations: A review and typology for future research. *Journal of Management*, 31(6), 988-1005.
- Hirigoyen, M.-F. (1998). *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*. Paris : Syros.
- Hirigoyen, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail : harcèlement moral – démêler le vrai du faux*. Paris: Syros.
- Hoel, H. et Beale, D. (2006). Workplace Bullying, Psychological Perspectives and Industrial Relations: Towards a Contextualized and Interdisciplinary Approach. *British Journal of Industrial Relations*, 44(2), 239-262.
- Hoel, H., Einarsen, S. et Cooper, C.L. (2003). Organisational effects of bullying. The European tradition. In G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (p. 145-161). London: Taylor & Francis.
- Hoel, H., Faragher, B. et Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 367-387.
- Hogh, A., Bork, V. et Mikkelsen, K.L. (2003). Work-related violence as a predictor of fatigue: A 5-year follow-up of the Danish Work Environment Cohort Study. *Work & Stress*, 17(2), 182-194.
- Jackman, M.R. (2002). Violence in social life. *Annual Review of Sociology*, 28, 387-415.
- Jauvin, N. (2007). Une analyse phénoménologique de la violence entre membres du personnel correctionnel québécois. Thèse de doctorat non publiée, Université de Montréal, Montréal.
- Johnson, P.R. et Indvik, J. (1994). Workplace violence: An issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23(4), 515-523.
- Kauffman, K. (1988). *Prison officers and their world*. Cambridge, Harvard University Press.
- Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J. et Keltikangas-Järvinen, K. (2002). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational Environmental Medicine*, 60, 779-783.

- Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J. et Ferrie, J.E. (2003). Organisational justice and health of employees: Prospective cohort study. *Occupational Environmental Medicine*, 60, 27-34.
- Leclerc, C. (2005). Intervenir contre le harcèlement au travail : soigner et sévir ne suffisent pas. *Pistes*, 7(3). Retrieved April 1st, 2009, from www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a4.htm
- Lewis, S.E. (2006). Recognition of workplace bullying: a qualitative study of women targets in the public sector. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 16, 119-135.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing : la persécution au travail*. Paris : Seuil.
- Lim, S. et Cortina, L. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of applied psychology*, 90(3), 483-496.
- Lord, V.B. (1998). Characteristics of violence in state government. *Journal of interpersonal violence*, 13(4), 489-503.
- Malenfant, R., Bourbonnais, R., Vézina, M., Jauvin, N. et April, M. (2001). *Recherche sur les effets du travail en détention sur l'absentéisme au travail, la santé et la sécurité du personnel : Faits saillants du volet quantitatif. Rapport de recherche*. RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, Québec.
- Matthiesen, S.B. et Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, 335-356.
- Michalski, J.J. (2005). Explaining intimate partner violence: The sociological limitations of victimization studies. *Sociological Forum*, 20 (4) : 613-640.
- Mucchielli, A. (1983). *L'analyse phénoménologique et structurale en sciences humaines*. Paris : Presses universitaires de France.
- Neuman, J.H. et Baron, R.A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419.
- Pailé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- Roland, E. et Idsøe, T. (2001). Aggression and bullying. *Aggressive Behaviour*, 27, 446-462.
- Rospenda, K.M., Richman, J.A., Ehmke, J.L.A. et Zlatoper, K.W. (2005). Is workplace harassment hazardous to your health? *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 95-110.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Salin, D. (2005). Workplace bullying among business professionals: Prevalence, gender differences and the role of organizational politics. *Pistes*, 7(3). Retrieved April 1st, 2009, from www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a2en.htm
- Sanchez-Mazas, M. (2002). *Pouvoir, dépendance et violence psychologique au travail*.
- Schütz, A. (1967). *The phenomenology of the social world*. Evanston : Northwestern University Press.
- Simpson, R. et Cohen, C. (2004). Dangerous work: The gendered nature of bullying in the context of higher education. *Gender, Work and Organization*, 22(2), 163-186.
- Soares, A. (2002). *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*. Rapport de recherche. UQAM.
- Spratlen, L.P. (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims*, 10(4), 285-297.

- Tehrani, N. (2004). Bullying: A source of chronic post traumatic stress? *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 357-366.
- Vacheret, M. et Lemire, G. (2007). *Anatomie de la prison contemporaine*, Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Vacheret, M. (2001). L'univers des surveillants de prison : de la dévalorisation à l'atomisation. *Revue de droit pénal et de criminologie*, 6 : 532-559.
- Varhama, L.M. et Björkqvist, K. (2004). Conflicts, workplace bullying and burnout problems among municipal employees. *Psychological Reports*, 94, 1116-1124.
- Vartia, M. et Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Vézina, M. et Dussault, J. (2005). Au-delà de la relation « bourreau-victime » dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail. *Pistes*, 7(3). Retrieved January 15, 2009, from www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a14.htm
- Vingard, E., Lindgerg, P., Josephson, M., Voss, M., Heijbel, B., Alfredsson, L., Stark, S. et Nygren, A. (2005). Long-term sick-listing among women in the public sector and its associations with age, social situation, lifestyle, and work factors: A three-year follow-up study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 33, 370-375.
- Waddington, P.A.J., Badger, D. et Bull, R. (2005). Appraising the inclusive definition of workplace violence. *British Journal of Criminology*, 45(2), 141-164.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. et Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. The European tradition. In G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (p. 103-126). London: Taylor & Francis.

NOTES

1. Griffin et Lopez utilisent bad behaviours pour décrire « toute forme de comportements intentionnels (plutôt qu'accidentels) pouvant entraîner des conséquences négatives pour l'organisation et/ou pour des individus à l'intérieur de l'organisation » (traduction libre, Griffin et Lopez, 2005, 988). L'intérêt de ce concept de « mauvais comportements », tel que défini par les auteurs, se situe principalement dans la recherche des motifs sous-jacents à la violence, mais il comporte une limite importante pour nous, soit celle d'associer les motivations sous-jacentes à l'intention de porter atteinte.
2. L'équipe RIPOST (Recherche sur les interrelations personnelles, organisationnelles et sociales du travail) est membre de PRISM (Partenariat pour la recherche sur l'intégration sociale et la marginalisation), le centre de recherche du CSSS de la Vieille-Capitale (centre de recherche affilié à l'Université Laval).
3. L'étude a été financée grâce à des subventions du FQRSC (Fonds de recherche sur la société et la culture).
4. Au Canada, on distingue officiellement entre les prisons qui reçoivent les personnes en détention provisoire et celles condamnées pour des peines d'incarcération de deux ans moins un jour et moins, et les pénitenciers où sont admises les personnes condamnées à des peines d'incarcération de plus de deux ans. Les prisons sont de juridiction provinciale alors que les pénitenciers sont de juridiction fédérale.

5. Le taux de réponse obtenu lors de l'administration du questionnaire avoisinait 80 % (Malenfant et coll., 2001).
 6. Les formes de violence alors considérées étaient : la violence physique, l'intimidation, le harcèlement psychologique et les pressions psychologiques.
 7. Étaient considérées, dans le questionnaire, la violence physique, l'intimidation, les pressions psychologiques et la violence à caractère sexuel.
 8. Pour des raisons techniques et financières, nous n'avons pas visité les établissements les plus éloignés au moment des entrevues individuelles : Baie-Comeau, Sept-Îles, New Carlisle et Amos.
 9. Ou avec compensation pour ceux qui n'étaient pas au travail à ce moment précis.
 10. Les entretiens individuels ont été réalisés, en majorité, sur les lieux de travail, dans des espaces en retrait, alors que toutes les entrevues de groupe ont été effectuées dans un lieu extérieur aux établissements correctionnels (salles de réunion 'commerciales', de CLSC ou du syndicat).
 11. En nous penchant sur le profil des personnes ciblées par la violence, notre intention n'était aucunement de chercher à imputer une part de responsabilité à la victime, comme certains auteurs en victimologie ont pu le faire, mais plutôt de reconnaître que la violence est avant tout un phénomène intersubjectif et dynamique qui implique la rencontre d'individus qui se retrouvent soit dans la position d'agresseur, soit dans celle de cible, et qu'il importe de bien saisir chacun des points de vue pour mieux comprendre le phénomène dans sa globalité, ce qui a rarement été fait dans les travaux publiés jusqu'à présent.
-

RÉSUMÉS

Le phénomène de violence interpersonnelle au travail a été largement étudié au cours des dix dernières années, mais rares sont les auteurs qui l'ont abordé dans une optique compréhensive, en prenant appui sur le témoignage des travailleurs. Le sens que revêt la violence pour les travailleurs demeure, lui, très peu exploré. Les auteurs présentent les résultats d'une étude compréhensive qui a permis de dégager une typologie des agresseurs et des cibles de la violence interpersonnelle et d'ouvrir la voie au développement d'un modèle compréhensif plus large ainsi qu'à une réflexion sur les interventions à développer pour agir sur ce phénomène.

Interpersonal violence in the workplace is a phenomenon that has been widely studied over the last ten years. However, very few authors have examined it from a comprehensive perspective (based on the accounts of workers). Violence in terms of what it means for workers has hardly been explored. The authors present the results of a comprehensive study that has identified a typology of both the aggressors and the targets of interpersonal violence, and that has led to the development of a broader comprehensive model and the consideration of interventions that could be developed to deal with this phenomenon.

El fenómeno de violencia interpersonal en el trabajo fue ampliamente estudiado en el curso de los últimos diez años, pero son raros los autores que lo abordaron dentro de una óptica comprensiva, apoyándose en el testimonio de los trabajadores. El sentido que reviste esta violencia para los trabajadores queda muy poco explorado. Los autores presentan los resultados de un estudio comprensivo que ha permitido extraer una tipología de los agresores y de las víctimas de la violencia interpersonal y abrir la vía al desarrollo de un modelo comprensivo más

amplio, así como una reflexión sobre las intervenciones a desarrollar para actuar sobre este fenómeno.

INDEX

Palabras claves : violencia interpersonal en el trabajo, tipología, metodología cualitativa, fenomenología, poder

Mots-clés : violence interpersonnelle au travail, typologie, méthodologie qualitative, phénoménologie, pouvoir

Keywords : interpersonal violence in the workplace, typology, qualitative methodology, phenomenology, power

AUTEURS

NATHALIE JAUVIN

nathalie.jauvin@csssvc.qc.ca, Équipe RIPOST, CSSS de la Vieille-Capitale (centre affilié à l'Université Laval), 880, Père-Marquette, 3e étage, Québec (Québec) G1S 2A4

MARIE-MARTHE COUSINEAU

mm.cousineau@umontreal.ca, CICC, École de criminologie, Université de Montréal, C.P. 6128, succ. Centre-ville, Montréal (Québec) H3C 3J7

MICHEL VÉZINA

michel.vezina@msh.ulaval.ca, Département de médecine sociale et préventive, Université Laval, 2180, chemin Sainte-Foy, Pavillon de l'Est, Université Laval, Québec (Québec) G1K 7P4