

# **Burnout et victimisations :**

## **Effets des agressions des personnes détenues envers les personnels de surveillance**

Abdel Halim Boudoukha <sup>1</sup>

Marc Hautekeete <sup>2</sup>

Sid Abdelaoui <sup>3</sup>

Wendy Groux <sup>4</sup>

Delphine Garay <sup>5</sup>

<sup>1</sup>Maître de conférences en Psychologie Clinique et Pathologique & Psychologue clinicien - Université de Nantes - Laboratoire de Psychologie « Education, Cognition & Développement » EA 3259 Chemin de la Censive-du-Tertre BP 81227 Nantes Cedex 3

abdel-halim.boudoukha@univ-nantes.fr

<sup>2</sup>Professeur Émérite – Université Lille Nord de France, UdL3 PSITEC EA 4072, F-59653 Villeneuve d'Ascq, France

<sup>3</sup>Maître de Conférences (HDR) et Expert Psychologue - Université de Rouen - Laboratoire PPS Paris 8

<sup>4</sup>Psychologue Clinicienne & Psychothérapeute – 25 pl. Joffre 62400 Béthune.

<sup>5</sup>Psychologue Clinicienne – Direction Interrégionale des Services Pénitentiaire - Lille.

### **Citation :**

**Boudoukha, A. H., Hautekeete, M., Abdellaoui, S., Groux, W., & Garay, D. (2011).  
Burnout et victimisations : Effets des agressions des personnes détenues envers les  
personnels de surveillance. *L'Encéphale*, 37(4), 284-292.  
<https://doi.org/10.1016/j.encep.2010.08.006>**

### **Résumé :**

La prison est un milieu de travail particulier en raison de l'enfermement auquel sont soumises les personnes qui en font l'expérience. Les personnels, les surveillants notamment, sont chargés du maintien de cet enfermement et vivent par conséquent des situations de stress et de

violence très intenses (c'est également le cas des personnes incarcérées). Les passages à l'acte des personnes incarcérées à l'encontre du personnel, par leur fréquence, leur soudaineté ou leur gravité, peuvent rendre ce milieu de travail incontrôlable, insécure et imprédictible. Trois formes de situations propices au développement de pathologies ou de souffrances psychiques comme le trouble de stress post-traumatique ou le burnout. C'est sur ce point que se centrent nos recherches. Plus particulièrement, l'étude présentée ici vise à examiner l'impact des situations de victimisation sur les niveaux de burnout des surveillants de prison. Deux cent trente-cinq surveillants de prison provenant d'établissements pénitentiaires français ont participé à cette étude. Ils ont rempli la version française validée de l'inventaire de burnout de Maslach (MBI). Les résultats montrent que le sexe, l'âge ou encore le niveau d'études différencient peu les niveaux de burnout des surveillants. *A contrario*, l'ancienneté, le type de prison et les victimisations distinguent de manière significative les niveaux de burnout des surveillants. Notre recherche montre de manière claire que les variables dispositionnelles (sexe, âge, niveau d'études) n'ont pas d'impact sur les niveaux de burnout. Ce sont les variables situationnelles (victimisation, type de prison) qui réfèrent à la qualité des relations entretenues avec les personnes incarcérées qui ont un effet significatif sur la souffrance des surveillants. Ces résultats apportent une meilleure compréhension du développement du burnout et offrent des outils d'intervention psychothérapeutiques aux cliniciens qui travaillent dans le champ de la psychopathologie en milieu professionnel.

Mots clés : prison, surveillants, détenus, burnout, victimisations.

## **ABSTRACT**

### **Title: Burnout and victimization: Impact of inmates' aggressions over prison guards.**

Prison is typically considered as a dangerous setting partly because of promiscuity and violence which leads to a whole series of suffering and frustrations among prisoners. Due to their occupation, prison guards must ensure the safety of the inmates, their colleagues, as well as any other persons working in prison and in the prison setting. Thus, correctional guards are the "pare-excitation" of prison violence and suffer stressful and traumatic events which each prison guard fears that he will endure as part of his job. Indeed, inmates' sufferings and frustrations are firstly expressed towards them because they share daily relationship with inmates. In addition, because of the high inmate suicide rate, correctional guards are chronically confronted with horrible and dramatic situations

It is common knowledge that this kind of unexpected event jeopardises the feeling of safety and heightens one's vulnerability because one has the impression of living in an

uncontrollable environment. One potential consequence of these stressful chronic situations is the burnout. Burnout is described as a three-dimensional syndrome composed by emotional exhaustion, a depersonalization and a sense of lack of personal accomplishment. Burnout is a severe psychological suffering that can lead, without cure, to depression. It has been initially identified among persons who are working with patients. Nevertheless, the researches show that burnout is not a psychopathology of work but of the relation with others. In other terms, burnout seems to arise when people share stressful, chronic and violent relation with someone else. If burnout doesn't appear *per se* in any international classification of mental diseases, clinicians often use the diagnosis of adjustment disorder in place of burnout.

**Purpose:** Our aim concerns the study of the impact of victimizations on burnout among guards in French prison. Prison guards were chosen for two major reasons. First, the custodial role of correctional officers is typically described as a stressful occupation sensitive to burnout. Second, prison is generally considered "dangerous". Indeed, victimizations like aggressions occur frequently. Thus, prison guards live victimizations and report burnout. Consequently, we hypothesize that burnout levels will be high for prison guards because of the aggressions they have experienced whether verbal, physical or armed. We also hypothesize that the intensity of the victimizations, whether it is a verbal, a physical or an armed aggression, will heighten burnout levels. Specifically, more the victimizations (aggressions) are intense; more the emotional exhaustion and depersonalization levels are high.

**Method:** Two hundred thirty five prison guards from French prisons were involved in this study. Among these 235 correctional guards, there were 46 women and 188 men, ranging from 22 to 56 years old. Victimizations were very common because more than 87 % had experienced an aggression, whether verbally, physically or armed. They were asked to fill out the French form of the Maslach burnout Inventory (MBI). The MBI is a 22-item self-report measurement that assesses the three dimensions of burnout: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. Items are rated on a 7-point scale ranging from 0 ("never") to 6 ("every day"). We have statically created a new global level of burnout with the three dimensions. It is called "burnout level".

Concerning the variables processing, we have assessed two sets of independent variables (VI): demographic VI (age, sex, tenure, level of studies) and correctional VI (penal status of prison, victimizations). Regarding our dependent variables, we have 4 levels which are (1) global burnout (GB), (2) emotional exhaustion (EE), (3) depersonalization (D), (4) personal accomplishment (PA).

For the purpose of our study, we carried out variance analyses (ANOVA) in order to compare the averages of our groups of subjects. Further to ANOVA, we chose the Bonferroni/Dunn *post hoc* test,

Results: The results indicate that demographic variables such as age, sex or level of studies have no significant effect on GB, EE, D and PA levels. Tenure has a significant effect on GB and D levels. Concerning correctional variables, results show that the penal status of prison has a significant effect on GB and EE. Prison guards working with inmates incarcerated for more than 5 years (centre de détention) report higher GB and EE than their counterparts working with inmates not already convicted (maison d'arrêt). Victimization has a significant effect on GB, EE, D and PA levels. Prison guards with physical or armed aggressions report higher global GB, EE, D and PA levels than prison guards without aggressions. Furthermore, prison guards with physical or armed aggressions report higher global GB and D levels than prison guards with verbal aggressions

Two major points are highlighted by our study. First, characteristics of prison and Inmates are related to burnout among prison guards. Second victimizations lead to burnout in our sample. Implications and areas for future research are discussed.

Keywords: Prisons, burnout, Professional, victimization.

## INTRODUCTION

Le burnout, souvent traduit en français par « épuisement professionnel », est une souffrance clinique et psychopathologique de plus en plus évoquée dans notre société. Il est décrit à l'origine comme une réduction des ressources, psychique et physique, menant progressivement vers des problèmes professionnels et personnels (1). Il désigne actuellement un syndrome tridimensionnel composé par un sentiment d'épuisement émotionnel, par une forme de désinvestissement-désengagement<sup>1</sup> relationnel et enfin d'une réduction du sentiment d'accomplissement ou de l'efficacité personnelle (2).

L'épuisement émotionnel se caractérise par une sensation d'absence d'énergie et d'incapacité à apporter son assistance à autrui. Le désinvestissement se traduit par une attitude négative et

---

<sup>1</sup> Maslach identifie cette dimension sous l'appellation « dépersonnalisation » qui est souvent traduite en français par dépersonnalisation. Or, la dépersonnalisation dans la sémiologie française renvoie à un état psychique particulier et rend impropre, à notre sens, l'utilisation de ce terme dans le cadre du burnout. Selon l'auteur, « dépersonnalisation » marque le détachement et les difficultés du sujet à s'investir ou rester engagé dans la relation à autrui. En conséquence, nous utiliserons les termes « désinvestissement » ou « désengagement » pour refléter le sens de « dépersonnalisation ».

détachée envers autrui pouvant évoluer vers une réification de l'autre. La troisième dimension du burnout reflète une diminution du sens de l'accomplissement, de la réalisation de soi ou du sens de l'efficacité personnelle et professionnelle. L'individu va porter un regard particulièrement négatif et dévalorisant sur la plupart de ses accomplissements. Cette perte de confiance en soi est associée à des états dépressifs (3).

Par ailleurs, le burnout a été initialement identifié chez des personnels médico-sociaux en souffrance (1, 4), donnant à penser que le burnout était une « pathologie du travail ». Or, les recherches actuelles infirment cette spécification en démontrant que la relation à l'autre chronique et stressante est un élément clé dans l'expression et le développement du burnout (5). En conséquence, les recherches se sont progressivement ouvertes vers d'autres domaines que sont le sport (6), l'enseignement (7), la famille (8) ou encore la sécurité (9, 10).

L'intérêt des recherches sur la problématique du burnout chez les surveillants de prison est plus particulièrement lié au fait que la prison « enferme » personnel et personnes détenues dans une relation qui génère des conséquences psychopathologiques. En effet, cette relation est bâtie sur une opposition structurelle à l'origine d'un stress chronique chez les personnels<sup>2</sup> (11). Ce stress « résiduel » est compliqué par l'augmentation régulière de la population carcérale française voire de sa surpopulation (12) Il est également alimenté par la présence de plus en plus prégnante de pathologies mentales (troubles psychotiques, de l'humeur, anxieux et addictifs) chez les personnes détenues (13, 14). Conséquence directe de cette opposition structurelle surveillants/surveillés, de la surpopulation carcérale et de la massivité des pathologies mentales, les personnels de surveillance, « pare-excitation » de la violence (15) sont de plus en plus victimes d'agressions verbales, physiques et armées perpétrées par les détenus (16).

Les nombreux facteurs impliqués dans le stress et le burnout des surveillants de prison ont été étudiés selon deux grandes perspectives : perspective situationniste (la souffrance est liée à l'environnement) ou dispositionnelle (en lien avec des traits personnels). Cependant, ces travaux soulèvent deux remarques. Premièrement, les résultats de certaines recherches étudiant les mêmes variables sont parfois inconsistants voire contradictoires. Deuxièmement, on ne peut affirmer que les résultats soient transférables car la grande majorité de ces recherches porte sur des surveillants et un système pénal-carcéral nord-américain qui diffère

---

<sup>2</sup> Nous nous centrons dans le cadre de cette recherche sur les surveillants de prison, néanmoins, nous n'occultons pas le fait que le stress lié à l'incarcération, l'enfermement, de même que les relations avec surveillants et les autres personnes détenues génèrent indubitablement des conséquences psychopathologiques chez les personnes incarcérées.

grandement du système français. De ce fait, l'étude de certaines variables paraît pertinente dans le nord de l'Amérique mais n'a pas d'équivalent en France.

En conséquence, notre problématique de recherche concerne l'impact des agressions perpétrées par les personnes incarcérées sur les niveaux de burnout des surveillants de prison. Il nous semble également judicieux d'étudier certaines variables pour lesquelles les résultats sont inconsistants. Ainsi, nous nous distinguerons l'effet de deux catégories de variables. Premièrement, les variables dont les résultats sont inconsistants : sexe, âge, ancienneté (dans l'administration pénitentiaire et dans l'établissement) et niveau d'études. Enfin, les variables qui n'ont pas été étudiées dans cette population. Il s'agit des victimisations perpétrées à l'encontre des surveillants (agressions verbales, physiques et armées) et le type d'établissement carcéral dans lequel ils exercent que sont les maisons d'arrêt, les centres de détention et les centres pénitentiaires. Ils se distinguent selon les caractéristiques pénales des personnes détenues, le régime d'incarcération et la dangerosité.

Nous posons comme hypothèses (a) que le sexe, l'âge et le niveau d'études auront peu d'effet sur le burnout et (b) que plus les surveillants seront anciens plus les niveaux de burnout seront intenses comme le laissent supposer les méta-analyses (11, 17). Par ailleurs, nous pensons (c) que le burnout sera plus intense chez les surveillants agressés et d'autant plus intense que l'agression sera grave. Enfin, (d), le burnout sera plus important chez les surveillants travaillant en centre de détention par rapport à leurs homologues en maison d'arrêt en conséquence des types de populations à « gérer ». Nous appuyons cette dernière hypothèse sur des constats cliniques (15)

## **METHODE**

### ***Population***

La population de cette étude est constituée de 235 surveillants provenant de 20 prisons françaises (hors DOM-TOM). On compte 188 hommes et 43 femmes d'un âge moyen de 36,9 ans ( $\sigma = 7,4$ ). Ils travaillent dans l'administration pénitentiaire depuis 11,4 ans ( $\sigma = 7,4$ ) et dans la prison où a lieu la recherche depuis 6,1 ans ( $\sigma = 5,7$ ). Quarante-huit pour cent des surveillants rapportent un niveau inférieur au baccalauréat, 43,5% de Bac à Bac + 2 et enfin 8,5% ont un diplôme supérieur à Bac + 2. Cette répartition est similaire aux caractéristiques des surveillants sur le plan national. Par ailleurs, la majorité des surveillants (46%) sont employés dans des Maisons d'Arrêt, 34% travaillent en Centres Pénitentiaires et 20% en Centres de Détention. Ces chiffres reflètent également la répartition des établissements

carcéraux, avec une grande majorité de Maisons d'Arrêt, que l'on retrouve aussi dans les Centres Pénitentiaires (16).

En ce qui concerne les victimisations, elles sont particulièrement nombreuses dans notre échantillon. En effet, 90% de nos sujets déclare avoir été victime d'une agression, qu'elle soit uniquement verbale (89 sujets), physique (94 sujets) ou armée (29 sujets). Seuls 23 surveillants déclarent n'avoir pas été victimes d'agression de la part d'une personne détenue. Il faut noter que les agressions verbales semblent particulièrement fréquentes, voire banalisées. Il ressort donc que les surveillants victimes d'agression physique et armée sont également agressés verbalement.

## ***Matériel***

Nous avons utilisé la version française de l'Inventaire de Burnout de Maslach (cf. Annexe 1) ou MBI (18). Il s'agit d'un outil comportant 22 items que les sujets cotent par le biais d'une échelle de fréquence Likert en 7 points, de 1 (jamais) à 7 (tous les jours). Cet instrument mesure les trois patterns de symptômes du burnout (épuisement émotionnel, désinvestissement et la réduction de l'accomplissement-efficacité personnel). L'épuisement émotionnel comporte neuf items, par exemple, « *Je me sens émotionnellement vidé par mon travail* ». Le désinvestissement est constitué de cinq items comme : « *je sens que je m'occupe de certaines personnes placées sous main de justice comme si elles étaient des objets* ». Enfin, la réduction de l'accomplissement-efficacité personnel contient huit items par exemple : « *Je m'occupe très efficacement des problèmes des personnes placées sous main de justice* ».

Maslach rapporte un coefficient de fiabilité interne suffisant pour les trois sous-échelles (2, 19). De nombreuses études ont aussi évalué la fiabilité test-retest de l'inventaire et il a été conclu que « *les études longitudinales sur le MBI ont montré un fort degré de consistance avec chacune des sous-échelles qui ne diminue pas de manière marquée entre 1 mois et 1 an* » (20). D'autres recherches ont conclu que le MBI est un instrument de mesure adapté du burnout (21).

Initialement, cette échelle permet d'évaluer séparément les trois dimensions du burnout mais ne donne pas un niveau global de burnout. Nous avons donc décidé d'en créer un, prenant en compte les trois dimensions. Nous avons calculé la note globale de telle façon que les trois dimensions qui ont un nombre d'items différent soient représentées de manière équivalente. Dans notre population, la moyenne du niveau global de burnout est de 23,3 ( $\sigma = 10,1$ ).

## ***Procédure***

Avec l'autorisation de la Direction Centrale de l'Administration Pénitentiaire et des Directions Interrégionales des Services Pénitentiaires (DISP), nous avons eu accès à certains établissements carcéraux de leur ressort géographique. Nous avons choisi de mener notre recherche (en moyenne) dans deux établissements pénitentiaires par DISP, choisis en fonction du type d'établissement (maison d'arrêt vs. établissement pour peine).

Après avoir présenté aux psychologues et aux directeurs des prisons concernées, l'objectif de notre recherche, des dossiers contenant les questionnaires de notre étude ont été proposés aux personnels pénitentiaires employés dans ces différents établissements. Les feuillets contenaient une lettre de présentation générale, le MBI parmi un ensemble de questionnaires traitant d'autres aspects psychologiques et une fiche de recensement de quelques données signalétiques. Notre échantillon de surveillants représente 55 % de l'effectif total des personnels pénitentiaires ayant répondu. Notre taux de retour est à peu près identique à celui de Lourel *et al.* (19) qui ont utilisé le même type de procédure.

## Résultats

Les analyses statistiques ont été réalisées au moyen du logiciel StatView<sup>®</sup> pour Windows version 5.0. Nous présentons dans le tableau 1, le descriptif des moyennes des niveaux de burnout global, d'épuisement émotionnel, de désinvestissement et d'accomplissement-efficacité personnel selon nos variables indépendantes.

### *Effets du sexe, de l'âge, de l'ancienneté et du niveau d'études.*

Nous n'observons pas de différences significatives entre les surveillantes et les surveillants en ce qui concerne les niveaux de burnout global ( $t_{(229)} = 1,3$  ; NS), d'épuisement émotionnel ( $t_{(229)} = 1,6$  ; NS), de désinvestissement ( $t_{(229)} = 1,7$  ; NS) ou encore d'efficacité ( $t_{(229)} = 0,3$  ; NS). Les traitements statistiques ne montrent pas de différences significatives selon le niveau d'études des sujets sur les niveaux de burnout global ( $F_{(2;196)} = 0,38$  ; NS), d'épuisement émotionnel ( $F_{(2;196)} = 1,36$  ; NS), de désinvestissement ( $F_{(2;196)} = 0,93$  ; NS) ou d'efficacité personnelle ( $F_{(2 ; 196)} = 0,80$  ; NS)

Les analyses de régressions indiquent que l'âge des surveillants n'influe pas significativement les niveaux de burnout global ( $F_{(1;226)} = 0,003$  ; NS), d'épuisement émotionnel ( $F_{(1;26)} = 3,2$  ; NS), de désinvestissement ( $F_{(1;226)} = 1,9$  ; NS) et d'efficacité ( $F_{(1;226)} = 0,4$  ; NS). À l'instar de l'âge, l'ancienneté dans l'établissement n'a pas d'effet significatif sur les niveaux de burnout global ( $F_{(1;223)} = 1,0$  ; NS), d'épuisement émotionnel ( $F_{(1;223)} = 1,8$  ; NS), de désinvestissement ( $F_{(1;223)} = 0,22$  ; NS) et d'efficacité ( $F_{(1;223)} = 0,59$  ; NS).

Cependant, l'ancienneté différencie significativement les niveaux de burnout global ( $F_{(1;226)} = 5,4$  ;  $p = .02$ ) et d'épuisement émotionnel ( $F_{(1; 226)} = 9,7$  ;  $p = .002$ ). Le coefficient de régression indique dans les deux cas, que les niveaux de burnout global et d'épuisement émotionnel augmentent avec l'ancienneté. Nous n'observons cependant pas de différence significative en ce qui concerne les niveaux de désinvestissement ( $F_{(1; 226)} = 0,17$  ; NS) et d'efficacité ( $F_{(1; 226)} = 3,0$  ; NS). L'effet observé pour le burnout global est donc essentiellement dû à sa composante « épuisement émotionnel ».

### ***Effets de l'ancienneté dans l'établissement, du type d'établissement et des victimisations.***

En ce qui concerne l'effet du type d'établissement, travailler en MA, CD ou CP n'a pas d'impact significatif sur les niveaux de désinvestissement et d'efficacité personnelle (respectivement ( $F_{(2; 229)} = 1,3$  ; NS) et ( $F_{(2; 229)} = 2,1$  ; NS). Cependant, on observe que les surveillants rapportent les niveaux de burnout global ( $F_{(2; 229)} = 7,1$  ;  $p = .001$ ) et d'épuisement émotionnel ( $F_{(2; 229)} = 11,1$  ;  $p < .001$ ) significativement différents selon l'établissement pénitentiaire. Plus particulièrement, les traitements statistiques *a posteriori* (Bonferroni-Dunn) montrent que les professionnels en centre de détention présentent des niveaux de burnout global et d'épuisement émotionnels supérieurs à ceux de leurs homologues en maison d'arrêt et en centre pénitentiaire (pour chaque comparaison,  $p \leq .0167$ ). En revanche, les niveaux de burnout et d'épuisement émotionnel ne sont pas significativement différents selon que les surveillants travaillent en maison d'arrêt ou en centre pénitentiaire.

Par ailleurs, nous observons que les victimisations génèrent une différenciation significative des niveaux de burnout global ( $F_{(3;228)} = 8,5$  ;  $p < .001$ ), d'épuisement émotionnel ( $F_{(3;228)} = 5,4$  ;  $p = .001$ ), de désinvestissement ( $F_{(3; 228)} = 9,2$  ;  $p < .001$ ) et d'accomplissement personnel ( $F_{(3;228)} = 3,4$  ;  $p = .01$ ) (voir figure 1). Les analyses *post hoc* indiquent que les surveillants agressés physiquement ou par armes rapportent des niveaux de burnout global, d'épuisement émotionnel et de désinvestissement significativement plus sévères que ceux de leurs homologues qui n'ont pas subi d'agression (systématiquement,  $p < .008$ ). Les surveillants agressés verbalement présentent, quant à eux, des niveaux de burnout global et de désinvestissement significativement plus intenses que ceux de leurs collègues qui n'ont pas été agressés (chaque fois,  $p < .008$ ). Par ailleurs, les professionnels agressés physiquement montrent des niveaux de burnout global et de désinvestissement plus élevés que ceux des surveillants agressés verbalement ( $p < .008$ ).

En outre, les surveillants agressés par armes ou physiquement ne présentent pas des niveaux de burnout global, d'épuisement émotionnel et de désinvestissement significativement différents (voir figure 1). Le constat est le même pour les surveillants agressés verbalement ou non agressés pour ce qui concerne l'épuisement émotionnel. Enfin, les surveillants quel que soit le type d'agression, ne rapportent pas des niveaux d'efficacité significativement différents (voir figure 1).

## **Discussion.**

Nous avons deux objectifs dans cette recherche. Premièrement, nous souhaitons évaluer plus précisément les variables étudiées dans des recherches antérieures qui avaient apporté des résultats inconsistants sur le burnout des surveillants de prison. Deuxièmement, nous désirions examiner l'effet de variables n'ayant pas été étudiées dans les précédentes recherches ou encore spécifiques du système carcéral français.

### ***Le burnout de surveillants de prison : peu d'impact des variables dispositionnelles.***

Les résultats que nous observons soulignent que les variables dispositionnelles, c'est-à-dire liée le sexe, l'âge, le niveau d'études, l'ancienneté dans l'établissement (hormis l'ancienneté dans l'administration pénitentiaire) n'ont pas d'effet significatif sur le burnout. Ils s'inscrivent donc dans la lignée des études qui suggèrent que le burnout est une souffrance psychique dont le développement est plutôt à mettre en lien avec les caractéristiques de la relation entretenue entre le sujet et autrui, dans son environnement professionnel notamment (11, 19, 22, 23). Nos résultats appellent toutefois quelques remarques. En ce qui concerne les différences entre surveillants et surveillantes, une analyse approfondie des articles montre qu'elles sont liées aux facteurs pris en compte qui médiatisent l'effet du sexe. En effet, les études initiales qui datent des années 80, montrent que les surveillantes rapportent des niveaux de burnout supérieurs à celui des surveillants (24, 25). Au contraire, les études menées postérieurement ne montrent, à une grande majorité, aucun effet (11, 17, 26). Le constat est identique pour ce qui est du niveau d'études qui génère un effet sur le burnout des surveillants dans les études les plus anciennes (27) alors que les recherches postérieures n'en rapportent pas (11, 28). La variable « niveau d'études » appelle une remarque complémentaire. En effet, la « transférabilité » des études portant sur cette variable s'avère risquée tant le système scolaire nord-américain diffère du système français.

Par ailleurs, les effets de l'âge et de l'ancienneté amènent des résultats différents sur le burnout des surveillants de prison. Si l'âge n'a pas d'effet significatif, les surveillants les plus

anciens rapportent des niveaux de burnout plus sévères, ce qui est cohérent avec les recherches sur la question (11, 29). Ces résultats sont intéressants, car si l'âge est fortement lié à l'ancienneté, seule l'ancienneté différencie les niveaux de burnout chez les surveillants. Cela tendrait à valider les études montrant que le burnout se développe avec une relation chronique, stressante et « emprisonnante ». En conséquence, plus le temps passé dans cette relation est important, plus le risque de présenter des niveaux de burnout intenses augmenterait (30).

### **Caractéristique de l'établissement carcéral et victimisation : un effet substantiel sur le burnout**

Nous observons un effet substantiel du type d'établissement sur le burnout des surveillants de notre échantillon. Ainsi, les surveillants qui travaillent en centre de détention rapportent des niveaux de burnout global et d'épuisement émotionnel plus intenses que ceux de leurs collègues qui travaillent en maison d'arrêt ou en centre pénitentiaire. Il apparaît donc que le fait de travailler avec des personnes condamnées serait en lien avec le burnout, ce qui confirmerait des hypothèses sociologiques sur le malaise des surveillants de prison (31, 32). En quoi cette relation avec les personnes condamnées est-elle, sur le plan psychique, génératrice de burnout. Il nous faut à présent revenir sur certaines variables sous-tendues derrière le vocable « personnes condamnées ». En effet, les personnes incarcérées en centre de détention sont relativement libres de leurs mouvements, c'est-à-dire que les cellules sont ouvertes et qu'elles ont la possibilité de se déplacer comme elles le souhaitent. En conséquence, le contrôle que les surveillants exercent sur les « détenus » dans ces établissements est moins important qu'en maison d'arrêt (33, 34). De ce fait, il nous semble que les interactions surveillants/surveillés sont moins maîtrisables et génèrent un stress chronique plus intense chez les surveillants qui peuvent vivre de manière anxiogène ces « confrontations ». Par ailleurs, notre échantillon montre un lien entre le type d'agressions vécues par les surveillants et le type d'établissement carcéral. Ainsi, les surveillants en centre de détention sont plus nombreux à vivre des agressions physiques ou armées que leurs homologues en maison d'arrêt ou en centre pénitentiaire. Nous n'avons malheureusement pas pu étudier l'interaction entre agression et type d'établissement en raison du faible nombre de sujets dans certains groupes. La variable victimisation nous semble cependant un médiateur du burnout.

En effet, nos résultats montrent que les victimisations génèrent une augmentation des niveaux de burnout chez les surveillants de prison. Plus les agressions sont intenses (armées ou physiques) plus les niveaux de burnout global, d'épuisement émotionnel et de désinvestissement sont intenses, lorsqu'on les compare aux surveillants qui n'ont pas été

agressés. C'est donc la tonalité négative des relations entre les surveillants et les « détenus », notamment lorsqu'elles sont violentes qui est à l'œuvre dans le burnout des surveillants de prison. La violence des personnes et leurs conséquences sont d'ailleurs souvent soulignées comme étant des facteurs contribuant au stress (35). De Conninck et Loodts (36) montrent que les personnels de première ligne que sont les surveillants sont particulièrement vulnérables à la violence des personnes incarcérées. Plus généralement, les contacts négatifs avec les détenus entraînent une augmentation du burnout alors que des relations positives génèrent une augmentation du sentiment d'accomplissement-efficacité personnel (37). Par ailleurs, la violence dont sont victimes les surveillants génère d'autres conséquences psychopathologiques, en particulier des psychotraumatismes ou des troubles de stress post-traumatiques (38). Conséquemment, la qualité des contacts entre surveillants et détenus pourrait être un élément non négligeable dans la gestion du burnout. Une diminution des interactions négatives devrait engendrer une diminution du burnout. Par ailleurs, se pose la question de la représentation sociale des détenus et de la signification que les surveillants attribuent aux détenus et à leurs actes éventuellement dangereux. La représentation de la dangerosité et des situations dangereuses pourrait expliquer les différences entre nos groupes et nécessitera, dans le futur, des investigations complémentaires.

## **Conclusion.**

Il nous semble, et c'est un présupposé fort de nos recherches, qu'un surveillant « en santé », sera d'autant plus à même d'offrir une relation structurante et constructive aux personnes incarcérées. Plus généralement, nous pensons que le burnout a un rôle néfaste dans les relations interpersonnelles et s'autoalimente avec ces relations interpersonnelles dysfonctionnelles-désagréables. En conséquence, nous devons être capables d'identifier et de changer les variables qui engendrent ces niveaux critiques de stress et mènent au burnout. Aussi, les prochaines recherches devront évaluer comment les surveillants vivent les violences tant subjectives qu'objectives, et leurs impacts sur le plan psychotraumatique. De telles recherches permettront d'apporter une plus grande opportunité d'intervention en faveur des surveillants afin de promouvoir un lieu de travail moins néfaste. Elles permettront par ailleurs d'offrir des pistes de travail psychothérapique à destination des personnes en souffrance, car, il ne faut pas l'occulter, le burnout est une souffrance dont des répercussions psychopathologiques et sociales sont particulièrement délétères.

## **Références bibliographiques**

1. Freudenberger HJ. Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 1974;30(1):159-65.

2. Maslach C, Schaufeli WB. Historical and conceptual development of burnout. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marck T, editors. Professional burnout : recent developments in the theory and research. Washington: Taylor & Francis; 1993. p. 1-16.
3. Ahola K, Honkonen T, Isometsa E, Kalimo R, Nykyri E, Aromaa A, et al. The relationship between job-related burnout and depressive disorders - results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of Affective disorders*. 2005;88:55-62.
4. Bradley WB. Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*. 1969;15(3):359-70.
5. Boudoukha AH, Courty B, Hautekeete M. Le burnout des soignants : Perspective Etiologique. Journées Nationales Scientifiques de l'Association Française de Thérapie Comportementale et Cognitive; 2007 15 décembre 2007; Paris: Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive; 2007. p. 50.
6. Hjälms S, Kenttä G, Hassménan P, Gustafsson H. Burnout among elite soccer coaches. *Journal of Sport Behavior*. 2007;30(4):415-27.
7. Hodge GM, Jupp JJ, Taylor AJ. Work stress, distress and burnout in music and mathematics teachers. *British Journal of Educational Psychology*. 1994;64:65-76.
8. Goldman NS. Burnout and coping strategies in mothers of young children. *Dissertation Abstracts International*. 1990;50(11-B):5315.
9. Lourel M, Gana K, Prud'homme V, Cerclé A. Le burn-out chez les personnels des maisons d'arrêt : test du modèle "demande-contrôle" de Karasek. *L'Encéphale*. 2004;XXX:557-63.
10. Schaufeli WB, Peeters MCW. Job stress and burnout among correctional Officers : A Literature Review. *International Journal of Stress Management*. 2000;7(1):19- 48.
11. Morgan RD, Van Haveren RA, Pearson CA. Correctional officers burnout: Further analysis. *Criminal Justice and Behavior*. 2002;29(2):144-60.
12. De Maillard J, Roché S. Crime and Justice in France. *European Journal of Criminology*. 2004;1(1):111-51.
13. Duburcq A, Coulomb S, Bonté J, Marchand C, Fagnani F, Falissard B. Etude épidémiologique sur la santé mentale des personnes détenues : Rapport final - Résultats des 3 phases de l'étude et synthèse. rapport. Paris: Ministère de la Santé (Direction Générale de la Santé) et Ministère de la Justice (Direction de l'Administration Pénitentiaire); 2006 Janvier 2006.
14. Mouquet M-C. La santé des personnes entrées en prison en 2003. *Etudes et Résultats*. 2005;1-12.
15. Boudoukha AH. Etude conjointe du burnout et des troubles de stress post-traumatique dans une population à risques. Cas des professionnels en milieu carcéral. Villeneuve d'Ascq: Lille 3 Charles-de-Gaulle; 2006.
16. Direction de l'Administration Générale et de l'Équipement DAGE. Les chiffres Clés de la Justice. Paris: Ministère de la Justice; 2005.
17. Carlson JR, Anson RD, Thomas G. Correctional officers burnout and stress: Does gender matter ? *The Prison Journal*. 2003;83(3):277-88.
18. Dion G, Tessier R. Validation de la traduction de l'inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. *Revue Canadienne des Sciences du Comportement*. 1994;26:210-27.
19. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001;52:397-422.
20. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory Manual. 3rd ed. Palo Alto, Calif.: Consulting Psychologists Press; 1996.

21. Taris TW, Scheurs P, Schaufeli WB. Construct validity of the Maslach Burnout Inventory general survey : a two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work and Stress*. 1999;13(3):223-37.
22. Truchot D. Epuisement professionnel et burnout : concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod; 2004.
23. Dowden C, Tellier C. Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*. 2004;32:31-47.
24. Cullen FT, Link BG, Wolfe NT, Frank J. The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*. 1985;2:505-33.
25. Zupan LL. Gender related differences in correctional officer's perception and attitudes. *Journal of Criminal Justice*. 1986;14:349-61.
26. Gross GR, Larson SJ, Urban GD, Zupan LL. Gender differences in occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*. 1994;18(2):219-34.
27. Jurik NC. Individual and organizational determinants of correctional officers attitudes toward inmates. *Criminology*. 1985;22(3):523-37.
28. Van Voorhis P, Cullen FT, Link BG, Wolfe NT. The impact of race and gender on correctional officers' orientation to the integrated environment. *Journal of Research in Crime and Delinquency*. 1991;28(4):472-500.
29. Maslach C. What we learned about burnout and health? *Psychology and Health*. 2001;16:607-11.
30. Boudoukha AH, Hautekeete M, Groux W. L'épuisement professionnel chez les surveillants de prison : Effet de la relation avec les détenus sur l'expression d'un stress chronique. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive*. 2004;14(hors série):15.
31. Benguigui G, Orlic F. La socialisation professionnelle des surveillants de l'administration pénitentiaire. France: Ronéo; 1997.
32. Lhuillier D, Aymard N. L'univers pénitentiaire : Du côté des surveillants de prison. Paris: Desclée De Brouwer; 1997.
33. Abdellaoui S. Rapport entre identité sociale et besoin de contrôle chez les surveillants et les détenus. *Connexions*. 1996;n°67:137-52.
34. Abdellaoui S, Kouabenan RD, Gilibert D. Acteurs du contrôle social et explication des conduites déviantes et conventionnelles. *Les cahiers Internationaux de psychologie sociale*. 1998;38:46-69.
35. Lambert EG, Hogan, Nancy Linne., & Barton, Shannon M. Satisfied correctional staff : A review of the literature on the correlates of correctional staff job satisfaction. *Criminal justice and behavior*. 2002 2002;29(April):115-43.
36. DeConninck G, Loodts P. Les risques professionnels des surveillants de prison : recherche exploratoire sur le risque d'être agressé par les détenus et le syndrome de stress post-traumatique. *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*. 1999 1999;1:81-98.
37. Ben-David S. Staff-to-Inmates relations in a total institution : a model of five modes of association. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*. 1992;36(3):209-19.
38. Boudoukha AH, Przygodzki-Lionet N, Hautekeete M. Evenements traumatisants et schémas cognitifs précoces inadaptés. La vulnérabilité psychique des surveillants de prison/Traumatic events and early maladaptive schematas (EMS). Correctional officers (COs) psychological vulnerability. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée - European Revue of Applied Psychology*. à paraître.

**Veillez indiquer la fréquence avec laquelle vous ressentez ce qui est décrit pour chaque question. Pour vous aider à répondre, vous trouverez sur votre droite une échelle allant de 0 à 6 qui correspond aux fréquences suivantes :**

- 0** signifie que vous n'éprouvez **jamais** ce qui est proposé dans question.
- 1** signifie que vous éprouvez **quelques fois par année** ce qui est proposé dans question.
- 2** signifie que vous éprouvez **au moins une fois par mois** ce qui est proposé dans question.
- 3** signifie que vous éprouvez **quelques fois par mois** ce qui est proposé dans question.
- 4** signifie que vous éprouvez **une fois par semaine** ce qui est proposé dans question.
- 5** signifie que vous éprouvez **quelques fois par semaine** ce qui est proposé dans question.
- 6** signifie que vous éprouvez **chaque jour** ce qui est proposé dans question.

Je vous rappelle qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et qu'il est important de répondre à toutes les questions dans l'ordre où elles sont présentées. Vous pouvez à présent répondre au questionnaire en entourant le chiffre qui correspond le mieux à ce que vous ressentez habituellement. Afin de désigner au mieux les situations dans les lesquelles vous rencontrez des détenus, des prévenus, des probationnaires..., nous avons utilisé le terme « personnes placées sous main de justice ».

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Je me sens à bout à la fin de ma journée.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail.....                            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Je peux comprendre facilement ce que les personnes placées sous main de justice ressentent.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Je sens que je m'occupe de certaines personnes placées sous main de justice de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets..... | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'efforts.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Je m'occupe très efficacement des problèmes des personnes placées sous main de justice .....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Je sens que je craque à cause de mon travail.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Je suis devenu (e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Je me sens plein(e) d'énergie.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Je me sens frustré(e) par mon travail.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certaines personnes placées sous main de justice .....                                | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec les personnes placées sous main de justice .....                             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Je me sens ragaillard(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche des personnes placées sous main de justice.....                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. Je me sens au bout du rouleau.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. J'ai l'impression que les personnes placées sous main de justice me rendent responsable de certains de leurs problèmes.....           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Tableau 1 : Moyennes (écart-type) des niveaux de burnout, d'épuisement émotionnel, de désinvestissement et d'accomplissement-efficacité selon les variables indépendantes.

|                      | Burnout global | Epuisement  | Désinvestissement | Accomplissement |
|----------------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| Femmes               | 21,6 (8,8)     | 15,4 (9,7)  | 10,3 (6,8)        | 26,3 (10,4)     |
| Hommes               | 23,9 (10,3)    | 18,7 (13,1) | 12,3 (6,9)        | 26,8 (9,1)      |
| <Bac                 | 21,9 (8,9)     | 15,8 (11,6) | 10,7 (5,9)        | 26,4 (9,4)      |
| Bac-bac+2            | 22,1 (9,7)     | 16,1 (11)   | 11,9 (7,5)        | 28,1 (9,5)      |
| >Bac+2               | 24,1 (9,4)     | 20,7 (13,4) | 12,4 (6,6)        | 28,2 (8,2)      |
| Aucune agression     | 15,2 (8,4)     | 10,5 (8,8)  | 6,4 (4,5)         | 30,8 (10,1)     |
| Aggression verbale   | 22,2 (7,8)     | 16,3 (10,3) | 10,7 (6,4)        | 26,3 (9,1)      |
| Aggression physique  | 26,1 (11,3)    | 20,6 (14,3) | 13,8 (7,4)        | 25,3 (9,1)      |
| Aggression armée     | 24,5 (10,0)    | 21,3 (12,3) | 13,6 (6,2)        | 29,9 (9,5)      |
| Maison d'arrêt       | 22,7 (9,5)     | 17,1 (12,1) | 11,8 (7,5)        | 27,4 (9,1)      |
| Centre pénitentiaire | 21,4 (8,8)     | 15 (10)     | 11,1 (6,5)        | 27,5 (9,3)      |
| Centre de détention  | 26,1 (12,1)    | 25,3 (15)   | 13,2 (7,5)        | 24,2 (10,1)     |

Figure 1 : effet des victimisations sur le burnout global et ses trois dimensions.

