



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

École nationale de protection judiciaire de la jeunesse (ENPJJ)

Service de la recherche et de la documentation

CHARGE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL, SATISFACTION ET STRESS POST-TRAUMATIQUE DES PROFESSIONNELS ÉDUCATIFS DE LA PJJ

Sous la direction de :

Mael VIRAT

Chercheur à l'ENPJJ, associé au laboratoire PSITEC, Université de Lille

Avec la collaboration de :

Pascale DESRUMAUX

Nadine LANCTÔT

Steve GEOFFRION

Rapport de recherche – Décembre 2024

Titre du rapport :

Charge émotionnelle au travail, satisfaction et stress post-traumatique des professionnels éducatifs de la PJJ

Auteurs :

Mael Virat, Chercheur à l'ENPJJ, chercheur associé au laboratoire PSITEC, Université de Lille

Pascale Desrumaux, Professeure des Universités en psychologie du travail et des organisations, Université de Lille

Nadine Lanctôt, Chaire de recherche du Canada sur le placement et la réadaptation des adolescentes et des jeunes femmes en difficulté et Vice-Doyenne de la Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke

Steve Geoffrion, Professeur à l'Université de Montréal et codirecteur du Centre d'études sur le trauma (CRIUSMM)

Pour citer ce rapport :

Virat, M., Desrumaux, P., Lanctôt, N., & Geoffrion, S. (2024). Charge émotionnelle au travail, satisfaction et stress post-traumatique des professionnels éducatifs de la PJJ. Rapport de recherche remis au Ministère de la justice.

Remerciements

Mael Virat tient à remercier plusieurs personnes qui ont contribué à la construction du projet de recherche et à la réalisation de la version finale de ce rapport :

- le comité de suivi de la recherche initialement intitulée « L'implication affective des éducateurs : effets et ressources ? », constitué de professionnels de la Protection de l'enfance : Jean-Jacques Chauchard, Professeur technique de la PJJ (Protection judiciaire de la jeunesse) mis à disposition sur un dispositif de clinique indirecte pour adolescents en situation complexe, Maison des ados 34 et Caroline Dubreil, Cheffe de projet besoins fondamentaux de l'enfant, Direction enfance famille jeunesse, Département du Nord ;
- les partenaires et interlocuteurs au sein des DIR PJJ (Direction interrégionale de la Protection judiciaire de la jeunesse) qui ont contribué à la diffusion des enquêtes : Franck Baldi, Mehidine Faroudj, Jean-Christophe Noël;
- l'équipe de l'Unité recherche et études du Service de la recherche et de la documentation de l'ENPJJ ;
- les étudiantes, désormais psychologues, qui ont participé à différents aspects de l'élaboration de ce projet de recherche : Audrey Noiret et Elsa de Grenier de Latour.

Synthèse du rapport : Charge émotionnelle au travail, satisfaction et stress post-traumatique des professionnels éducatifs de la PJJ

Contexte

Le travail social, en particulier en Protection de l'enfance et à la Protection judiciaire de la jeunesse, est un secteur professionnel où le stress, l'insatisfaction et l'épuisement professionnel peuvent être importants. Un certain nombre de facteurs de stress propres à ces secteurs ont été identifiés : relation aux usagers, conflits et violence, charge de travail, manque d'autonomie dans le travail, manque de soutien et de reconnaissance ou encore manque de ressources pour réaliser la mission de protection. En particulier, les professionnels sont exposés à une forte charge émotionnelle au travail. Les émotions suscitées par les conflits ou par les difficultés, la souffrance ou les traumatismes des jeunes et des familles qu'ils accompagnent peuvent induire chez les professionnels un stress particulier et favoriser l'apparition d'un état de traumatisme secondaire ou de fatigue de compassion¹. Toutefois, si ces facteurs de stress sont majoritairement une source d'insatisfaction voire d'épuisement professionnel, certains travaux ont montré que la charge émotionnelle avait parfois des effets positifs sur la satisfaction au travail.

Cette recherche vise à fournir une compréhension globale des facteurs de satisfaction et de souffrance chez les professionnels éducatifs de la PJJ et à identifier les leviers pour améliorer leur qualité de vie au travail. Les objectifs principaux de la recherche sont les suivants :

- évaluer la charge émotionnelle des professionnels éducatifs à la PJJ ;
- évaluer la présence de troubles mentaux chez les professionnels (stress post-traumatique, anxiété, dépression) ;
- analyser le lien entre la charge émotionnelle et la satisfaction au travail ainsi que les troubles mentaux ;
- évaluer le rôle de ressources personnelles et organisationnelles dans la modération du lien entre la charge émotionnelle et la satisfaction professionnelle ainsi que l'état de stress post-traumatique.

Méthode

Ce rapport s'appuie sur une approche méthodologique en deux volets : une étude qualitative exploratoire et une étude quantitative.

¹ Voir Chapitre 1 pour les définitions

Volet qualitatif exploratoire

Un questionnaire a été diffusé à 82 jeunes professionnels pour recueillir des informations sur les événements émotionnellement intenses qu'ils ont vécus au travail. L'accent a été mis sur les émotions négatives ressenties et sur les déclencheurs de ces émotions.

Volet quantitatif

Ce volet avait pour but de mieux comprendre la charge émotionnelle des professionnels de la PJJ et son lien avec leur satisfaction professionnelle et les symptômes de stress post-traumatique. L'étude a également exploré l'impact modérateur des ressources, comme le soutien organisationnel et social, sur la relation entre charge émotionnelle et ses conséquences pour les professionnels.

Résultats principaux

Charge émotionnelle

Une proportion importante des participants à l'étude (59,5 %) a déjà été exposée à des événements potentiellement traumatiques, comme des agressions physiques ou des décès violents. Le sentiment d'être exposé à la souffrance est important également. La détresse morale est un concept clé pour comprendre le vécu des professionnels. Elle décrit la difficulté à concilier les exigences éthiques du travail et les ressources disponibles. Cette détresse est un facteur contribuant au stress post-traumatique.

Troubles mentaux

17,2 % des professionnels présentent des signes de stress post-traumatique. De plus, 35,6 % des participants dépassaient le seuil pour au moins un trouble mental (dépression, anxiété, trouble de stress post-traumatique). Ces résultats montrent une prévalence élevée des troubles mentaux par rapport à la population générale.

Satisfaction générale (satisfaction de compassion élevée et fatigue de compassion faible)

La satisfaction au travail se montre associée à différentes variables :

- elle est plus élevée quand la charge de travail est moins importante ;
- elle est plus élevée lorsque les professionnels se sentent soutenus au travail ;
- elle est plus élevée lorsque les professionnels disposent de bonnes capacités de régulation émotionnelle ;
- elle est plus élevée lorsque l'empathie des professionnels est élevée.

Intensité des symptômes de stress post-traumatiques

L'intensité de ces symptômes de stress post-traumatique se montre associée à différentes variables :

- les symptômes sont plus intenses lorsque la détresse morale des professionnels est élevée ;
- les symptômes peuvent être liés à la charge de travail, notamment quand certaines ressources organisationnelles sont moins présentes (par exemple la confiance perçue) ;
- les symptômes sont plus intenses lorsque les participants ont de plus grandes difficultés à réguler leurs émotions ;
- le soutien perçu est une véritable ressource organisationnelle qui réduit le stress post-traumatique.

Sommaire

Remerciements	4
Synthèse du rapport : Charge émotionnelle au travail, satisfaction et stress post-traumatique des professionnels éducatifs de la PJJ	5
Contexte.....	5
Méthode	5
Volet qualitatif exploratoire	6
Volet quantitatif	6
Résultats principaux	6
Charge émotionnelle	6
Troubles mentaux.....	6
Satisfaction générale (satisfaction de compassion élevée et fatigue de compassion faible)	6
Intensité des symptômes de stress post-traumatiques	7
Chapitre 1 : Cadrage théorique et définition des objectifs.....	12
La charge émotionnelle des professionnels éducatifs.....	12
Les professionnels éducatifs de la PJJ.....	12
Les stressseurs au travail	12
La charge émotionnelle	13
Conséquences de la charge émotionnelle.....	14
La fatigue de compassion.....	14
Satisfaction de compassion.....	16
Modérateurs.....	16
Exigences.....	17
Ressources	17
Objectifs de cette recherche.....	18
Chapitre 2 : Étude exploratoire des émotions négatives intenses chez les professionnels qui débutent	19
Méthode	19
Procédure.....	19

Participants.....	19
Mesures	19
Résultats	20
Conflit/agression (30%).....	21
Frustration (mise en échec/rejet/humiliation) pour soi (20%).....	21
Frustration (mise en échec/rejet/humiliation) pour autrui (15%).....	21
Compassion (23%).....	22
Brève discussion	22
Chapitre 3 : Méthode du volet quantitatif.....	24
Introduction.....	24
Procédure	24
Participants	25
Mesures	25
Les variables dépendantes : satisfaction/fatigue de compassion, stress post-traumatique, symptômes anxieux et dépressifs.....	25
La charge émotionnelle et la charge de travail	27
L'environnement.....	28
Les caractéristiques personnelles	29
Chapitre 4 : Les expériences vécues par les professionnels	31
La charge émotionnelle.....	31
Perception de la prévalence de l'agression.....	31
Événements potentiellement traumatiques au travail (LEC-5)	31
Exposition à la souffrance	32
Détresse morale.....	32
L'expérience professionnelle, positive et négative	33
Professional Quality of Life (ProQOL).....	33
État de stress post-traumatique (PCL-5).....	33
Chapitre 5 : Quels facteurs sont en cause ?	36
Stratégie d'analyse.....	36
Résultats	37

Quelles variables sont associées à la qualité de vie professionnelle ?	38
Lien avec la charge émotionnelle et la charge de travail.....	38
Lien avec l'environnement.....	39
Lien avec les caractéristiques personnelles	40
Modèle final de la satisfaction générale	40
Quelles variables sont associées à l'intensité des symptômes de stress post-traumatique ?	43
Lien avec la charge émotionnelle et charge de travail.....	43
Lien avec l'environnement.....	44
Lien avec les caractéristiques personnelles	45
Modèle final des symptômes de stress post-traumatique.....	45
Chapitre 6 : Des ressources pour faire face à la charge émotionnelle et à la charge de travail	48
Le lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique, modéré par la confiance perçue	48
Le lien entre demande psychologique et symptômes de stress post-traumatique, modéré par la confiance perçue	49
Le lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique, modéré par le soutien organisationnel.....	51
Le lien entre l'agression (POPAS) et la satisfaction générale, modéré par le soutien organisationnel.....	52
Le lien entre l'agression (POPAS) et la satisfaction générale, modéré par le soutien du supérieur hiérarchique	53
Chapitre 7 : Discussion et conclusion	54
La charge émotionnelle à la PJJ.....	54
Les troubles mentaux chez les professionnels.....	55
Comprendre la satisfaction.....	56
La charge de travail	56
Le rôle du soutien	56
Différentes caractéristiques personnelles relatives aux émotions	57
Comprendre le trouble de stress post-traumatique.....	57
La détresse morale	57

Différentes caractéristiques personnelles relatives aux émotions	58
Le soutien et la confiance perçue.....	58
Conclusion	59
Références	61
Annexes.....	69
Annexe 1 : Mail de contact	69
Annexe 2 : Lettre d'information	71
Sigles utilisés dans le rapport	72
Index des figures.....	73
Index des tableaux	74

Chapitre 1 : Cadrage théorique et définition des objectifs

La charge émotionnelle des professionnels éducatifs

Les professionnels éducatifs de la PJJ

En France, la protection de l'enfance « vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits » (loi n° 2016-297 du 14 mars 2016). Elle recouvre :

- la réalisation d'actions de prévention ;
- l'organisation d'actions de reconnaissance et de traitement des situations de danger ou de risque de danger pour un enfant ;
- la prise de décisions pour protéger un enfant, via des mesures de protection sociale et administrative (mineurs en danger), civile (enfance en danger et protection des jeunes majeurs) ou pénale (mineurs délinquants).

La Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) est une administration qui réalise un accompagnement auprès d'enfants suivis par la justice au titre de la protection de l'enfance (mineurs délinquants au pénal ou enfance en danger et protection des jeunes majeurs au civil). Suite à une décision du conseil de modernisation des politiques publiques du 11 juin 2008, son action se situe le plus souvent dans un cadre pénal. Les professionnels éducatifs de la PJJ, éducateurs en majorité mais également assistants de service social, professeurs techniques, psychologues, infirmiers, etc., conduisent des actions d'éducation et d'insertion au sein de différents types de service (investigation, milieu ouvert, insertion, placement et détention).

Les stressseurs au travail

Le travail social, en particulier en protection de l'enfance, est un secteur professionnel où le stress, l'insatisfaction et l'épuisement professionnel sont parmi les plus importants (Johnson et al., 2005 ; Sprang et al., 2011). Un certain nombre de facteurs de stress propres à ce secteur ont été identifiés. Certains sont liés au contexte de travail : charge de travail, manque d'autonomie dans le travail, manque de soutien et de reconnaissance de la part des collègues et de la hiérarchie, mauvaises conditions de travail, conflits de valeur et d'objectifs avec l'institution ou encore manque de ressources pour réaliser la mission de protection (Jauvin et al., 2019 ; Kim, 2011; Regehr et al., 2000).

Que ce soit dans le secteur de la PJJ ou de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), en établissement ou en milieu ouvert, les travailleurs sociaux en protection de l'enfance accompagnent la plupart du temps des mineurs ou jeunes majeurs et leurs familles dans le cadre de mesures judiciaires ou administratives visant à protéger les mineurs en danger et favoriser leur développement et leur insertion socioprofessionnelle. Les interactions entre les professionnels et les usagers sont potentiellement fréquentes, longues et diversifiées. Ainsi, certains facteurs de stress sont

spécifiquement liés à la relation aux usagers (Glomb et al., 2004 ; Humphrey et al., 2008 ; Soares, 2003). Les professionnels sont confrontés, quotidiennement, à des événements pouvant susciter des émotions négatives, en particulier la frustration, l'anxiété, la tristesse, la peur, la colère et la honte (Lamour, 2011 ; Lanctôt & Turcotte, 2018 ; O'Connor, 2020).

Les interactions conflictuelles y sont une source de stress importante (Coffey et al., 2004). Lorsqu'il s'agit d'accompagner des enfants ou adolescents en résistance ou en opposition, comme c'est le cas dans le contexte de l'éducation contrainte à la PJJ (Youf, 2009) où la conciliation entre soutien et contrôle est un enjeu important (Ayotte et al., 2017 ; Cahill et al., 2016 ; Orsi et al., 2010), la probabilité de se trouver en conflit est grande, ce qui rend le travail plus exigeant sur le plan émotionnel (Ashforth & Humphrey, 1993 ; Glomb et al., 2004). Le risque d'être victime de violences physiques ou psychologiques est un facteur de stress important pour les professionnels qui accompagnent des enfants et adolescents en grandes difficultés sociales (Jauvin et al., 2019 ; Marchand et al., 2018), en particulier pour ceux qui travaillent dans les structures de placement (Geoffrion & Ouellet, 2013 ; Lamothe et al., 2018). Les réactions d'opposition ou les résistances des familles sont également une source de stress (Lanctôt & Turcotte, 2018).

Le stress peut aussi être lié à d'autres émotions négatives. En effet, les situations vécues par les usagers sont susceptibles de provoquer chez les professionnels des affects négatifs tels que l'inquiétude, le sentiment d'impuissance, la sidération, etc. En particulier les émotions suscitées par les difficultés, la souffrance ou les traumatismes des jeunes ou des familles qu'ils accompagnent peuvent induire chez les professionnels un stress particulier (Bride, 2007) susceptible de favoriser l'apparition d'un état de fatigue de compassion (Figley, 2002), c'est-à-dire un état de dysfonctionnement et d'épuisement qui résulte de l'exposition prolongée à différentes formes de stress traumatique (primaire, secondaire, vicariant...).

La charge émotionnelle

Pour faire face à toutes ces émotions négatives, en particulier lorsqu'elles sont évaluées comme étant dysfonctionnelles, les professionnels réalisent des efforts d'attention importants et font usage de leurs capacités de régulation émotionnelle (Noiret & Virat, 2023), qui sont définies comme les capacités à influencer le type, la durée et l'intensité de l'expérience et de l'expression des émotions (Gross, 2008). Le but peut être hédonique, c'est-à-dire centré sur l'émotion elle-même pour atteindre un état plus agréable, ou instrumental, c'est-à-dire centré sur un autre objet afin d'atteindre certains objectifs. Les efforts de régulation émotionnelle à accomplir correspondent à la charge émotionnelle (Bakker & Demerouti, 2007 ; de Jonge & Dormann, 2003). C'est cette charge émotionnelle qui, selon certains, contribue à expliquer que le champ socio-éducatif soit un secteur où le risque d'épuisement professionnel est parmi les plus importants (Glomb et al., 2004 ; Johnson et al., 2005 ; Lloyd et al., 2002).

Par ailleurs, l'état affectif des professionnels a des effets sur celui des usagers. Les émotions des professionnels sont ainsi en lien avec les finalités de l'institution éducative. Par conséquent, les émotions des éducateurs sont, tout comme leurs comportements, l'objet d'un ensemble de normes professionnelles : certaines émotions peuvent être attendues et valorisées, d'autres proscrites et mal perçues. Les usagers ont eux-mêmes des attentes émotionnelles particulières, qui peuvent différer de celles des organisations et mettre les professionnels en tension (Lloyd et al., 2002). De plus, les normes émotionnelles sont parfois contradictoires. Par exemple, les normes relatives à l'établissement d'un lien affectif semblent controversées (Lenzi, 2018 ; Virat & Lenzi, 2018) : d'un côté, il convient de créer un lien affectif pour pouvoir soutenir les adolescents et de l'autre il faut garder une distance professionnelle pour rester neutre et accompagner objectivement les décisions judiciaires. S'ils ne parviennent pas à s'ajuster à ces normes, les professionnels courent le risque de se trouver en situation de dissonance émotionnelle (Morris & Feldman, 1996), dont les conséquences négatives sont documentées (Hülshager & Schewe, 2011) : insatisfaction, épuisement, troubles psychosomatiques, moindre engagement et moindres performances au travail, etc.

Les connaissances accumulées dans ce domaine concernent les métiers relationnels et le travail socio-éducatif en général mais n'ont pas été obtenues spécifiquement auprès de professionnels travaillant dans le contexte judiciaire pénal. Le premier objectif du présent travail consiste à mieux connaître la charge émotionnelle à laquelle sont confrontés les professionnels de la PJJ en France, en particulier lorsqu'ils débutent et que les stratégies de régulation émotionnelle adaptées à leur expérience professionnelle sont en cours de construction.

Conséquences de la charge émotionnelle

La fatigue de compassion

L'épuisement professionnel est l'un des effets négatifs de la prise en charge des personnes. L'épuisement professionnel se manifeste par des sentiments de désespoir et par des difficultés à faire face au travail efficacement (Stamm, 2010). Les dimensions habituellement distinguées sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation, c'est-à-dire le développement d'attitudes et de sentiments négatifs envers les personnes accompagnées, et une réduction du sentiment d'accomplissement personnel (Maslach et al., 1996).

Ces sentiments négatifs apparaissent généralement de manière progressive. La présence d'une charge émotionnelle importante dans le travail socio-éducatif, notamment lorsqu'il s'agit de réguler des émotions négatives intenses et fréquentes, a souvent servi d'élément d'explication du risque élevé d'épuisement professionnel dans ce secteur (Johnson et al., 2005 ; Zapf et al., 1999). En effet, la littérature sur le sujet suggère que faire face à une charge émotionnelle importante au travail est parfois un facteur d'épuisement (Hülshager & Schewe, 2011).

En Protection de l'enfance, la question des effets que peuvent avoir les expériences émotionnelles et les efforts de régulation qu'elles imposent peut aussi être appréhendée au travers du modèle de la fatigue de compassion. Initialement caractérisée comme l'état de dysfonctionnement et d'épuisement qui résulte de l'exposition prolongée à différentes formes de stress traumatique (Figley, 1995), la fatigue de compassion peut également inclure l'épuisement résultant de l'exposition répétée à une souffrance importante des usagers (Stamm, 2010).

Figley (1995) décrit trois types d'événements qui pourraient favoriser la fatigue de compassion chez les professionnels de la protection de l'enfance : le fait d'être victime d'agression, le fait d'être témoin d'agression et enfin l'exposition aux expériences traumatiques ou aux récits traumatiques des enfants et adolescents accompagnés ou de leurs familles. Au-delà de ces trois formes, il semble également pertinent de considérer une source supplémentaire de fatigue de compassion pour les professionnels, liée au fait de se sentir responsable de ses actions professionnelles et des conséquences graves qu'elles ont parfois pour les personnes accompagnées (Geoffrion et al., 2016). Des travaux montrent que ces stressés peuvent effectivement favoriser la fatigue de compassion (Figley, 1995 ; Osofsky et al., 2008) et la détresse psychologique (Adams et al., 2006).

Cette recherche a pour objectif d'évaluer la fatigue de compassion chez les professionnels de la PJJ et de mieux comprendre les aspects du travail qui augmentent le risque de fatigue de compassion.

Plus spécifiquement, de nombreux travaux se sont intéressés aux possibles troubles mentaux dont les professionnels font l'expérience, en particulier l'état de stress post-traumatique. Il est en effet possible de caractériser chez les professionnels différentes formes de stress traumatique déclenchées au travail :

- traumatisme primaire (lorsque le professionnel est en situation de victime ou de témoin d'agression) ;
- traumatisme secondaire (lorsqu'il est confronté à une personne elle-même exposée à un événement traumatique dans sa vie) ;
- ou encore traumatisme vicariant (lorsque le professionnel est exposé à des récits traumatiques).

Les travaux sur la prévalence de ce type de trouble chez les professionnels donnent des résultats très variables, qui s'étendent de 10 à 50% de la population, selon la définition retenue et selon que l'on considère certains symptômes seulement ou que l'on applique des critères de diagnostic clinique (Bride, 2007 ; Molnar, 2020). Cette recherche a donc pour objectif de faire le point sur la fréquence de l'état de stress post-traumatique chez les professionnels de la PJJ, en utilisant un outil permettant de caractériser la présence d'un tel trouble. De plus, cette mesure est complétée par d'autres mesures qui visent à repérer la présence du trouble de l'anxiété généralisé et la présence d'un état dépressif chez les professionnels, qui sont des

troubles mentaux associés à l'état de stress post-traumatique dans les métiers relationnels (Carleton et al., 2018 ; Ghio et al., 2021).

Satisfaction de compassion

En contrepoint aux résultats qui pointent l'effet négatif de la charge émotionnelle, en particulier parce qu'elle augmente le risque de fatigue de compassion, des travaux suggèrent que les mêmes expériences professionnelles stressantes peuvent également favoriser une satisfaction importante chez les travailleurs sociaux en protection de l'enfance (Conrad & Kellar-Guenther, 2006 ; Ellett, 2009 ; Pasupuleti et al., 2009). Cette satisfaction, nommée satisfaction de compassion, correspond au sentiment d'accomplissement et de gratification lié au fait de contribuer au bien-être d'autres personnes et de la société (Stamm, 2002), malgré la rencontre avec la souffrance d'autrui (Klimecki et al., 2013).

De même, les travaux plus généraux sur la charge émotionnelle suggèrent également que, dans un certain nombre de cas, les efforts de régulation émotionnelle au travail peuvent être une source d'accomplissement (Brotheridge & Grandey, 2002 ; Zapf & Holz, 2006). Par exemple, la dangerosité propre à certaines interventions est plutôt corrélée à la satisfaction des travailleurs sociaux, peut-être parce que les situations dangereuses sont stimulantes, parce qu'elles ont du sens pour les professionnels (intervenir face à un danger) ou parce qu'elles favorisent un sentiment de fierté (Pasupuleti et al., 2009).

En outre, les professionnels de la protection de l'enfance peuvent avoir des niveaux de stress et d'épuisement élevés en même temps qu'une grande motivation et une grande satisfaction liées à l'importance qu'ils accordent à leur fonction d'aide (Collins, 2007 ; Sprang et al., 2024 ; Stalker et al., 2007).

Cette recherche a donc aussi pour objectif d'évaluer la satisfaction de compassion des professionnels de la PJJ et de mieux comprendre les aspects du travail qui les favorisent.

Modérateurs

La satisfaction et l'épuisement professionnels sont finalement dépendants d'un certain nombre de variables. Certaines de ces variables peuvent théoriquement jouer un rôle de modérateur du lien entre la charge émotionnelle et ses effets sur la satisfaction et l'épuisement. Par exemple, certaines variables individuelles augmentent ou réduisent les effets de la charge émotionnelle : certains traits de personnalité, les capacités de régulation émotionnelle ou encore la situation personnelle, le plaisir pris au travail et les représentations associées à la fonction professionnelle (Collins, 2007 ; Geoffrion et al., 2016 ; Jauvin et al., 2019 ; Stalker et al., 2007).

De plus, le risque d'épuisement ne peut pas se comprendre uniquement au niveau individuel. Le contexte de travail joue un rôle important. Par exemple, la perception d'un manque de soutien au travail par les travailleurs socio-éducatifs est un facteur d'épuisement (Ben-Zur &

Michael, 2007 ; Halbesleben, 2006). On peut donc faire l'hypothèse que le contexte de travail modère le lien entre, d'un côté, la charge émotionnelle et, de l'autre côté, la satisfaction et l'épuisement professionnel. Cette recherche s'intéresse donc également à des modérateurs du lien entre la charge émotionnelle et ses effets.

Exigences

La théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989) s'appuie sur l'idée centrale selon laquelle les individus sont attentifs à préserver leurs ressources et à en acquérir de nouvelles. Lorsque leurs ressources diminuent ou lorsqu'elles sont menacées, la réaction spontanée est le stress et la tendance à la préservation de ses ressources. Le modèle exigences-ressources (Bakker & Demerouti, 2007) étend cette conception. Au travail, les exigences correspondent à ce qui doit être fait et qui nécessite un effort physique ou mental. Elles sont susceptibles d'entraîner la fatigue et l'épuisement. Ces exigences peuvent être liées à la charge de travail, à la pression temporelle, aux efforts physiques ou psychologiques (cognitifs et émotionnels) à accomplir, aux différentes difficultés rencontrées, à l'impact du travail sur la vie personnelle, etc. La charge émotionnelle fait partie des exigences et on peut émettre l'hypothèse que son effet, positif ou négatif, dépend des autres exigences au travail. C'est pourquoi cette recherche considère, en plus de la charge émotionnelle, d'autres exigences professionnelles. Pour cela, elle s'intéresse en particulier à la demande psychologique, c'est-à-dire les aspects psychologiques qualitatifs et quantitatifs de la charge de travail (Karasek et al., 1998).

Ressources

A l'inverse, les ressources correspondent à ce qui aide à réduire les exigences et atteindre ses objectifs ou à ce qui stimule l'accomplissement et l'apprentissage. Elles favorisent la motivation et l'engagement au travail. Le manque de ressources, dans un contexte d'exigences élevées, et la volonté de se préserver peuvent conduire au désengagement professionnel.

Diverses ressources au travail ont été identifiées, y compris dans le secteur socio-éducatif. Il s'agit aussi bien de ressources socio-organisationnelles (soutien social au travail, reconnaissance, qualité de la relation aux usagers, climat organisationnel, adhésion aux valeurs de l'institution, autonomie au travail, participation aux décisions, sentiment de justice, variété des tâches, opportunités d'apprentissage...) que de ressources plus personnelles, qu'elles relèvent de la personnalité comme les capacités de régulation émotionnelle ou de facteurs sociaux comme le soutien social des proches (Kim, 2011 ; Stalker et al., 2007).

Il semble intéressant de mieux comprendre comment les ressources personnelles et les ressources professionnelles modèrent le lien entre la charge émotionnelle d'un côté et la satisfaction et l'épuisement des professionnels de la PJJ de l'autre.

Objectifs de cette recherche

Le premier objectif du présent travail consiste à mieux connaître la charge émotionnelle à laquelle sont confrontés les professionnels de la PJJ, notamment lorsqu'ils débutent (Chapitre 2). Il s'agit aussi d'évaluer la présence de troubles mentaux (état de stress post-traumatique, trouble de l'anxiété généralisé, dépression) chez les professionnels de la PJJ (Chapitre 4).

Le deuxième objectif consiste, après avoir décrit la présence éventuelle de troubles mentaux chez les professionnels (état de stress post-traumatique, trouble de l'anxiété généralisé, dépression), à évaluer le lien entre la charge émotionnelle et la satisfaction professionnelle (satisfaction de compassion *versus* fatigue de compassion) ainsi que le lien entre la charge émotionnelle et l'état de stress post-traumatique des professionnels, après contrôle d'autres variables qui peuvent aussi être associées à la satisfaction professionnelle ou à l'état de stress post-traumatique (Chapitres 3 à 5).

Le troisième objectif est centré sur l'étude du rôle modérateur de certaines ressources sur le lien entre la charge émotionnelle d'un côté et la satisfaction professionnelle ainsi que l'état de stress post-traumatique de l'autre (Chapitre 6).

Chapitre 2 : Étude exploratoire des émotions négatives intenses chez les professionnels qui débutent

Ce recueil de données exploratoire vise à repérer et catégoriser les déclencheurs d'émotions négatives intenses dans le contexte de travail des éducateurs de la PJJ.

Méthode

Procédure

Pour collecter les réponses, un questionnaire en ligne a été diffusé à de jeunes professionnels (deuxième année en tant que stagiaire ou première année en tant que titulaire) à l'automne 2019. Ce questionnaire débutait par une page de présentation expliquant les objectifs de la recherche, la méthode et la durée du questionnaire (5-10 min) et fixant les garanties en termes d'anonymat et de protection des données. La page de présentation s'achevait ensuite par un recueil de consentement à participer à l'enquête. Seuls les participants ayant consenti se sont vu proposer la suite du questionnaire.

Participants

Au total, 82 réponses complètes ont été obtenues. Les participants étaient majoritairement des femmes (59 femmes, 21 hommes, 2 participants ne souhaitant pas préciser). L'âge moyen des participants est de 28,9 ans (écart-type ET = 5,9 ans). Au moment de l'enquête, ces participants travaillaient ou réalisaient leur stage en milieu ouvert (effectif N = 35), en hébergement (N = 28), en CEF (N = 10), en EPM ou QM (N = 4), dans un autre type de service (N = 3), ou n'ont pas répondu (N = 2).

Mesures

Le questionnaire utilisé inclut plusieurs mesures.

Recueil d'un événement inducteur d'émotions négatives

Pour cette première question ouverte, la consigne était la suivante : « Racontez avec le plus de détails possibles un événement marquant, où vous avez ressenti des émotions très négatives, qui s'est déroulé au travail durant votre période de stage ou de travail récente (deux derniers mois). Il faut que cet événement ait fait naître chez vous le plus d'émotions possible. Il s'agit de raconter un seul événement. Si vous en avez plusieurs en tête, choisissez celui qui a été le plus fort, qui vous a fait ressentir le plus d'émotions. Parlez de cet événement que vous avez choisi : Que faisiez-vous ? Que s'est-il passé ?

Type d'émotion négative

Une seconde question ouverte visait à identifier l'émotion ressentie suite à cet événement. La consigne était la suivante : « Durant cet événement, quelle est l'émotion la plus forte que vous avez ressentie (ex : colère) ? »

Intensité de l'émotion négative

Pour évaluer l'intensité de l'émotion ressentie, les participants devaient choisir une réponse sur une échelle de Likert (de 1 = très faible à 10 = très intense).

Informations démographiques

Il était ensuite demandé aux participants d'indiquer leur sexe, leur âge et le type de structure d'affectation (hébergement, milieu ouvert, insertion, CEF, EPM ou QM, autre).

Résultats

Pour traiter les résultats, chaque description d'événement a été analysée de manière à mieux identifier l'inducteur de l'émotion négative intense. Différentes catégories d'inducteurs ont été repérées :

- Comportement d'un jeune (31 réponses) ;
- Comportement d'un supérieur hiérarchique (11 réponses) ;
- Comportement de collègues (10 réponses) ;
- Situation judiciaire, faits commis (5 réponses) ;
- Conditions, environnement, parcours difficile d'un jeune (5 réponses) ;
- Loi, institution, non-respect du droit (4 réponses) ;
- Comportement de la famille (4 réponses) ;
- Comportement d'un magistrat (3 réponses) ;
- Comportement de la police (2 réponses) ;
- Comportement d'une autre personne (1 réponse) ;
- Accident (1 réponse) ;
- Comportement d'un personnel pénitentiaire (1 réponse) ;
- Situation mettant en jeu l'avenir d'un jeune (1 réponse) ;
- Autre (3 réponses).

Ensuite, ces descriptions ont été interprétées pour être regroupées en catégories. Ces catégories, mutuellement exclusives, sont présentées et illustrées avec des extraits des réponses des participants. Dans la mesure où toutes les réponses n'ont pas pu être catégorisées, le total des réponses dans les catégories ci-dessous ne recouvre pas le total des réponses à l'enquête.

Conflit/agression (30%)

La première catégorie regroupe des événements de conflit ou d'agression qui ont représenté une menace pour soi ou pour une autre personne (envers soi N = 15, envers autrui N = 2, envers soi et autrui N = 8). Ces situations sont plus fortement représentées parmi les réponses de personne travaillant en hébergement et en CEF.

Dans cette catégorie, c'est toujours le comportement d'un ou plusieurs jeunes qui est identifié comme étant le déclencheur. Ces situations ont généré de la colère, comme c'est le cas pour une personne qui décrit avoir reçu dans la figure un projectile lancé par un jeune, ou de la peur, comme le précise une personne qui s'est trouvée face à une jeune qui s'est mise à hurler et frapper le bureau pendant plusieurs minutes suite à un appel téléphonique avec un membre de sa famille. Parfois, c'est un sentiment d'impuissance qui est rapporté pour décrire l'émotion négative ressentie.

Certaines descriptions font état d'une violence importante (insultes, menaces et menaces de mort, bagarres entre jeunes, agression physique d'un jeune par plusieurs autres jeunes, destruction du matériel, agression physique d'une professionnelle contrainte de s'enfermer pour se protéger...).

La peur, qui pourrait paraître adaptée dans la plupart des situations décrites, est davantage citée quand la menace ne porte pas uniquement sur soi mais porte sur d'autres personnes (collègues ou jeunes en particulier). Quand la menace porte exclusivement sur soi, c'est essentiellement la colère qui est nommée.

Frustration (mise en échec/rejet/humiliation) pour soi (20%)

Une autre catégorie, fortement représentée, regroupe des événements où l'action d'un professionnel est mise en échec ou dénigrée. Dans cette catégorie, le déclencheur est le plus souvent le comportement d'autres professionnels et parfois, à la marge, le comportement de jeunes ou de leur famille. Par exemple, une personne raconte comment elle a été discriminée par sa hiérarchie en raison d'un handicap. Une autre raconte l'intervention subite d'un directeur de service en colère après les jeunes lors d'un temps de repas en foyer. Cette intervention non préparée a mis les éducateurs en grande difficulté ensuite avec le groupe de jeunes. Dans ce type de situation, c'est la plupart du temps la colère qui est citée. Parfois, le terme d'humiliation apparaît aussi.

Frustration (mise en échec/rejet/humiliation) pour autrui (15%)

Une catégorie assez proche regroupe des événements où c'est l'action d'une autre personne, jeune le plus souvent ou professionnel quelques fois, qui est mise en échec ou dénigrée. Dans cette catégorie, le déclencheur est le comportement d'autres professionnels, travaillant souvent pour d'autres institutions que la PJJ. C'est la colère qui est, là encore, principalement citée. Par exemple, une personne raconte une situation où elle estime qu'une jeune n'a pas

reçu suffisamment de considération, dans la mesure où son audience a eu lieu avec 2h30 de retard. Une autre raconte les propos dénigrants tenus par des collègues de la PJJ à propos d'une collègue absente. D'autres personnes décrivent les pratiques illégales d'un surveillant pénitentiaire avec des détenus mineurs ou les injures hurlées par un policier lors d'une audition en tant qu'auteur de vol où l'éducateur était présent.

Compassion (23%)

Une dernière catégorie regroupe des événements où les professionnels font face à des situations ou événements difficiles ou dramatiques. Ce sont la compassion et la tristesse qui sont principalement citées. Elles sont tournées essentiellement vers les jeunes, parfois vers leur famille. A l'origine de ces situations, on trouve différents éléments déclencheurs : le comportement de personnes extérieures, le comportement des collègues, l'institution et la loi, les conditions d'existence ou encore le comportement du jeune lui-même. Ces situations sont plus fortement représentées parmi les réponses de personne affectées en milieu ouvert.

Par exemple, une personne raconte qu'une jeune fille témoigne en entretien du viol dont elle a été victime. Une autre fait le récit de sa détresse lors d'une visite à l'hôtel où un jeune passe ses journées sans rien faire. Une autre encore se dit bouleversée lors d'un jugement, à l'écoute des violences subies par un jeune.

Dans cette catégorie, certains récits donnent à voir un aspect supplémentaire à la compassion. Il s'agit de la détresse ressentie par les professionnels lorsqu'ils se sentent impuissants, notamment parce qu'ils n'ont pas les moyens d'agir, alors même qu'ils pensent que des choses pourraient être faites pour améliorer la situation. Ce ressenti peut être qualifié de détresse morale (Wocial & Weaver, 2013). C'est ainsi qu'une personne explique ce qu'elle a ressenti lorsque, voulant aider un jeune n'ayant pas la possibilité de se nourrir à sa faim, sa responsable lui a expliqué qu'on ne pouvait pas faire grand-chose pour lui.

Brève discussion

Cette étude exploratoire permet de repérer des catégories d'événements susceptibles de provoquer des émotions négatives intenses :

- conflit/agression ;
- frustration pour soi ;
- frustration pour autrui ;
- compassion ;
- détresse morale.

Elle met ainsi en évidence certaines des catégories que la littérature sur le travail en Protection de l'enfance avait déjà identifiées et sur lesquelles nous ne revenons pas ici : exposition à la souffrance et au traumatisme, conflits et violence dans les relations avec les enfants et les familles, sentiment de responsabilité ou d'imputabilité, dilemmes moraux, conflits avec des

collègues, etc.². Elle souligne également l'importance d'une prise en compte de la détresse morale chez les professionnels de la PJJ. Ce concept, initialement utilisé dans le champ de la santé (Jameton, 1984), décrit les conflits éthiques et la souffrance psychologique des professionnels face à des contraintes les empêchant d'agir selon leurs convictions éthiques. Ce concept a été utilisé pour décrire l'empêchement de fournir du soutien que ressentent parfois les travailleurs sociaux en Protection de l'enfance (Brend, 2020). Ils éprouvent alors une forme de détresse en raison des barrières rencontrées pour fournir du soutien aux personnes accompagnées. Ces barrières peuvent inclure le manque de ressources, le soutien insuffisant dont ils disposent et les décisions prises par d'autres professionnels ou institutions qui ne permettent pas de satisfaire aux besoins de l'enfant ou des familles. Au vu des résultats obtenus dans cette étude exploratoire, il paraît important de considérer la détresse morale comme facteur d'insatisfaction professionnelle ou de stress au travail.

Par ailleurs, cette étude met en évidence un certain nombre de descriptions qui mettent parfois en avant des événements potentiellement traumatiques, définis comme une rencontre brutale avec la mort ou la menace de mort, pour soi-même ou pour un proche. Ces situations invitent à considérer les possibles conséquences post-traumatiques que ces événements peuvent avoir sur les professionnels. C'est la présence de ces descriptions qui nous a incité à introduire une mesure de l'exposition à des événements traumatiques au travail dans le volet quantitatif de cette recherche afin de mieux connaître la fréquence des différents événements potentiellement traumatiques auxquels peuvent être confrontés les professionnels de la PJJ.

² Voir introduction

Chapitre 3 : Méthode du volet quantitatif

Introduction

L'objectif de ce chapitre est de présenter la méthodologie mobilisée lors du volet suivant de cette recherche, c'est-à-dire le volet quantitatif transversal. Les résultats sont présentés ensuite dans les chapitres suivants. Pour rappel, ce volet quantitatif vise à :

- mieux connaître la charge émotionnelle à laquelle sont confrontés les professionnels de la Protection judiciaire de la jeunesse ;
- évaluer la présence éventuelle de troubles mentaux chez les professionnels (état de stress post-traumatique, trouble de l'anxiété généralisé, dépression) ;
- évaluer le lien entre la charge émotionnelle et la satisfaction professionnelle (satisfaction de compassion *versus* fatigue de compassion) ainsi que le lien entre la charge émotionnelle et l'état de stress post-traumatique des professionnels, après contrôle d'autres variables qui peuvent aussi être associées à la satisfaction professionnelle ou à l'état de stress post-traumatique ;
- étudier le rôle modérateur de certaines ressources sur le lien entre la charge émotionnelle d'un côté et la satisfaction professionnelle ainsi que l'état de stress post-traumatique de l'autre.

Procédure

Les participants ont été contactés par deux moyens. Tout d'abord, plusieurs directions interrégionales de la PJJ (DIR PJJ Sud Est, Grand Est, Grand Nord) ont fourni un soutien à la diffusion du questionnaire en proposant aux directions territoriales de transférer aux professionnels le mail invitant à participer à l'enquête au printemps 2022.

Par ailleurs, les professionnels de la PJJ en poste depuis deux ans (promotion de formation statutaire des éducateurs 2020-2021) et sollicités pour participer à une autre enquête ont reçu l'invitation à participer à celle-ci également en mars et avril 2023. Il leur a été aussi proposé de diffuser à leurs collègues le mail d'invitation. Enfin, les stagiaires nouvellement arrivés en 2024 (promotion de formation statutaire des éducateurs 2024-2025) ont été sollicités directement à l'ENPJJ durant leur première semaine de formation. Ils ont simplement répondu aux questions relatives à la présence de troubles mentaux, de manière à fournir un point de comparaison à l'échantillon composé de professionnel.

Le mail de sollicitation puis la page de présentation du questionnaire précisaient plusieurs choses. Tout d'abord, l'objectif général de cette étude a été défini comme une évaluation de la qualité de vie au travail des personnes qui mettent en œuvre l'accompagnement éducatif à la PJJ. Ensuite, la confidentialité et l'anonymat ont été rappelés (aucune personne ni aucun lieu de travail ne peuvent être identifiés). Ensuite, d'autres informations sur le volontariat, le droit

de retrait et la composition de l'équipe de recherche ont été fournies. Enfin, le consentement des participants a été recueilli.

Participants

Concernant les professionnels en poste, 116 réponses complètes ont été obtenues. Les participants étaient majoritairement des femmes (66% de femmes, 31% d'hommes et 3% de réponses « autre » et « non-réponse »). L'âge moyen des participants est de 35,9 ans (ET = 19,2 ans). L'ancienneté moyenne à la PJJ est de 9,6 ans (ET = 6 ans). Au moment de l'enquête, ces participants travaillaient en milieu ouvert (61%), en hébergement (18%), en CEF (4%), en EPM ou QM (2%), en insertion (9%) ou dans un autre type de service (6%). Ils étaient en majorité titulaires de la fonction publique (85% de titulaires, 15% de contractuels). Les participants avaient une fonction d'éducateur (76%), de RUE (12%), de psychologue (6%), de professeur technique (4%), d'assistant de service social (1%) ou autre (1%).

Un autre échantillon, visant à fournir un point de comparaison, est constitué de 76 réponses de stagiaires en formation d'éducateur PJJ (FSE 2024-2025). Les participants étaient majoritairement des femmes (61 femmes, 14 hommes et 1 « non-réponse »).

Mesures

Les variables dépendantes : satisfaction/fatigue de compassion, stress post-traumatique, symptômes anxieux et dépressifs

Les variables dépendantes utilisées permettent de décrire l'expérience vécue des professionnels éducatifs interrogés.

Professional Quality of Life (ProQOL) : la satisfaction générale

La première échelle de mesure utilisée est la *Professional Quality of Life* (ProQOL) (Stamm, 2010). Initialement, cette échelle de mesure comprend trois sous-échelles différentes de 10 items chacune (satisfaction de compassion, burn-out et stress traumatique secondaire) qui permettent d'évaluer la satisfaction de compassion et la fatigue de compassion. Pour rappel, la satisfaction de compassion correspond au sentiment d'accomplissement et de gratification lié au fait de contribuer au bien-être d'autres personnes et de la société (Stamm, 2002). La fatigue de compassion correspond à l'état de dysfonctionnement et d'épuisement qui résulte de l'exposition prolongée à différentes formes de stress traumatique (stress traumatique secondaire) et peut également inclure l'épuisement (burn-out) résultant de l'exposition répétée à une souffrance importante des usagers (Figley, 1995 ; Stamm, 2010).

Chaque item de la ProQOL évalue sur une échelle de 5 points (1 = « jamais » à 5 = « très souvent ») la fréquence de ressentis spécifiques au cours des 30 derniers jours (par exemple, « Je me sens épuisé(e) par mon travail d'accompagnement » pour la sous-échelle burn-out ou « Je ressens de la satisfaction à pouvoir accompagner les autres » pour la sous-échelle

satisfaction de compassion). Nous avons utilisé la version francophone proposée par Stamm (2009). Conformément à l'analyse de validité de l'échelle francophone (Geoffrion et al., 2019), nous n'avons pas utilisé trois scores (un pour chaque sous-échelle) mais un score unique qui décrit la qualité de vie professionnelle des répondants sur un continuum allant de la fatigue de compassion la plus extrême à la satisfaction de compassion la plus forte.

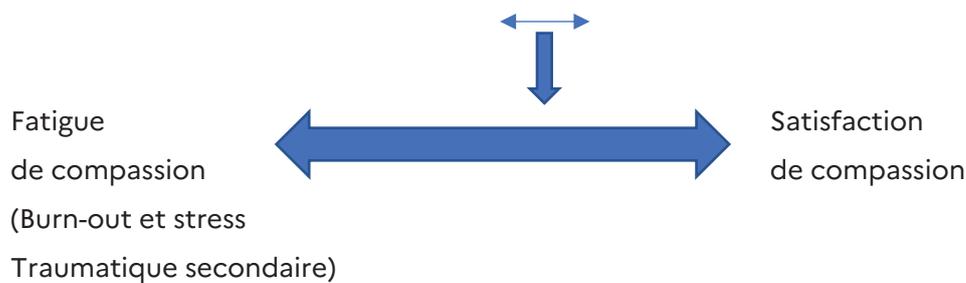


Figure 1. Schéma du score unidimensionnel de satisfaction générale

État de stress post-traumatique (PCL-5)

Nous avons évalué l'état de stress post-traumatique des participants à l'aide de la version francophone (Ashbaugh et al., 2016) de la *Posttraumatic Stress Disorder CheckList* (PCL-5) adaptée aux critères du DSM-5 relatifs au trouble de stress post-traumatique (Blevins et al., 2015). C'est la version courte qui a été utilisée ici (Price et al., 2016). Les 8 items évaluent quatre types de symptômes (reviviscences, évitement, changements de pensées et d'humeur, hyperéveil) suite à une expérience vraiment stressante (par exemple, « Être bouleversé quand quelque chose vous rappelle l'évènement ») au cours du dernier mois écoulé, sur une échelle de 5 points (1 = « pas du tout » à 5 = « extrêmement »). Le score obtenu permet d'identifier la présence d'un trouble de stress post-traumatique s'il est supérieur à un seuil (cut-off score) (Rapisarda et al., 2023).

Troubles mentaux : mesures additionnelles

Pour disposer d'un indicateur plus large de santé mentale à des fins descriptives, nous avons procédé en combinant différentes mesures (Carleton et al., 2018). Ainsi, nous avons, en plus de l'échelle PCL-5 utilisé une mesure de deux autres troubles mentaux, le trouble de l'anxiété généralisé et la dépression, à l'aide de la version française (Carballeira et al., 2007 ; Micoulaud-Franchi et al., 2016) des échelles *General Anxiety Disorder* (GAD-7) (Spitzer et al., 2006) et *Patient Health Questionnaire* (PHQ-9) (Spitzer et al., 1999). Nous avons ainsi pu calculer, pour chaque participant, le nombre de détection positive (entre 0 et 3) à ces différentes mesures de troubles mentaux.

La charge émotionnelle et la charge de travail

La charge émotionnelle a été évaluée à l'aide de différents outils qui couvrent les différents aspects soulevés lors du cadrage théorique (chapitre 1) ou repérés lors de l'étude exploratoire (chapitre 2). La charge de travail globale a été évaluée ensuite à l'aide d'un outil spécifique.

Life Events Checklist (LEC-5)

Afin de mieux connaître l'exposition à des événements potentiellement traumatiques, nous avons utilisé la version française de l'échelle *Life Events Checklist* (LEC-5) (Jehel et al., 2005). Les 16 items évaluent l'exposition à des événements potentiellement traumatisants au cours de la vie (par exemple, « mort violente (homicide, suicide) »). Pour chaque item, différents types d'exposition sont possibles (victime, témoin, au travail...). Ici, afin de mieux connaître la charge émotionnelle des professionnels éducatifs, nous n'utilisons que les réponses relatives à l'exposition à des événements potentiellement traumatiques au travail.

Perception de la prévalence de l'agression (POPAS)

Pour évaluer l'exposition à des comportement d'agression au travail, nous avons utilisé l'échelle *Perception of Prevalence of Aggression Scale* (POPAS) (Nijman et al., 2005) traduite et validée en français (Geoffrion et al., 2017).

Cette échelle comporte 15 items qui évaluent en cinq points (1 = « jamais », 2 = « occasionnellement », 3 = « parfois », 4 = « souvent », 5 = « très souvent ») la fréquence de l'exposition à 15 types de comportement d'agression par les usagers au travail au cours des 12 derniers mois (par exemple, « Dans quelle mesure avez-vous été confronté(e) à la violence physique causant des blessures graves dans le cadre de votre travail au cours des 12 derniers mois ? »).

Conflits au travail

Pour évaluer les conflits au travail, nous avons traduit et adapté l'échelle de conflits interpersonnels (Barki & Hartwick, 2001). Les trois items (quantité, fréquence et intensité) de cette échelle (par exemple, « Avez-vous eu des conflits avec vos collègues ? », évalués avec une échelle en 7 points ont été déclinés pour évaluer les conflits avec les collègues, avec les supérieurs hiérarchiques et avec les personnes d'institutions partenaires. Le score global de conflits correspond à la moyenne de ces 9 items.

Détresse morale

Pour évaluer la détresse morale, nous avons traduit le thermomètre de détresse morale (Wocial & Weaver, 2013). Il s'agit de choisir le degré de détresse morale sur une échelle en 11 points (0 = « aucune » à 10 = « la pire possible ») après avoir lu la définition suivante : « La

détresse morale survient lorsque vous pensez savoir ce qu'il convient de faire d'un point de vue éthique mais que quelque chose ou quelqu'un vous empêche de suivre la bonne ligne de conduite. »

Demande psychologique

La demande psychologique comprend les aspects psychologiques qualitatifs et quantitatifs de la charge de travail (Karasek et al., 1998). Elle a été évaluée à l'aide de la traduction française (Niedhammer et al., 2006) de l'échelle de demande psychologique du *Job Content Questionnaire* (Karasek et al., 1998). Cette échelle comprend 9 items (par exemple, « Mon travail exige de travailler très fort mentalement ») évalués sur une échelle en quatre points (1 = « pas du tout d'accord » à 4 = « tout à fait d'accord »).

Exposition à la souffrance

L'exposition à la souffrance et aux difficultés chez les personnes accompagnées a été évaluée, à l'exemple du thermomètre de détresse morale, à l'aide d'un unique item (« Veuillez choisir le chiffre qui décrit le mieux la souffrance et les difficultés chez les personnes que vous accompagnez ») sur une échelle de réponse en 11 points (0 = « aucune » à 11 = « les pires possibles »).

Dissonance émotionnelle

La dissonance émotionnelle a été évaluée à l'aide de l'échelle de Zapf (Zapf & Holz, 2006). Cette échelle comporte cinq items (par exemple, « Dans votre poste, à quelle fréquence arrive-t-il que vous deviez réprimer vos émotions de telle manière à avoir l'air "neutre" ? ») évalué sur une échelle de réponse en 5 points (1 = « très rarement/jamais » à 5 = « très souvent (plusieurs fois par heure) »). Un score élevé représente une dissonance émotionnelle importante.

L'environnement

Les variables relatives à l'environnement incluent le contexte de travail mais aussi la relation aux proches dans la vie personnelle.

Soutien organisationnel

Le soutien organisationnel a été évalué à l'aide de l'échelle de soutien organisationnel perçu (Eisenberger et al., 1997). Cette échelle comprend 8 items (par exemple, « Mon entreprise/administration s'intéresse vraiment à mon bien-être ») évalué sur une échelle en 7 points (1 = « fortement en désaccord » à 7 = « fortement en accord »).

Soutien social au travail (soutien du supérieur hiérarchique et soutien des collègues)

Le soutien social au travail a été évalué à l'aide de la traduction française (Niedhammer et al., 2006) de l'échelle de soutien social au travail du *Job Content Questionnaire* (Karasek et al., 1998). Les 8 items évalués sur une échelle en 4 points (1 = « pas du tout d'accord » à 4 = « tout à fait d'accord »), concernent le soutien instrumental et émotionnel que le professionnel estime recevoir de la part de son supérieur (par exemple, « Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés. ») et de la part de ses collègues (par exemple : « Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt »). Deux scores ont été calculés, se référant au soutien du supérieur hiérarchique et au soutien des collègues.

Confiance perçue

La confiance perçue a été évaluée à l'aide d'une échelle de confiance perçue traduite pour les besoins de cette enquête par nos soins (Bernstrøm & Svare, 2017). Cette échelle comprend 4 items (par exemple, « La direction de mon institution a confiance dans le fait que je fais du mieux que je peux ») évalués sur une échelle en six points (1 = « totalement en désaccord » à 6 = « totalement en accord »).

Conflit travail-famille

Le conflit entre vie professionnelle et vie familiale a été évalué à l'aide d'une échelle de conflit travail-famille traduite pour les besoins de cette enquête par nos soins (Ahuja et al., 2007). Cette échelle comprend 5 items (par exemple, « Les exigences de mon travail interfèrent avec ma vie familiale ») évalués sur une échelle en sept points (1 = « pas du tout d'accord » à 7 = « tout à fait d'accord »).

Soutien des proches

Le soutien des proches a été évalué à l'aide d'une échelle dédiée (Manzano García et al., 2021). Cette échelle comprend 6 items (par exemple, « Ma famille a tendance à prendre mes problèmes professionnels à la légère ») évalués sur une échelle en quatre points (1 = « pas du tout d'accord » à 4 = « tout à fait d'accord »).

Les caractéristiques personnelles

Enfin, quelques mesures relatives à des caractéristiques personnelles ont été ajoutées.

DERS : difficultés de régulation émotionnelle

Les difficultés de régulation émotionnelle ont été mesurées à l'aide d'une traduction française (Côté et al., 2013) de l'échelle *Difficulties in Emotion Regulation Scale* (Gratz & Roemer, 2003). C'est une version courte qui a été retenue ici (Victor & Klonsky, 2016). Cette échelle comprend

18 items (par exemple, « Lorsqu'une situation me bouleverse, je perds le contrôle ») évalués sur une échelle en cinq points (1 = « presque jamais » à 5 = « presque toujours »).

IRI EC : souci empathique

Le souci empathique a été mesuré à l'aide de la version française (Gilet et al., 2013) de la sous-échelle *Empathetic concern* de l'*Interpersonal Reactivity Index* (Davis, 1980). Cette échelle comprend sept items (par exemple, « J'éprouve souvent de la tendresse pour les gens moins chanceux que moi ») évalués sur une échelle en sept points (1 = « ne me décrit pas du tout » à 7 = « me décrit très bien »).

IRI PD : détresse personnelle

La détresse personnelle a été mesuré à l'aide de la version française (Gilet et al., 2013) de la sous-échelle *Personal Distress* de l'*Interpersonal Reactivity Index* (Davis, 1980). Cette échelle comprend sept items (par exemple, « Je me sens parfois désemparé(e) quand je me trouve au beau milieu d'une situation fortement émotionnelle ») évalués sur une échelle en sept points (1 = « ne me décrit pas du tout » à 7 = « me décrit très bien »).

Chapitre 4 : Les expériences vécues par les professionnels

Le chapitre présente quelques statistiques descriptives relatives aux variables qui décrivent l'expérience professionnelle susceptible de créer une charge émotionnelle importante ou relatives aux variables dépendantes retenues. Toutes les données descriptives n'apparaissent pas ici, il s'agit surtout de donner à voir certains aspects importants des résultats.

La charge émotionnelle

Perception de la prévalence de l'agression

Les résultats obtenus avec l'échelle POPAS permettent de repérer la perception de la prévalence de différents types de comportement d'agression au cours des 12 derniers mois (jamais, rarement, parfois, souvent, très souvent). Ici, à titre indicatif, sont donnés les pourcentages de répondants ayant choisi les réponses « souvent » ou « très souvent ».

Perception de la prévalence de l'agression

<u>Type de comportement</u>	Pourcentage de répondants ayant choisi les réponses "souvent" ou "très souvent"
Comportements de violence verbale indirecte	38,8 %
Menaces	17,7 %
Comportements d'humiliation	10,4 %
Comportements de provocation	31,1 %
Comportements de type passif-agressif	53,4 %
Comportements d'intimidation physique	9,4 %
Comportements agressifs destructeurs	14,7 %
Violence physique sans blessure réelle ou blessure mineure	2,6 %
Violence physique causant des blessures graves	0,9 %
Violence physique causant des lésions mineures contre soi-même	3,4 %
Violence physique causant des lésions graves contre soi-même	0 %
Tentatives de suicide	0,9 %
Suicides	0 %
Intimidation/ harcèlement sexuel	6 %
Aggression sexuelle	0,9 %

Tableau 1. Statistiques descriptives relatives à la perception de la prévalence de l'agression

Événements potentiellement traumatiques au travail (LEC-5)

Les résultats obtenus avec l'échelle LEC-5 mettent en évidence la présence d'événements potentiellement traumatiques vécus au travail par 59,5% des participants durant leur vie

professionnelle. En moyenne, les participants sont concernés par 2,8 catégories (minimum = 0 et maximum = 14). Si l'on ne retient que les événements les plus représentés, voici ce à quoi les participants ont été confrontés, pour eux-mêmes ou pour les autres, lors de leur vie professionnelle à la PJJ (les catégories ne sont pas mutuellement exclusives) :

- 37,9% des participants ont été confrontés à au moins une agression physique au travail (être attaqué, frappé, giflé, battu) ;
 - 37% des participants ont été confrontés à des souffrances humaines intenses (torture, négligence sévère dans l'enfance, etc.) ;
 - 26,5% des participants ont été confrontés à au moins une agression armée au travail (menaces ou blessures avec couteau, arme ou bombe, attentat terroriste) ;
 - 24,3% des participants ont été confrontés à au moins une mort violente au travail (homicide, suicide) ;
 - 19,9% des participants ont été confrontés à au moins une maladie ou blessure pouvant mettre la vie en danger au travail ;
 - 15,6% des participants ont été confrontés à au moins une captivité au travail (prise d'otage, séquestration, enlèvement, prisonnier de guerre) ;
 - 14,7% des participants ont été confrontés à au moins une agression sexuelle au travail (viol, tentative de viol, être contraint à tous types d'actes sexuels sous l'usage de la force ou de menaces) ;
 - 14,7% des participants ont été confrontés à au moins un accident grave au travail ;
 - 12,2% des participants ont été confrontés à au moins un accident de transport au travail ;
 - 8,7% des participants ont été confrontés à au moins un incendie ou une explosion au travail.
- Cette mesure ne donne pas d'information sur le nombre d'événements auxquels les participants ont été confrontés au sein de chaque catégorie.

Exposition à la souffrance

Les participants ont évalué leur exposition à la souffrance et aux difficultés chez les personnes accompagnées avec une échelle de réponse qui s'étend de 1 (aucune) à 11 (les pires possibles). Le score moyen est de 8,8 (ET = 1,73). Par ailleurs, 50% des répondants ont un score supérieur à 9 et 25% un score supérieur à 10.

Détresse morale

Les participants ont évalué leur détresse morale au travail au cours des 12 derniers mois, à l'aide de cette définition, déjà utilisée plus haut : « La détresse morale survient lorsque vous pensez savoir ce qu'il convient de faire d'un point de vue éthique mais que quelque chose ou quelqu'un vous empêche de suivre la bonne ligne de conduite. ». L'échelle de réponse s'étend de 1 (aucune détresse morale) à 11 (la pire détresse morale possible).

Le score moyen est de 5,6 (ET = 2,61), ce qui correspond à un niveau compris entre le degré « inconfortable » et le degré « pénible ». Par ailleurs, 50% des répondants ont un score supérieur à 7 (détresse morale « pénible »), 29,3% un score supérieur à 9 (détresse morale « intense ») et 3,4% des répondants un score de 11 (détresse morale « la pire possible »).

L'expérience professionnelle, positive et négative

Professional Quality of Life (ProQOL)

La méthode de calcul du score retenue permet un échelonnement théorique des scores de 10 (fatigue de compassion extrême) à 50 (satisfaction de compassion extrême). Les scores obtenus par les participants sont compris entre 21,7 et 47,7, avec une moyenne de 36,5 (ET = 4,3), soit une satisfaction modérée (ou une fatigue modérée). La médiane est de 36,7 ; 25% des réponses se trouvent sous la valeur 34, c'est-à-dire une satisfaction faible à modérée (ou fatigue modérée à élevée) et 25% des réponses au-dessus de 39,1, c'est-à-dire une satisfaction modérée à élevée (ou fatigue faible à modérée) (Stamm, 2010).

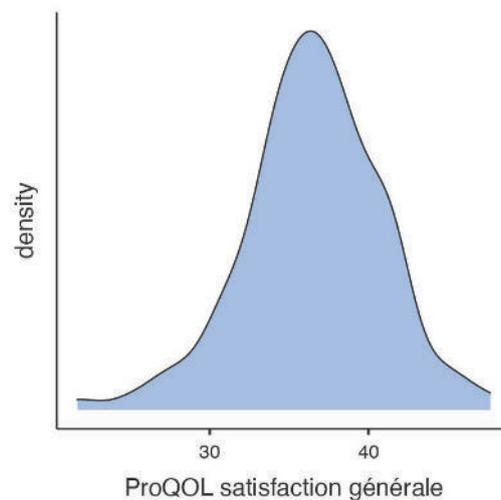


Figure 2. Distribution des réponses relatives à la satisfaction générale

État de stress post-traumatique (PCL-5)

Le score obtenu à l'échelle PCL-5 permet d'identifier la présence d'un trouble de stress post-traumatique lorsque le score est supérieur à un seuil défini, choisi de manière à avoir un outil très sensible (cut-off score) (Price et al., 2016 ; Rapisarda et al., 2023). Dans le présent échantillon, 20 professionnels (17,2%) ont un score supérieur à ce seuil et peuvent être supposés souffrir d'un état de stress post-traumatique. Les symptômes les plus importants dans l'échantillon sont certains symptômes d'hyperveil (difficultés de concentration), de reviviscences (des souvenirs répétés, pénibles et involontaires de l'expérience stressante) et de

changement de pensées et d'humeur (avoir des croyances négatives sur soi, les autres, le monde et perdre de l'intérêt pour les activités aimées auparavant).

Fréquences de l'état de stress post-traumatique

État de stress post-traumatique	Effectif	% du Total	% cumulés
Présence	20	17.2 %	17.2 %
Absence	96	82.8 %	100.0 %

Tableau 2. Statistiques descriptives relatives à l'état de stress post-traumatique

A titre de comparaison, dans l'échantillon composé de stagiaires, 7 personnes (9%) ont un score supérieur à ce seuil et peuvent être supposées souffrir d'un état de stress post-traumatique.

Si l'on s'intéresse plus globalement aux troubles mentaux, évalués à l'aide de l'un des trois instruments de mesure (PCL-5, GAD-7 et PHQ-9), le nombre de professionnels dépassant le seuil sur l'une des trois mesures est plus important (N = 41, soit 35,6%).

Fréquences des troubles mentaux dans l'échantillon de professionnels

Nombre de troubles mentaux présents	Effectif	% du Total	% cumulés
0	75	64.7 %	64.7 %
1	17	14.7 %	79.3 %
2	10	8.6 %	87.9 %
3	14	12.1 %	100.0 %

Tableau 3. Statistiques descriptives relatives à la présence de troubles mentaux chez les professionnels

A titre de comparaison, dans l'échantillon composé de stagiaires, le nombre de professionnels dépassant le seuil sur l'une des trois mesures est moins important (N = 18, soit 23,7%). La fréquence de personnes dépassant le seuil sur 2 ou 3 mesures dans l'échantillon de stagiaire est nettement moins importante que dans l'échantillon de professionnels (5,2 % versus 20,7%).

Fréquences des troubles mentaux dans l'échantillon de stagiaires

Nombre de troubles mentaux présents	Effectif	% du Total	% cumulés
0	58	76.4 %	76.4 %
1	14	18.4 %	94.8 %
2	2	2.6 %	97.4 %
3	2	2.6 %	100.0 %

Tableau 4. Statistiques descriptives relatives à la présence de troubles mentaux chez les stagiaires

Chapitre 5 : Quels facteurs sont en cause ?

Stratégie d'analyse

C'est le logiciel Jamovi 2.3.26 qui a été utilisé. Nous présentons tout d'abord les corrélations pour évaluer les associations bivariées entre les variables. Ensuite, les modèles sont testés à l'aide de régressions linéaires multiples. Pour chaque variable dépendante retenue (ProQOL satisfaction générale et PCL5), nous avons réalisé trois régressions linéaires multiples en introduisant les variables indépendantes par groupe : charge émotionnelle et charge de travail (POPAS, conflits, détresse morale, demande psychologique, exposition à la souffrance, dissonance émotionnelle), environnement (soutien organisationnel, soutien du supérieur, soutien des collègues, confiance perçue, manque de soutien des proches et conflit travail-famille) et caractéristiques personnelles (DERS, IRI EC et IRI PD). Ces régressions ont permis d'identifier des variables indépendantes significativement ($p < .05$ ou $p \approx .05$) associées aux variables dépendantes dans chaque groupe. Ces variables indépendantes ont ensuite été réunies dans un modèle final à l'aide d'une nouvelle régression linéaire multiple. Un schéma résume le modèle final en ne présentant que les variables indépendantes qui se sont montrées significativement ($p < .05$) associées aux variables dépendantes après contrôles des autres variables indépendantes sélectionnées.

Résultats

Tableau 5. Matrice de corrélations entre variables

Matrice de corrélation

	ProQOL satisfaction générale	PCLS	POPAS	Conflits	Détresse morale	Demande psychologique	Exposition à la souffrance	Dissonance émotionnelle	Soutien organisationnel	Soutien supérieur	Soutien collègues	Confiance perçue	Manque de soutien des proches	Conflit travail-famille	DEERS	IRI EC
ProQOL satisfaction générale	—															
PCLS	-0,571***	—														
POPAS	-0,226*	0,222*	—													
Conflits	-0,303***	0,399***	0,256**	—												
Détresse morale	-0,422***	0,463***	0,247**	0,474***	—											
Demande psychologique	-0,382***	0,395***	0,296**	0,371***	—											
Exposition à la souffrance	-0,053	-0,054	0,126	0,044	0,134	0,200*	—									
Dissonance émotionnelle	-0,143	0,195*	0,326***	0,182	0,146	0,230*	0,059	—								
Soutien organisationnel	0,470***	-0,270**	-0,270**	-0,245**	-0,422***	-0,321***	-0,182	-0,109	—							
Soutien supérieur	0,409***	-0,380***	-0,085	-0,285**	-0,488***	-0,346***	0,029	-0,091	0,546***	—						
Soutien collègues	0,204*	-0,250**	-0,134	-0,289**	-0,193*	-0,127	-0,020	0,035	0,199*	0,294**	—					
Confiance perçue	0,329***	-0,329***	-0,190*	-0,280**	-0,347***	-0,172	0,002	-0,132	0,485***	0,397***	0,140	—				
Manque de soutien des proches	-0,237*	0,132	0,077	0,107	0,222*	0,117	0,081	0,079	-0,108	-0,149	0,064	-0,176	—			
Conflit travail-famille	-0,479***	0,377***	0,214*	0,329***	0,379***	0,521***	0,072	0,055	-0,340***	-0,227*	-0,070	-0,089	0,185*	—		
DEERS	-0,526***	0,548***	0,204*	0,365***	0,377***	0,303***	0,074	0,261**	-0,249**	-0,337***	-0,156	-0,404***	0,164	0,281**	—	
IRI EC	-0,033	0,215*	0,088	0,193*	0,249***	0,258**	0,098	-0,001	-0,139	-0,131	-0,059	-0,098	-0,057	0,255**	0,220*	—
IRI PD	-0,589***	0,535***	0,084	0,309***	0,324***	0,329***	-0,026	0,018	-0,228*	-0,178	-0,224*	-0,247**	0,093	0,346***	0,532***	0,251**

Quelles variables sont associées à la qualité de vie professionnelle ?

Pour rappel, l'échelle ProQOL est utilisée ici pour mesurer la qualité de vie professionnelle à l'aide d'un score unique qui situe les répondants entre les deux extrêmes que sont la plus grande fatigue de compassion possible et la plus grande satisfaction de compassion possible. Ici, un score élevé correspond à un état de satisfaction de compassion alors qu'un score faible correspond un état de fatigue de compassion.

Lien avec la charge émotionnelle et la charge de travail

Les variables indépendantes retenues apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Ce sont les variables qui sont significativement associées à la satisfaction générale après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées. Il s'agit de la détresse morale ($\beta = -.30$, $t = 3.13$, $p < .01$) et de la demande psychologique ($\beta = -.25$, $t = -2.62$, $p = .01$). Lorsque la détresse morale et la demande psychologique sont élevées, la satisfaction générale tend à être moins élevée (satisfaction de compassion plus faible/fatigue de compassion plus élevée).

Coefficients du modèle - ProQOL satisfaction générale

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	42.3226	3.328	12.717	< .001	
POPAS	-0.4729	0.658	-0.719	0.474	-0.0661
Conflits	-0.2162	0.429	-0.504	0.615	-0.0495
Détresse morale	0.5008	0.160	3.125	0.002	-0.3027
Demande psychologique	-2.3672	0.902	-2.623	0.010	-0.2486
Exposition souffrance	-0.1211	0.212	-0.571	0.569	0.0486
Dissonance émotionnelle	-0.0747	0.468	-0.160	0.874	-0.0142

Tableau 6. Résultats de la régression linéaire multiple avec la satisfaction générale comme VD et la charge de travail en VI

Lien avec l'environnement

Les variables indépendantes retenues apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Ce sont les variables qui sont significativement associées à la satisfaction générale après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées. Il s'agit du soutien organisationnel ($\beta = .19$, $t = 1,91$, $p \approx .05$) et du conflit travail-famille ($\beta = -.34$, $t = -4,26$, $p < .01$). Lorsque le soutien organisationnel est élevé et lorsque le conflit travail-famille est faible, la satisfaction générale tend à être plus élevée (satisfaction de compassion plus forte/fatigue de compassion plus faible).

Coefficients du modèle - ProQOL satisfaction générale

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	33.782	2.378	14.21	< .001	
Soutien organisationnel	0.631	0.330	1.91	0.058	0.1897
Soutien supérieur	0.700	0.484	1.45	0.151	0.1349
Soutien collègues	0.587	0.492	1.19	0.236	0.0937
Confiance perçue	0.401	0.296	1.35	0.178	0.1192
Manque de soutien des proches	-0.899	0.591	-1.52	0.131	-0.1180
Conflit travail-famille	-0.902	0.212	-4.26	< .001	-0.3445

Tableau 7. Résultats de la régression linéaire multiple avec la satisfaction générale comme VD et les variables liées à l'environnement en VI

Lien avec les caractéristiques personnelles

Les variables indépendantes retenues apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Ce sont les variables qui sont significativement associées à la satisfaction générale après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées. Il s'agit du DERS ($\beta = -.31$, $t = -3.72$ $p < .01$), du souci empathique (IRI EC) ($\beta = .15$, $t = 2.04$, $p < .05$) et de la détresse personnelle (IRI PD) ($\beta = -.46$, $t = -5.38$, $p < .01$). Lorsque le souci empathique élevé est et lorsque les difficultés de régulation émotionnelle ainsi que la détresse personnelle sont faibles, la satisfaction générale tend à être plus élevée (satisfaction de compassion plus forte/fatigue de compassion plus faible).

Coefficients du modèle - ProQOL satisfaction générale

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	43.695	2.105	20.76	< .001	
DERS	-2.765	0.742	-3.72	< .001	-0.315
IRI EC	0.732	0.359	2.04	0.044	0.151
IRI PD	-2.062	0.383	-5.38	< .001	-0.459

Tableau 8. Résultats de la régression linéaire multiple avec la satisfaction générale comme VD et les variables personnelles en VI

Modèle final de la satisfaction générale

Les variables indépendantes significativement ($p < .05$ ou $p \approx .05$) associées à la satisfaction générale ont été réunies dans un modèle final à l'aide d'une nouvelle régression linéaire multiple.

Les variables indépendantes qui sont significativement associées à la satisfaction générale après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Il s'agit du soutien organisationnel ($\beta = .24$, $t = 3.46$ $p < .01$), du conflit travail-famille ($\beta = -.22$, $t = -2.82$ $p < .01$), du DERS ($\beta = -.22$, $t = -2.91$ $p < .01$), du souci empathique (IRI EC) ($\beta = .22$, $t = 3.39$, $p < .05$) et de la détresse personnelle ($\beta = -.36$, $t = -4.70$, $p < .01$). La charge de travail en général (demande psychologique) et un aspect de la charge émotionnelle en particulier (détresse morale) ne sont plus associées significativement à la satisfaction générale.

Coefficients du modèle - ProQOL satisfaction générale

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	38.366	2.986	12.849	< .001	
Détresse morale	0.133	0.123	1.079	0.283	-0.0804
Demande psychologique	-0.346	0.721	-0.480	0.632	-0.0364
Soutien organisationnel	0.812	0.235	3.457	< .001	0.2441
Conflit travail-famille	-0.569	0.201	-2.824	0.006	-0.2171
DERS	-1.944	0.668	-2.911	0.004	-0.2216
IRI EC	1.086	0.321	3.389	< .001	0.2240
IRI PD	-1.610	0.343	-4.697	< .001	-0.3585

Tableau 9. Résultats de la régression linéaire multiple avec la satisfaction générale comme VD et les variables sélectionnées précédemment en VI

En somme, les résultats peuvent être décrits ainsi :

- lorsque le soutien organisationnel est élevé, la satisfaction générale est plus grande (satisfaction de compassion plus forte/fatigue de compassion plus faible) ;
- lorsque le conflit travail-famille est élevé, la satisfaction générale est plus faible (satisfaction de compassion plus faible/fatigue de compassion plus élevée) ;
- lorsque les difficultés de régulation émotionnelle sont plus importantes, la satisfaction générale est plus faible (satisfaction de compassion plus faible/fatigue de compassion plus élevée) ;
- lorsque le souci empathique est plus important, la satisfaction générale est plus grande (satisfaction de compassion plus forte/fatigue de compassion plus faible) ;
- lorsque la détresse personnelle est plus importante, la satisfaction générale est plus faible (satisfaction de compassion plus faible/fatigue de compassion plus élevée).

Les liens observés entre les variables sont des liens de taille moyenne (pour le soutien organisationnel, le conflit travail-famille, DERS et IRI EC) ou de taille importante (pour IRI PD) (Gignac & Szodorai, 2016).

Ces résultats peuvent être résumés à l'aide du schéma ci-dessous.

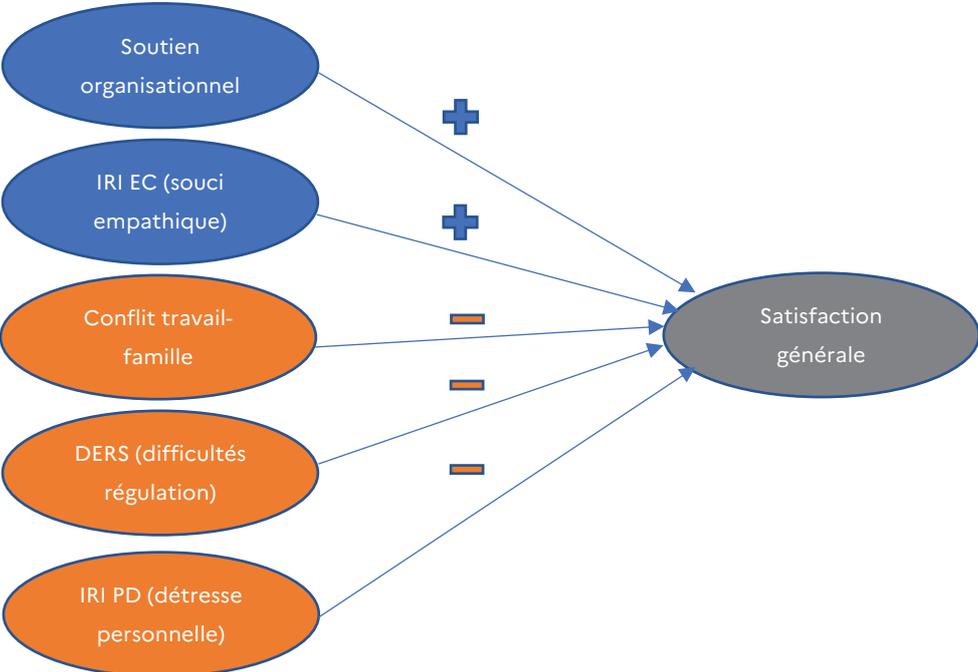


Figure 3. Schéma représentant les variables associées à la satisfaction générale dans le modèle final

Quelles variables sont associées à l'intensité des symptômes de stress post-traumatique ?

Ici, ce sont les scores (et non les seuils) à l'échelle PCL5 qui sont utilisés. Un score élevé correspond à des symptômes de stress post-traumatique plus grands.

Lien avec la charge émotionnelle et charge de travail

Les variables indépendantes retenues apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Ce sont les variables qui sont significativement associées à la satisfaction générale après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées. Il s'agit de la détresse morale ($\beta = .32$, $t = -3.45$, $p < .01$) et de la demande psychologique ($\beta = .24$, $t = 2.69$, $p < .01$). Lorsque la détresse morale et la demande psychologique sont élevées, les symptômes de stress post-traumatiques sont plus intenses.

Coefficients du modèle - PCL5

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	4.291	4.337	0.989	0.325	
POPAS	0.328	0.858	0.383	0.703	0.0333
Conflits	0.878	0.559	1.571	0.119	0.1463
Détresse morale	-0.720	0.209	-3.446	< .001	0.3162
Demande psychologique	3.158	1.176	2.686	0.008	0.2411
Exposition souffrance	0.545	0.276	1.971	0.051	-0.1590
Dissonance émotionnelle	0.470	0.610	0.771	0.443	0.0648

Tableau 10. Résultats de la régression linéaire multiple avec l'intensité des symptômes de stress post-traumatique en VD et la charge de travail en VI

Lien avec l'environnement

Les variables indépendantes retenues apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Ce sont les variables qui sont significativement associées aux symptômes de stress post-traumatique après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées. Il s'agit du soutien du supérieur hiérarchique ($\beta = -.22$, $t = -2.23$, $p < .05$), de la confiance perçue ($\beta = -.24$, $t = -2,55$, $p < .05$) et du conflit travail-famille ($\beta = .33$, $t = 3,78$, $p < .01$). Lorsque le soutien du supérieur hiérarchique et la confiance perçue sont élevés et lorsque le conflit travail-famille est faible, les symptômes de stress post-traumatiques sont moins importants.

Coefficients du modèle - PCL5

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	22.038	3.524	6.254	< .001	
Soutien organisationnel	0.518	0.488	1.060	0.291	0.1132
Soutien supérieur	-1.600	0.717	-2.231	0.028	-0.2243
Soutien collègues	-1.302	0.729	-1.785	0.077	-0.1511
Confiance perçue	-1.118	0.439	-2.547	0.012	-0.2414
Manque de soutien des proches	0.178	0.876	0.204	0.839	0.0170
Conflit travail-famille	1.188	0.314	3.782	< .001	0.3297

Tableau 11. Résultats de la régression linéaire multiple avec la satisfaction générale comme VD et les variables liées à l'environnement en VI

Lien avec les caractéristiques personnelles

Les variables indépendantes retenues apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Ce sont les variables qui sont significativement associées aux symptômes de stress post-traumatique après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées. Il s'agit du DERS ($\beta = .36$, $t = 4.10$ $p < .01$) et de la détresse personnelle ($\beta = .33$, $t = 3.73$, $p < .01$). Lorsque les difficultés de régulation émotionnelle ainsi que la détresse personnelle sont élevées, les symptômes de stress post-traumatiques sont plus importants.

Coefficients du modèle - PCL5

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	-1.603	3.010	-0.533	0.595	
DERS	4.348	1.061	4.097	< .001	0.3603
IRI EC	0.355	0.513	0.692	0.490	0.0532
IRI PD	2.041	0.548	3.727	< .001	0.3304

Tableau 12. Résultats de la régression linéaire multiple avec la satisfaction générale comme VD et les variables personnelles en VI

Modèle final des symptômes de stress post-traumatique

Les variables indépendantes significativement ($p < .05$) associées aux symptômes de stress post-traumatique ont été réunies dans un modèle final à l'aide d'une nouvelle régression linéaire multiple.

Les variables indépendantes qui sont significativement associées à la satisfaction générale après contrôle des autres variables indépendantes sélectionnées apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Il s'agit du DERS ($\beta = .24$, $t = 2.67$ $p < .01$) et de la détresse personnelle ($\beta = .27$, $t = 3.10$, $p < .01$). Les autres variables ne sont plus associées significativement aux symptômes de stress post-traumatique.

Coefficients du modèle - PCL5

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	0.678	4.695	0.144	0.885	
Détresse morale	0.354	0.200	1.773	0.079	0.1557
Demande psychologique	1.247	1.134	1.100	0.274	0.0952
Soutien supérieur	-0.753	0.616	-1.224	0.224	-0.1056
Confiance perçue	-0.214	0.378	-0.566	0.573	-0.0461
Conflit travail-famille	0.290	0.312	0.928	0.355	0.0804
DERS	2.909	1.088	2.674	0.009	0.2411
IRI PD	1.652	0.534	3.091	0.003	0.2675

Tableau 13. Résultats de la régression linéaire multiple avec l'intensité des symptômes de stress post-traumatique comme VD et les variables sélectionnées précédemment en VI

Dans la mesure où le lien entre la détresse morale et les symptômes de stress post-traumatique est apparu avec une importance moyenne ($\beta = .16$) mais juste sous le seuil de la significativité ($p < .079$), nous avons testé un modèle simplifié.

Les variables indépendantes qui sont significativement associées aux symptômes de stress post-traumatique apparaissent en jaune dans le tableau ci-dessous. Il s'agit de la détresse morale ($\beta = .26$, $t = 3.32$, $p < .01$), du DERS ($\beta = .30$, $t = 3.39$, $p < .01$) et de la détresse personnelle ($\beta = .30$, $t = 3.50$, $p < .01$). Lorsque la détresse morale, les difficultés de régulation émotionnelle ainsi que la détresse personnelle sont élevées, les symptômes de stress post-traumatiques sont plus importants.

Coefficients du modèle - PCL5

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p	Estimation standard
Ordonnée à l'origine	-0.742	1.855	-0.400	0.690	
Détresse morale	0.585	0.176	3.318	0.001	0.257
DERS	3.540	1.044	3.391	< .001	0.293
IRI PD	1.830	0.523	3.498	< .001	0.296

Tableau 14. Résultats de la régression linéaire multiple avec l'intensité des symptômes de stress post-traumatique comme VD et quelques variables sélectionnées précédemment en VI

Ces résultats peuvent être résumés à l'aide du schéma ci-dessous.

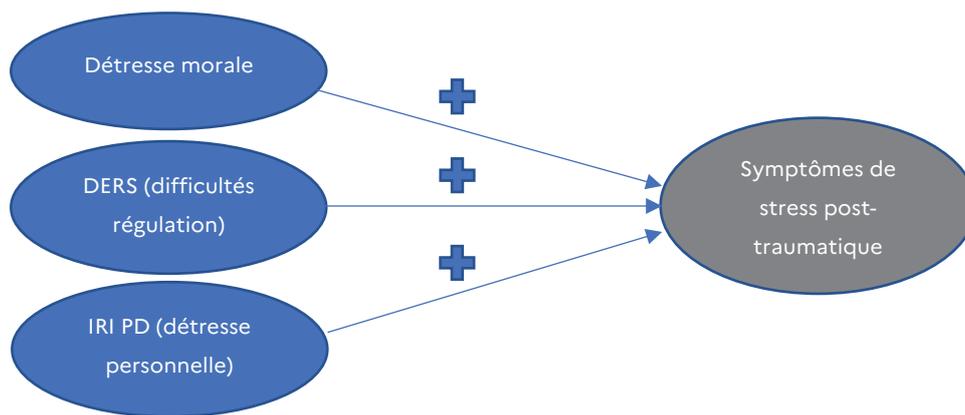


Figure 4. Schéma représentant les variables associées à l'intensité des symptômes de stress post-traumatique dans le modèle final

Chapitre 6 : Des ressources pour faire face à la charge émotionnelle et à la charge de travail

Ce chapitre vise à étudier le rôle modérateur de certaines ressources sur le lien entre la charge émotionnelle d'un côté et la satisfaction professionnelle ainsi que l'état de stress post-traumatique de l'autre. Pour étudier cela, quelques modèles de modération sont testés avec les variables qui ont été repérées dans le chapitre 5 puis avec d'autres variables. Seuls les modèles pour lesquels un effet de modération significatif est apparu sont présentés ici.

Le lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique, modéré par la confiance perçue

Un effet de modération est apparu, qui s'explique par l'interaction entre la détresse morale et la confiance perçue ($SE = .14$, $z = -2.57$, $p \approx .01$), visible dans le tableau ci-dessous.

Moderation Estimates				
	Estimate	SE	Z	p
Détresse morale	0.885	0.179	4.94	< .001
Confiance perçue	-0.739	0.363	-2.03	0.042
Détresse morale * Confiance perçue	-0.365	0.142	-2.57	0.010

Tableau 15. Résultats du modèle de modération par la confiance perçue du lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique

Cet effet de modération signifie que le lien entre la détresse morale et les symptômes de stress post-traumatique est d'autant plus important que la confiance perçue est basse. A l'inverse, si la confiance perçue est élevée, la détresse morale est nettement moins associée à un état de stress post-traumatique (visible dans le graphique ci-dessous).

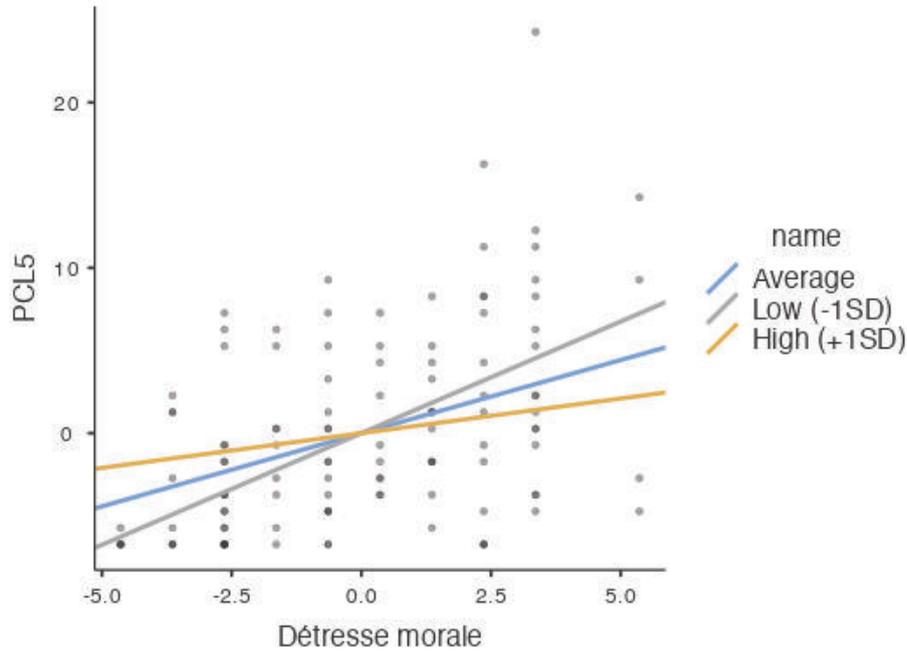


Figure 5. Représentation visuelle de l'effet de modération par la confiance perçue du lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique

Le lien entre demande psychologique et symptômes de stress post-traumatique, modéré par la confiance perçue

Un autre effet de modération est apparu, qui s'explique par l'interaction entre la demande psychologique et la confiance perçue ($SE = .80$, $z = -2.01$, $p < .05$), visible dans le tableau ci-dessous.

Moderation Estimates

	Estimate	SE	Z	p
Demande psychologique	4.80	1.055	4.55	< .001
Confiance perçue	-1.03	0.372	-2.77	0.006
Demande psychologique * Confiance perçue	-1.60	0.796	-2.01	0.045

Tableau 16. Résultats du modèle de modération par la confiance perçue du lien entre demande psychologique et symptômes de stress post-traumatique

Cet effet de modération signifie que le lien entre la demande psychologique et les symptômes de stress post-traumatique est d'autant plus important que la confiance perçue est basse. A

l'inverse, si la confiance perçue est élevée, la demande psychologique est nettement moins associée à un état de stress post-traumatique (visible dans le graphique ci-dessous).

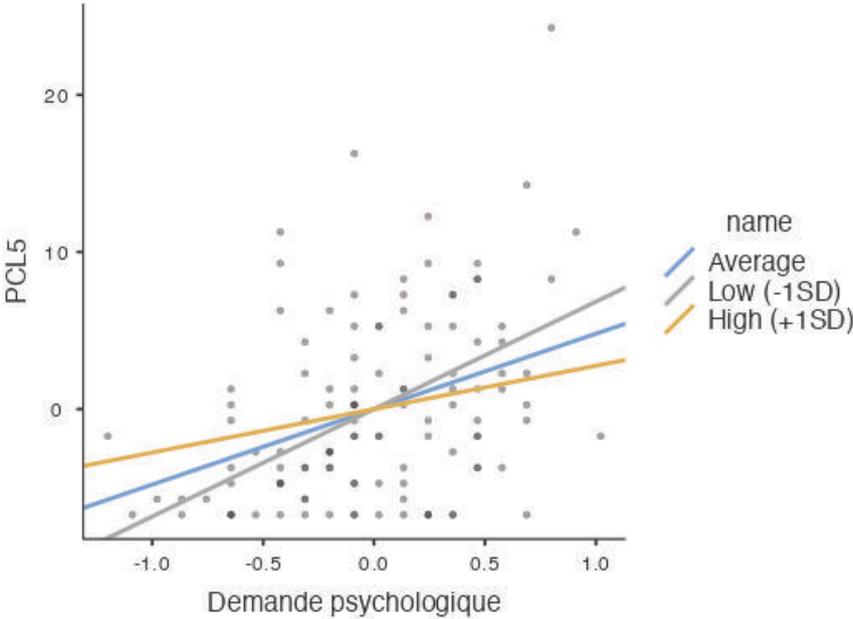


Figure 6. Représentation visuelle de l'effet de modulation par la confiance perçue du lien entre demande psychologique et symptômes de stress post-traumatique

Le lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique, modéré par le soutien organisationnel

Un autre effet de modulation intéressant est apparu, qui s'explique par l'interaction entre la détresse morale et le soutien organisationnel ($SE = .13$, $z = -2.48$, $p < .05$), visible dans le tableau ci-dessous.

Moderation Estimates				
	Estimate	SE	Z	p
Détresse morale	0.945	0.182	5.19	< .001
Soutien organisationnel	-0.577	0.365	-1.58	0.115
Détresse morale * Soutien organisationnel	-0.321	0.130	-2.48	0.013

Tableau 17. Résultats du modèle de modulation par le soutien organisationnel du lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique

Cet effet de modulation signifie que le lien entre la détresse morale et les symptômes de stress post-traumatique est d'autant plus important que le soutien organisationnel est bas. À l'inverse, si le soutien organisationnel est élevé, la détresse morale est nettement moins associée à un état de stress post-traumatique (visible dans le graphique ci-dessous).

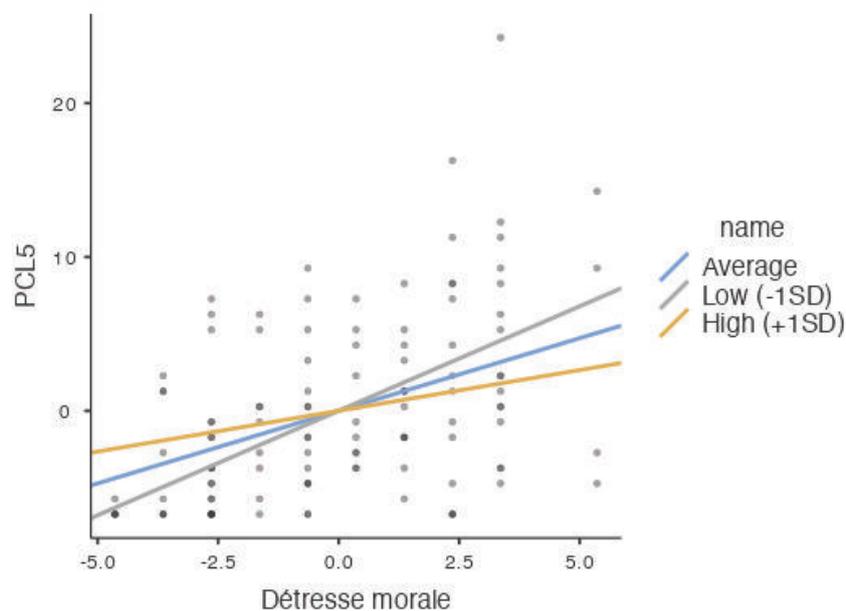


Figure 7. Représentation visuelle de l'effet de modulation par le soutien organisationnel du lien entre détresse morale et symptômes de stress post-traumatique

Le lien entre l'agression (POPAS) et la satisfaction générale, modéré par le soutien organisationnel

Un effet de modulation du lien entre la perception de la prévalence de l'agression (POPAS) et la satisfaction générale (ProQOL) est apparu, qui s'explique par l'interaction entre la POPAS et le soutien organisationnel ($SE = .41$, $z = 2.23$, $p < .05$), visible dans le tableau ci-dessous.

Moderation Estimates				
	Estimate	SE	Z	p
POPAS	-0.626	0.573	-1.09	0.275
Soutien organisationnel	1.506	0.265	5.68	< .001
POPAS * Soutien organisationnel	0.903	0.405	2.23	0.026

Tableau 18. Résultats du modèle de modulation par le soutien organisationnel du lien entre agression et satisfaction générale

Cet effet de modulation signifie que le lien entre la POPAS et la satisfaction générale est d'autant plus important que le soutien organisationnel est bas. À l'inverse, si le soutien organisationnel est élevé, la POPAS ne semble pas associée à la satisfaction générale (visible dans le graphique ci-dessous).

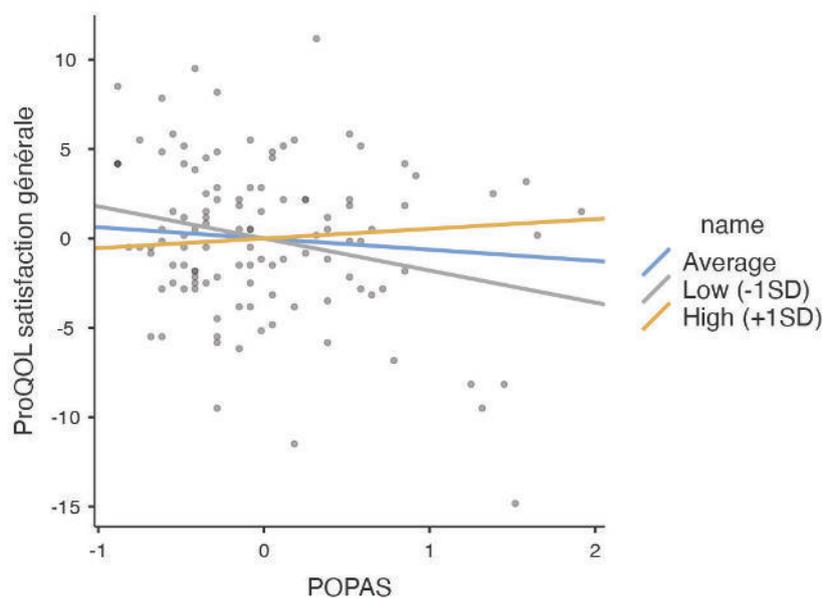


Figure 8. Représentation visuelle de l'effet de modulation par le soutien organisationnel du lien entre agression et satisfaction générale

Le lien entre l'agression (POPAS) et la satisfaction générale, modéré par le soutien du supérieur hiérarchique

Un effet de modulation très semblable à celui décrit précédemment est également apparu, qui s'explique par l'interaction entre la POPAS et le soutien du supérieur hiérarchique ($SE = .68$, $z = 2.61$, $p < .01$), visible dans le tableau ci-dessous.

Moderation Estimates				
	Estimate	SE	Z	p
POPAS	-1.23	0.579	-2.13	0.033
Soutien supérieur	2.08	0.418	4.97	< .001
POPAS * Soutien supérieur	1.77	0.675	2.61	0.009

Tableau 19. Résultats du modèle de modulation par le soutien du supérieur hiérarchique du lien entre agression et satisfaction générale

Cet effet de modulation signifie que le lien entre la POPAS et la satisfaction générale est d'autant plus important que le soutien du supérieur hiérarchique est bas. À l'inverse, si le soutien du supérieur hiérarchique est élevé, la POPAS ne semble pas associée à la satisfaction générale (visible dans le graphique ci-dessous).

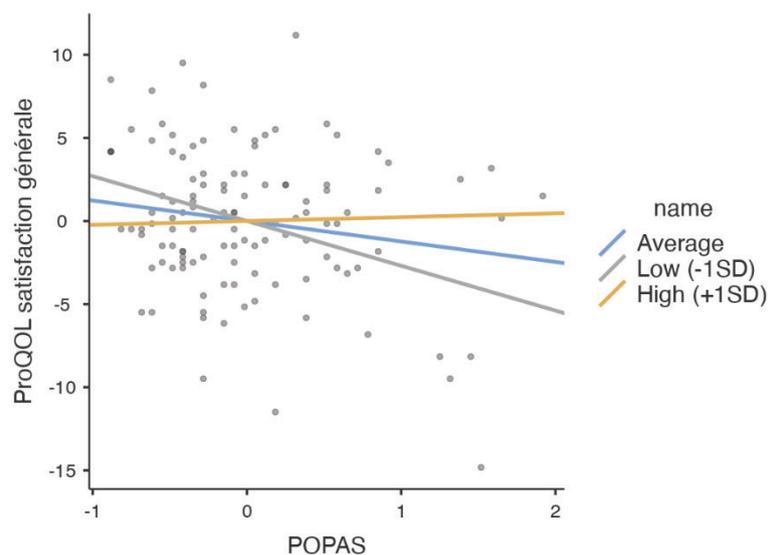


Figure 9. Représentation visuelle de l'effet de modulation par le soutien du supérieur hiérarchique du lien entre agression et satisfaction générale

Chapitre 7 : Discussion et conclusion

La charge émotionnelle à la PJJ

L'étude quantitative a permis de mieux décrire la charge émotionnelle (les efforts nécessaires pour réguler les émotions) à laquelle sont confrontés les professionnels éducatifs de la PJJ. Les résultats révèlent plusieurs éléments importants. Tout d'abord, l'échelle de perception de la prévalence de l'agression au cours des 12 derniers mois indique que de nombreux professionnels sont concernés par des situations d'agressions. Les items relatifs à la violence verbale (menaces, provocations, etc.) obtiennent les scores les plus élevés, comme observé dans l'étude de validation francophone auprès de professionnels québécois de la protection de l'enfance (Geoffrion et al., 2017). Bien que la violence physique et les comportements de destruction soient également présents dans les réponses, ils apparaissent moins fréquents. Des comportements de harcèlement ou d'agression sexuelle sont également rapportés, ce qui diffère de l'étude de validation (Geoffrion et al., 2017).

Ces résultats confirment que la charge émotionnelle des professionnels provient en partie de leur exposition à l'agression, comme le suggérait l'étude exploratoire (chapitre 2). Des résultats similaires ont été observés dans des centres de jeunesse au Québec (Geoffrion & Ouellet, 2013). En général, le travail social, et en particulier le secteur de la Protection de l'enfance, est marqué par une exposition élevée à la violence (Respass & Payne, 2008), bien que cette violence soit souvent perçue comme faisant partie intégrante du travail et généralement sous-déclarée (Spencer & Munch, 2003).

Le volet quantitatif confirme également, après l'étude qualitative exploratoire, l'exposition significative à des événements potentiellement traumatiques au cours de la carrière des professionnels. Certains types d'événements sont particulièrement représentés, tels que l'agression physique au travail, la confrontation à des souffrances humaines intenses ou à une mort violente, ainsi que les agressions sexuelles.

Bien que nous n'ayons pas trouvé d'études couvrant l'ensemble des événements potentiellement traumatiques auxquels sont confrontés les travailleurs sociaux et leur fréquences, ces résultats corroborent les travaux sur la violence subie par les travailleurs sociaux en protection de l'enfance et sur les traumatismes vécus par les personnes accompagnées (Bride, 2007). Nos résultats sur l'exposition à la souffrance suggèrent que les professionnels interrogés se sentent confrontés à des souffrances majeures. En résumé, le risque traumatique semble provenir de divers types de situations, comme le décrit Figley (1995) : être victime d'agression, être témoin d'agression ou être exposé aux souffrances des enfants et adolescents accompagnés ou de leurs familles.

Enfin, le volet quantitatif met en lumière un aspect important mais peu documenté de la charge émotionnelle des professionnels : la détresse morale. En moyenne, la détresse morale des participants atteint des niveaux allant de « inconfortable » à « pénible ». Elle est jugée «

pénible » par plus de la moitié de l'échantillon et « intense » par environ un tiers. Ce concept de détresse morale est crucial pour comprendre la charge émotionnelle des professionnels lorsqu'ils se sentent incapables d'agir selon leurs convictions. La charge émotionnelle reflète ainsi l'insuffisance perçue des ressources disponibles pour accomplir leur travail dans des situations particulièrement éprouvantes (Mänttari-van der Kuip, 2016).

Les troubles mentaux chez les professionnels

Les résultats descriptifs (chapitre 4) fournissent une première estimation de la prévalence de certains troubles mentaux chez les professionnels. Dans le présent échantillon, 17,2 % des professionnels ont un score supérieur au seuil retenu et peuvent être supposés souffrir d'un état de stress post-traumatique (ESPT). Ce taux est similaire à celui observé chez les personnels de santé durant la pandémie de COVID-19 avec une méthodologie comparable (Rapisarda et al., 2023). En revanche, il est plus difficile de comparer ces résultats à ceux obtenus auprès des travailleurs sociaux, notamment dans la protection de l'enfance, en raison des variations importantes dans les outils de mesure et les seuils utilisés. Certaines études utilisant des méthodologies différentes suggèrent, par exemple, que plus du tiers des travailleurs en protection de l'enfance pourraient souffrir d'état de stress post-traumatique (Bride, 2007 ; Conrad & Kellar-Guenther, 2006 ; Cornille & Meyers, 1999; Sprang et al., 2011). Nos résultats semblent inférieurs, ce qui pourrait indiquer que les professionnels de la PJJ diffèrent des professionnels de l'Aide sociale à l'enfance, mais les différences dans les outils de mesure doivent être prises en compte.

En élargissant l'analyse aux troubles mentaux évalués par les instruments PCL-5, GAD-7 et PHQ-9, 35,6 % des professionnels dépassent le seuil sur au moins une de ces trois mesures. Ce taux est globalement similaire, bien que légèrement inférieur, à celui obtenu auprès de différents professionnels de sécurité au Canada (Carleton et al., 2018) et auprès de personnels de santé (Rapisarda et al., 2023). À notre connaissance, aucune étude n'a utilisé ces différentes mesures pour évaluer les troubles mentaux chez les travailleurs sociaux.

Il n'est pas pertinent de comparer directement nos résultats avec ceux des études sur les professionnels de la protection de l'enfance en raison des différences méthodologiques. Cependant, nos statistiques révèlent une prévalence significative des troubles mentaux parmi les professionnels étudiés, bien plus élevée que dans la population générale, où les taux de troubles mentaux tels que l'état de stress post-traumatique, la dépression et l'anxiété sont inférieurs à 10 % (par exemple, pour le Canada, voir Carleton et al., 2018). Cette présence est donc préoccupante. Il est par conséquent intéressant de chercher à comprendre davantage ses déterminants.

Comprendre la satisfaction

Les résultats obtenus sur les variables associés à une plus grande satisfaction générale (faible fatigue de compassion et forte satisfaction de compassion) permettent d'identifier plusieurs éléments importants qui sont discutés séparément ci-dessous.

La charge de travail

La demande psychologique comprend les aspects psychologiques qualitatifs et quantitatifs de la charge de travail. Dans le premier modèle incluant la charge émotionnelle et la charge de travail, la demande psychologique s'est révélée significativement associée à la satisfaction générale. Ce lien significatif n'apparaît plus dans le modèle final, ceci pouvant s'expliquer par le fait que le conflit travail-famille, très corrélé à la demande psychologique, est également une des variables associées à la satisfaction. En somme, les résultats suggèrent qu'une charge de travail importante, qui augmente le risque de conflit entre la vie personnelle et la vie professionnelle, réduit la satisfaction générale, c'est-à-dire augmente le risque de fatigue de compassion. Ces résultats n'ont rien de surprenant et des résultats de ce type ont déjà largement été décrits (Bae et al., 2020 ; Kulkarni et al., 2013).

Ce n'est donc pas tant la charge émotionnelle en elle-même que la charge de travail ou que la charge émotionnelle dans un contexte de surcharge de travail, qui favorise la fatigue de compassion et réduit la satisfaction. Autrement dit, la satisfaction générale est plus probable lorsque les personnes ne sont pas en situation de surcharge et lorsque le travail n'interfère pas trop avec la vie personnelle. Ceci est d'autant plus important que la satisfaction, bien qu'elle puisse co-exister chez une même personne avec le stress professionnel, contribue partiellement à réduire l'épuisement et les troubles mentaux (Sprang et al., 2024).

Le rôle du soutien

Le soutien organisationnel perçu fait référence à la perception qu'ont les professionnels du degré auquel leur organisation, ici la PJJ, valorise leurs contributions et se soucie de leur bien-être. Comme dans de nombreux secteurs professionnels, ce soutien se révèle ici associé à la satisfaction des professionnels de la PJJ (plus grande satisfaction de compassion et moindre fatigue de compassion).

Là-encore, quelle que soit la charge émotionnelle, c'est plutôt le soutien reçu qui permet d'expliquer la satisfaction générale. C'est aussi ce que suggère les analyses de modération réalisées. Lorsque le soutien organisationnel est élevé, les agressions auxquelles les professionnels sont exposés au travail ne semblent pas associées à une diminution de la satisfaction générale. Le soutien organisationnel joue donc un rôle modérateur du lien entre les agressions vécues et la satisfaction. Il en est de même pour le soutien du supérieur hiérarchique. Ce n'est donc que lorsque la perception de soutien du supérieur est plus faible que l'exposition à l'agression est associée à une moindre satisfaction générale.

Différentes caractéristiques personnelles relatives aux émotions

Certaines caractéristiques personnelles sont également associées à la satisfaction générale. Tout d'abord, les difficultés de régulation émotionnelle ou encore la détresse personnelle, c'est-à-dire la tendance à réagir avec un stress important dans des situations interpersonnelles tendues ou très émotionnelles (Davis, 1983), sont associées à une moindre satisfaction générale. Ces résultats ont déjà été observés avec les travailleurs sociaux (Thomas, 2013 ; Wagaman et al., 2015). La capacité à réguler ses émotions est donc une compétence utile pour limiter la fatigue de compassion et augmenter la satisfaction professionnelle.

Par ailleurs, le souci empathique, c'est-à-dire les sentiments de sympathie et de sollicitude à l'égard des autres (Davis, 1983), en particulier lorsqu'ils sont en difficultés, est associé à un niveau plus élevé de satisfaction générale, après contrôle des difficultés de régulation émotionnelle et de la détresse personnelle. Là encore, ces résultats ont déjà été observés avec les travailleurs sociaux (Thomas, 2013 ; Wagaman et al., 2015). Contrairement à l'idée qui est parfois véhiculée (Zenasni et al., 2012) à propos des métiers relationnels, selon laquelle l'empathie aurait un coût et favoriserait l'épuisement (Figley, 1995), les résultats obtenus vont plutôt dans le sens d'un rôle protecteur de l'empathie, dans la mesure où elle favorise la satisfaction générale. C'est précisément ce qu'avaient déjà observé d'autres travaux sur les travailleurs sociaux (Thomas, 2013 ; Wagaman et al., 2015). Comme cela a déjà été formulé d'un point de vue théorique (Thirioux et al., 2016), la distinction entre l'empathie (ici le souci empathique) et la sympathie (plus proche de la détresse personnelle) permet de considérer le rôle positif de l'empathie sur la satisfaction et la réduction de l'épuisement dans les métiers relationnels.

Comprendre le trouble de stress post-traumatique

Les résultats obtenus sur les variables associés à l'intensité des symptômes de stress post-traumatique permettent d'identifier plusieurs éléments importants pour comprendre le risque de stress post-traumatique qui sont discutés séparément ci-dessous.

La détresse morale

Le seul aspect de la charge émotionnelle qui se trouve associé à l'intensité des symptômes de stress post-traumatique est celui qui concerne la détresse morale ressentie par les professionnels, c'est-à-dire ce qu'ils ressentent lorsqu'ils ont une idée de ce qu'il convient de faire d'un point de vue éthique pour aider les personnes accompagnées mais que les ressources sont insuffisantes ou que quelque chose ou quelqu'un les empêche d'agir selon ces convictions sur ce qu'il serait bon et utile de faire. En comparaison, la perception de l'exposition à l'agression au travail ou encore la demande psychologique ne se sont pas trouvées être associées au stress post-traumatique.

Ce rôle particulier de la détresse morale dans le stress post-traumatique n'avait pas été documenté jusque-là à notre connaissance. Si les conséquences de la détresse morale sur l'intention de quitter son poste, sur les absences ou sur la réduction de l'engagement professionnel ont été documentées (Mänttari-van der Kuip, 2016), le lien avec le stress post-traumatique apparaît comme une nouvelle piste intéressante, comme cela a pu être observé dans d'autres contextes professionnels tels que celui des soins infirmiers par exemple (Christodoulou-Fella et al., 2017). Le stress post-traumatique secondaire ou vicariant est souvent décrit comme un risque lié à l'exposition à la souffrance (Figley, 1995) ; il semble ici que ce ne soit pas tant cela que l'impossibilité d'agir pour alléger cette souffrance qui soit facteur de stress post-traumatique.

Différentes caractéristiques personnelles relatives aux émotions

Certaines caractéristiques personnelles sont également associées à l'intensité des symptômes de stress post-traumatique, comme c'était le cas pour la satisfaction générale. Il s'agit de difficultés de régulation émotionnelle et de la détresse personnelle, c'est-à-dire la tendance à réagir avec un stress important dans des situations interpersonnelles tendues ou très émotionnelles (Davis, 1983). Ces résultats ont déjà été observés chez des travailleurs sociaux (Azam et al., 2023 ; Thomas, 2013 ; Wagaman et al., 2015). La capacité à réguler ses émotions est donc une ressource pour faire face au risque de stress post-traumatique.

Le soutien et la confiance perçue

Bien que les différentes variables organisationnelles ne soient pas associées significativement aux symptômes de stress post-traumatique dans le modèle final, contrairement à ce qui a été observé dans d'autres études sur les travailleurs en protection de l'enfance (Baugerud et al., 2024), l'analyse des modèles de modération indique qu'elles jouent pourtant un rôle important. Tout d'abord, le lien entre la détresse morale et les symptômes de stress post-traumatique est modéré par la confiance perçue, c'est-à-dire que la détresse morale est moins associée au stress post-traumatique lorsque la confiance perçue est grande. De même, la détresse morale est moins associée au stress post-traumatique lorsque le soutien organisationnel perçu est important.

Enfin, la demande psychologique, qui n'apparaissait pas significativement associée aux symptômes de stress post-traumatiques dans le modèle final, semble jouer un rôle qui dépend du niveau de confiance perçue. Lorsque la confiance perçue est élevée, le lien entre la demande psychologique et l'intensité des symptômes de stress post-traumatique est plus faible.

Le soutien et la confiance perçue ont un rôle de ressources organisationnelles, en mesure de limiter l'association entre la charge émotionnelle ou la charge de travail et le risque de développer un état de stress post-traumatique. Ce rôle de ressource, tel que défini par le

modèle exigences-ressources (Bakker & Demerouti, 2007), peut donc être mobilisé pour comprendre l'état de stress post-traumatique des professionnels, comme cela a déjà été observé avec des travailleurs sociaux en protection de l'enfance (Macrutchie, 2006).

Conclusion

Ce rapport a exploré la charge émotionnelle des professionnels éducatifs de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), ainsi que son impact sur leur satisfaction au travail et sur les troubles mentaux, notamment le stress post-traumatique. Il est apparu que la majorité des professionnels font face à des situations de stress émotionnel intense, parfois liées à des événements potentiellement traumatiques, des conflits au travail ou une détresse morale contribuant parfois à un état d'épuisement ou fatigue de compassion.

Les principaux résultats montrent que :

- Une grande proportion des professionnels est exposée à des événements potentiellement traumatiques (agressions, décès violents, etc.) et environ 17,2% présentent des signes de stress post-traumatique ;
- La satisfaction professionnelle est modérée par des facteurs comme la charge de travail et les ressources organisationnelles et personnelles (soutien perçu, régulation émotionnelle), tandis que l'empathie des professionnels joue favorablement plutôt la satisfaction.

Malgré l'intérêt de ces résultats, plusieurs limites demeurent. D'abord, la méthodologie utilisée repose principalement sur des auto-questionnaires, ce qui peut induire des biais subjectifs dans les réponses des participants. De plus, la recherche se concentre sur un échantillon limité de professionnels s'étant portés volontaires pour répondre, ne permettant pas une généralisation complète des résultats à l'ensemble des professionnels éducatifs de la PJJ. En particulier, des biais peuvent exister dans l'auto-sélection des participants (ceux qui ont envie de parler du sujet choisissent de répondre, ceux qui sont en arrêt maladie ne peuvent pas répondre, etc.). Surtout, la temporalité des données recueillies (étude corrélative) ne permet pas de suivre l'évolution du vécu des professionnels dans le temps ni de mettre en évidence des relations causales entre les variables étudiées.

Pour surmonter ces limites, des recherches longitudinales seraient utiles afin de mieux comprendre l'évolution des troubles mentaux et de la satisfaction au travail des professionnels sur plusieurs années. Il serait aussi pertinent d'explorer les effets de programmes d'accompagnement psychologique et de soutien organisationnel pour identifier les interventions les plus efficaces.

Les résultats de cette étude ouvrent la voie à une réflexion sur de possibles applications concrètes, parmi lesquelles :

- le renforcement du soutien organisationnel : offrir un soutien plus important, tant de la part des collègues, des supérieurs que de l'institution, semble un moyen d'atténuer les effets négatifs de la charge émotionnelle et prévenir les troubles mentaux ;
- la formation à la régulation émotionnelle : des formations spécifiques pour améliorer les compétences de régulation émotionnelle des professionnels pourraient réduire la fatigue et augmenter la satisfaction professionnelle ;
- l'amélioration des conditions de travail : une réduction de la charge de travail et une amélioration des ressources disponibles pourraient contribuer à réduire la fatigue de compassion et accroître la satisfaction professionnelle.

Cette réflexion sur de possibles applications concrètes impliquerait de creuser davantage ces pistes, pour bien comprendre l'effet de ces applications (par exemple, quel type de soutien concret est bénéfique dans quel type de situation ?).

Poursuivre les recherches et les réflexions sur ces thématiques pourrait améliorer les conditions de travail des professionnels éducatifs en leur offrant des ressources pour faire face à la charge émotionnelle propre à leur secteur de travail.

Références

- Adams, R. E., Boscarino, J. A., & Figley, C. R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(1), 103-108. <https://doi.org/10.1037/0002-9432.76.1.103>
- Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight, & George. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*, 31(1), 1. <https://doi.org/10.2307/25148778>
- Ashbaugh, A. R., Houle-Johnson, S., Herbert, C., El-Hage, W., & Brunet, A. (2016). Psychometric Validation of the English and French Versions of the Posttraumatic Stress Disorder Checklist for DSM-5 (PCL-5). *PLOS ONE*, 11(10), e0161645. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0161645>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Ayotte, M.-H., Lanctôt, N., & Tourigny, M. (2017). The Association Between the Working Alliance with Adolescent Girls in Residential Care and Their Trauma-Related Symptoms in Emerging Adulthood. *Child & Youth Care Forum*, 46(4), 601-620. <https://doi.org/10.1007/s10566-017-9398-x>
- Azam, H., Rehman, M., & Rehman, M. (2023). Burnout, Compassion Fatigue and Vicarious Traumatic Experiences Among Social Workers: Emotional Regulation as a Protective Factor. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(4), 4694-4710.
- Bae, J., Jennings, P. F., Hardeman, C. P., Kim, E., Lee, M., Littleton, T., & Saasa, S. (2020). Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work-Life Balance. *Journal of Social Service Research*, 46(3), 320-330.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Barki, H., & Hartwick, J. (2001). Interpersonal Conflict and Its Management in Information System Development. *MIS Quarterly*, 25(2), 195. <https://doi.org/10.2307/3250929>
- Baugerud, G. A., Vangb, S., & Melinder, A. (2024). Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers. *The British Journal of Social Work*, 48(1), 125-235.
- Bernstrøm, V. H., & Svare, H. (2017). Significance of Monitoring and Control for Employees' Felt Trust, Motivation, and Mastery. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 7(4), 29-49.
- Blevins, C. A., Weathers, F. W., Davis, M. T., Witte, T. K., & Domino, J. L. (2015). The Posttraumatic Stress Disorder Checklist for DSM-5 (PCL-5): Development and Initial Psychometric Evaluation. *Journal of Traumatic Stress*, 28(6), 489-498.

- Brend, D. M. (2020). Residential childcare workers in child welfare and moral distress. *Children and Youth Services Review, 119*.
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of Secondary Traumatic Stress Among Social Workers. *Social Work, 52*(1), 63-70.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Cahill, O., Holt, S., & Kirwan, G. (2016). Keyworking in residential child care: Lessons from research. *Children and Youth Services Review, 65*, 216-223. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2016.04.014>
- Carballeira, Y., Dumont, P., Borgacci, S., Rentsch, D., de Tonnac, N., Archinard, M., & Andreoli, A. (2007). Criterion validity of the French version of Patient Health Questionnaire (PHQ) in a hospital department of internal medicine. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 80*, 69-77.
- Carleton, R. N., Afifi, T. O., Turner, S., Taillieu, T., Duranceau, S., LeBouthillier, D. M., Sareen, J., Ricciardelli, R., MacPhee, R. S., Groll, D., Hozempa, K., Brunet, A., Weekes, J. R., Griffiths, C. T., Abrams, K. J., Jones, N. A., Beshai, S., Cramm, H. A., Dobson, K. S., ... Asmundson, G. J. G. (2018). Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada. *The Canadian Journal of Psychiatry, 63*(1), 54-64.
- Christodoulou-Fella, M., Middleton, N., Papathanassoglou, E. D. E., & Karanikola, M. N. K. (2017). Exploration of the Association between Nurses' Moral Distress and Secondary Traumatic Stress Syndrome: Implications for Patient Safety in Mental Health Services. *BioMed Research International, 1*.
- Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction. *British Journal of Social Work, 34*(5), 735-746. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch088>
- Collins, S. (2007). Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice, 19*(4), 255-269. <https://doi.org/10.1080/09503150701728186>
- Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect, 30*(10), 1071-1080. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2006.03.009>
- Cornille, T. A., & Meyers, T. W. (1999). Secondary traumatic stress among child protective service workers: Prevalence, severity and predictive factors. *Traumatology, 5*(1), 15-31. <https://doi.org/10.1177/153476569900500105>
- Côté, G., Gosselin, P., & Dagenais, I. (2013). Évaluation multidimensionnelle de la régulation des émotions: Propriétés psychométriques d'une version francophone du Difficulties in Emotion Regulation Scale. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive, 23*(2), 63-72. <https://doi.org/10.1016/j.jtcc.2013.01.005>

- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 113-126.
- de Jonge, J., & Dormann, C. (2003). The DISC Model: Demand-Induced Strain Compensation Mechanisms in Job Stress. In M. Dollard, A. Winefield, & H. Winefield (Éds.), *Occupational Stress in the Service Professions* (p. 43-74). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9780203422809.ch2>
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Ellett, A. J. (2009). Intentions to remain employed in child welfare: The role of human caring, self-efficacy beliefs, and professional organizational culture. *Children and Youth Services Review*, 31, 78-88.
- Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Psychology Press.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441. <https://doi.org/10.1002/jclp.10090>
- Geoffrion, S., Giguère, C.-É., Fortin, M., Fortin, C., & Guay, S. (2017). Validation de la version française canadienne du Perception of Prevalence of Aggression Scale auprès d'un échantillon d'intervenants en protection de la jeunesse1. *Revue de psychoéducation*, 46(1), 145-174. <https://doi.org/10.7202/1039685ar>
- Geoffrion, S., Lamothe, J., Morizot, J., & Giguère, C. (2019). Construct Validity of the Professional Quality of Life (ProQoL) Scale in a Sample of Child Protection Workers. *Journal of Traumatic Stress*, 32(4), 566-576. <https://doi.org/10.1002/jts.22410>
- Geoffrion, S., Morselli, C., & Guay, S. (2016). Rethinking Compassion Fatigue Through the Lens of Professional Identity: The Case of Child-Protection Workers. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(3), 270-283. <https://doi.org/10.1177/1524838015584362>
- Geoffrion, S., & Ouellet, F. (2013). Quand la réadaptation blesse? Éducateurs victimes de violence. *Criminologie*, 46(2), 263-289. <https://doi.org/10.7202/1020996ar>
- Ghio, L., Patti, S., Piccinini, G., Modafferi, C., Luseti, E., Mazzella, M., & Sette, M. D. (2021). Anxiety, Depression and Risk of Post-Traumatic Stress Disorder in Health Workers: The Relationship with Burnout during COVID-19 Pandemic in Italy. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18.
- Gignac, G. E., & Szodorai, E. T. (2016). Effect size guidelines for individual differences researchers. *Personality and Individual Differences*, 102, 74-78. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.069>

- Gilet, A.-L., Mella, N., Studer, J., Grün, D., & Labouvie-Vief, G. (2013). Assessing dispositional empathy in adults: A French validation of the Interpersonal Reactivity Index (IRI). *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 45(1), 42-48. <https://doi.org/10.1037/a0030425>
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.700>
- Gratz, K. L., & Roemer, L. (2003). Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, Factor Structure, and Initial Validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26(1), 41-54.
- Gross, J. J. (2008). Emotion regulation. In *Handbook of emotions*. Guilford Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168. <https://doi.org/10.1108/02683940810850790>
- Jameton, A. (1984). *Nursing Practice: The Ethical Issues*. Prentice Hall.
- Jauvin, N., Freeman, A., Côté, N., Biron, C., Duchesne, A., & Allaire, E. (2019). *Une démarche paritaire de prévention pour contrer les effets du travail émotionnellement exigeant dans les centres jeunesse (R-1042)*. Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST). <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-1042.pdf?v=2020-04-22>
- Jehel, L., Brunet, A., Paterniti, S., & Guelfi, J. D. (2005). Validation of the peritraumatic distress inventory's French translation. *Canadian Journal of Psychiatry*, 50, 67-71.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322-355.
- Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers: How different from other social workers? *Children and Youth Services Review*, 33(2), 358-367. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2010.10.001>
- Klimecki, O. M., Leiberg, S., Lamm, C., & Singer, T. (2013). Functional Neural Plasticity and Associated Changes in Positive Affect After Compassion Training. *Cerebral Cortex*, 23(7), 1552-1561. <https://doi.org/10.1093/cercor/bhs142>

- Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L., & Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring Individual and Organizational Factors Contributing to Compassion Satisfaction, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Domestic Violence Service Providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-130.
- Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse & Neglect*, 81, 308-321. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.027>
- Lamour, M. (2011). Témoigner sur sa souffrance au travail. De la parole à l'écriture: In *Enfants en danger, professionnels en souffrance* (p. 21-33). Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.lamou.2011.01.0021>
- Lanctôt, N., & Turcotte, M. (2018). De l'appréhension à la distanciation: Les expériences d'éducatrices qui interviennent auprès d'adolescentes placées en centre résidentiel. *Sociétés et jeunesses en difficulté*, 20. <https://journals.openedition.org/sejed/8699#tocto2n12>
- Lenzi, C. (2018). De la construction sociale des émotions dans l'accompagnement des mineurs sous main de justice: Entre ressorts d'action et invisibilité. *Sociétés et jeunesses en difficulté*, 20.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Macrutchie, V. J. (2006). *Secondary traumatic stress, level of exposure, empathy and social support in trauma workers*.
- Mänttari-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25, 86-97.
- Manzano García, G., Desrumaux, P., Ayala Calvo, J. C., & Naouële, B. (2021). The impact of social support on emotional exhaustion and workplace bullying in social workers. *European Journal of Social Work*, 25(5), 752-765. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1934417>
- Marchand, S., Houlfort, N., Couvrette, A., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Intervenants en protection de la jeunesse: Exploration des motifs de carrière initiaux, des sources de motivation actuelles et des répercussions perçues de ces sources de motivation actuelles. *Revue de psychoéducation*, 47(2), 231-253. <https://doi.org/10.7202/1054059ar>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Micoulaud-Franchi, J.-A., Lagarde, S., Barkate, G., Dufournet, B., Besancon, C., Fonseca, A. T., Gavaret, M., Bartolomei, F., Bonini, F., & Mcgonigal, A. (2016). Rapid detection of Generalized Anxiety Disorder and Major Depression in epilepsy: Validation of the GAD-7 as a complementary tool to the NDDI-E in a French sample. *Epilepsy & Behavior*, 57, 211-216.

- Molnar, B. E. (2020). Vicarious traumatization among child welfare and child protection professionals: A systematic review. *Child Abuse & Neglect*, 110.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986. <https://doi.org/10.2307/259161>
- Niedhammer, I., Ganem, V., Gendrey, L., David, S., & Degioanni, S. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du «Job Content Questionnaire» de Karasek : Résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé publique*, 18(3), 413-427.
- Nijman, H., Bowers, L., Oud, N., & Jansen, G. (2005). Psychiatric nurses' experiences with inpatient aggression. *Aggressive Behavior*, 31, 217-227.
- Noiret, A., & Virat, M. (2023). Faire face à des émotions négatives intenses en protection de l'enfance : Un travail émotionnel qui mobilise des processus de régulation de l'anxiété et de la colère avec le soutien de l'équipe. *Psychologie du travail et des organisations*, 29(2), 61-80. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2022.12.001>
- O'Connor, L. (2020). How social workers understand and use their emotions in practice : A thematic synthesis literature review. *Qualitative Social Work*, 19(4), 645-662. <https://doi.org/10.1177/1473325019843991>
- Orsi, M. M., Lafortune, D., & Brochu, S. (2010). Care and Control : Working Alliance Among Adolescents in Authoritarian Settings. *Residential Treatment For Children & Youth*, 27(4), 277-303. <https://doi.org/10.1080/0886571X.2010.520637>
- Osofsky, J. D., Putnam, F. W., & Lederman, J. C. S. (2008). How to Maintain Emotional Health When Working with Trauma. *Juvenile and Family Court Journal*, 59(4), 91-102. <https://doi.org/10.1111/j.1755-6988.2008.00023.x>
- Pasupuleti, S., Allen, R. I., Lambert, E. G., & Cluse-Tolar, T. (2009). The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers : A Preliminary Study. *Administration in Social Work*, 33(3), 319-339. <https://doi.org/10.1080/03643100902988141>
- Price, M., Szafranski, D. D., van Stolk-Cook, K., & Gros, D. F. (2016). Investigation of an Abbreviated 4 and 8 Item Version of the PTSD Checklist 5. *Psychiatry Research*, 239, 124-130.
- Rapisarda, F., Bergeron, N., Dufour, M.-M., Guay, S., & Geoffrion, S. (2023). Longitudinal assessment and determinants of short-term and longer-term psychological distress in a sample of healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Quebec, Canada. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1112184. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1112184>
- Regehr, C., Leslie, B., Howe, P., & Chau, S. (2000). Stressors in child welfare practice. *OACAS Journal*, 44(4).
- Respass, G., & Payne, B. K. (2008). Social Services Workers and Workplace Violence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16(2), 131-143.

- Soares, A. (2003). Les émotions dans le travail. *Travailler*, 9(1), 9. <https://doi.org/10.3917/trav.009.0009>
- Spencer, P. C., & Munch, S. (2003). Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. *Social Work*, 48(4), 532-544.
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., & Williams, J. B. W. (1999). Validation and Utility of a Self-report Version of PRIME-MD. *Jama*, 282(18), 1737-1744.
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B. W., & Löwe, B. (2006). A Brief Measure for Assessing Generalized Anxiety Disorder: The GAD-7. *Archives of Internal Medicine*, 166(10), 1092-1097. <https://doi.org/10.1001/archinte.166.10.1092>
- Sprang, G., Craig, C., & Clark, J. (2011). Secondary Traumatic Stress and Burnout in Child Welfare Workers: A Comparative Analysis of Occupational Distress Across Professional Groups. *Child Welfare*, 90(6), 149-168.
- Sprang, G., Gusler, S., Eslinger, J., & Gottfried, R. (2024). The Relationship Between Secondary Traumatic Stress and Compassion Satisfaction: A Systematic Literature Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 25(3), 2282-2296.
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C., & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: How do they do it? *Child & Family Social Work*, 12(2), 182-191. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x>
- Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. In C. R. Figley (Éd.), *Psychological stress series, no. 24. Treating compassion fatigue* (p. 107-119). Brunner-Routledge.
- Stamm, B. H. (2009). *Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL)*. https://proqol.org/uploads/ProQOL-5_French.pdf
- Stamm, B. H. (2010). *The Concise ProQOL Manual, 2nd Edition*. Pocatello.
- Thirioux, B., Birault, F., & Jaafari, N. (2016). Empathy Is a Protective Factor of Burnout in Physicians: New Neuro-Phenomenological Hypotheses Regarding Empathy and Sympathy in Care Relationship. *Frontiers in Psychology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00763>
- Thomas, J. (2013). Association of Personal Distress With Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction Among Clinical Social Workers. *Journal of Social Service Research*, 39(3), 365-379. <https://doi.org/10.1080/01488376.2013.771596>
- Victor, S. E., & Klonsky, E. D. (2016). Validation of a Brief Version of the Difficulties in Emotion Regulation Scale (DERS-18) in Five Samples. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 38(4), 582-589. <https://doi.org/10.1007/s10862-016-9547-9>
- Virat, M., & Lenzi, C. (2018). La place des émotions dans le travail socio-éducatif. *Sociétés et jeunesses en difficulté*, 20.

- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work, 60*(3), 201-209.
- Wocial, L. D., & Weaver, M. T. (2013). Development and psychometric testing of a new tool for detecting moral distress : The Moral Distress Thermometer: *MDT. Journal of Advanced Nursing, 69*(1), 167-174. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2012.06036.x>
- Youf, D. (2009). *Juger et éduquer les mineurs délinquants*. Dunod.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress : The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*(3), 371-400. <https://doi.org/10.1080/135943299398230>
- Zenasni, F., Boujut, E., Woerner, A., & Sultan, S. (2012). Burnout and empathy in primary care : Three hypotheses. *British Journal of General Practice, 62*(600), 346-347. <https://doi.org/10.3399/bjgp12X652193>

Annexes

Annexe 1 : Mail de contact

Bonjour,

Vous êtes invités à participer à un questionnaire sur votre expérience professionnelle à la PJJ :

<https://educ.sphinxonline.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer la qualité de vie au travail des personnes qui mettent en œuvre l'accompagnement éducatif : éducateur.rice.s, psychologues, professeur.e.s techniques, RUE, assistant.e.s de service social, infirmier.e.s.

L'étude évalue également les facteurs de la satisfaction au travail, en particulier certaines expériences émotionnelles. Il s'agit d'un sujet encore peu étudié alors qu'il paraît pourtant central dans l'exercice des métiers de l'accompagnement éducatif à la PJJ.

Cette étude est portée par une équipe de recherche :

- Mael Virat, Chercheur à l'ENPJJ
- Pascale Desrumaux, Professeure des Universités en psychologie du travail et des organisations, Université de Lille
- Steve Geoffrion, Professeur à l'Université de Montréal et codirecteur du Centre d'études sur le trauma (CRIUSMM)
- Nadine Lanctôt, Chaire de recherche du Canada sur le placement et la réadaptation des adolescentes en difficulté, Université de Sherbrooke

Elle est diffusée avec le soutien de plusieurs DIR PJJ mais elle n'est pas conçue et ne sera pas analysée par l'administration. La confidentialité et l'anonymat de vos réponses sont totalement garantis.

Votre participation à cette étude est volontaire. Vous êtes donc libre d'accepter ou de refuser d'y participer. Les professionnels qui ont testé ce questionnaire l'ont trouvé intéressant, en lien avec leurs questionnements professionnels. Nous espérons qu'il en

sera de même pour vous si vous participez et nous vous remercions par avance du temps que vous accepterez de consacrer à cette étude (20 à 30 mn en général).

Lien vers l'enquête :

<https://educ.sphinxonline.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>

En vous remerciant,
L'équipe de recherche

Annexe 2 : Lettre d'information

Étude des expériences professionnelles des éducateurs et des contraintes et ressources au travail

Madame, Monsieur,

Avant d'accepter de participer à cette étude veuillez prendre le temps de lire, de comprendre et de considérer attentivement les informations qui suivent.

Nature, objectifs et déroulement de l'étude :

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer la satisfaction et l'engagement professionnels des éducateurs/éducatrices (et autre professionnels éducatifs) de la PJJ ainsi que certains de ses facteurs, notamment certaines expériences émotionnelles. Il s'agit d'un sujet encore peu étudié alors qu'il paraît pourtant central dans l'exercice du métier. Les personnes qui ont testé ce questionnaire ont trouvé cela très intéressant . Votre participation implique de répondre à un questionnaire en ligne. Quelques informations supplémentaires vous seront demandées : sexe, âge et ancienneté. L'étude dure environ 20 à 30 minutes.

Chercheurs responsables de l'étude :

La présente étude s'appuie sur un partenariat de recherche :

- Mael Virat, chercheur en psychologie à l'École nationale de Protection judiciaire de la jeunesse (ENPJJ, Roubaix)
- Pascale Desrumaux, Professeure des Universités en psychologie du travail et des organisations, Université de Lille
- Steve Geoffrion, Professeur adjoint, École de psychoéducation, Université de Montréal
- Nadine Lanctôt, Chaire de recherche du Canada sur le placement et la réadaptation des adolescentes en difficulté, Université de Sherbrooke

Participation volontaire et droit de retrait :

Votre participation à cette étude est volontaire. Vous êtes donc libre d'accepter ou de refuser d'y participer. Vous pouvez également vous retirer de cette étude à n'importe quel moment, sans avoir à donner de raison et sans que cela vous nuise. Si vous décidez initialement de participer mais que vous changez d'avis par la suite, vous êtes libre de vous retirer en envoyant un courriel à l'équipe à l'adresse mael.virat@justice.fr. Vous n'avez pas à nous fournir les raisons de l'arrêt de votre participation mais il faudra fournir le jour et l'heure auxquels vous avez validé le questionnaire en ligne. Lorsque vous vous retirerez de l'étude, toutes vos données seront détruites. Si vos données ont déjà été analysées, les résultats seront utilisés mais la source des données ne sera pas récupérable.

Confidentialité et anonymat :

Vos réponses sont totalement confidentielles et anonymes : il ne vous sera pas demandé de mentionner votre nom, prénom, lieu de travail. Le traitement des données, par une équipe de recherche uniquement, respectera la confidentialité des données, dans le respect de la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Seule l'équipe de recherche accédera aux informations anonymes obtenues. Les personnes ayant répondu ne pourront aucunement être identifiées. Les réponses seront analysées avec des centaines d'autres réponses pour produire des résultats statistiques.

Risques et bénéfices :

Il n'y a pas de bénéfices personnels directs à participer à cette étude. Cependant, en participant, vous contribuerez à l'élaboration de connaissances sur les métiers éducatifs, en particulier sur les besoins des professionnels au travail. Vous pouvez poser des questions au sujet de la recherche à tout moment en communiquant avec le responsable du projet par courrier électronique (mael.virat@justice.fr).

Nous vous remercions par avance du temps que vous accepterez de consacrer à cette étude (20 mn en général).

Nous espérons que vous trouverez le questionnaire intéressant et en lien avec certains de vos questionnements professionnels.

Il n'y a aucune bonne réponse dans cette enquête, seule compte votre opinion spontanée.

Sigles utilisés dans le rapport

CEF = Centre éducatif fermé

EPM = Établissement pénitentiaire pour mineurs

FSE = Formation statutaire des éducateurs

QM = Quartier mineurs

PJJ = Protection judiciaire de la jeunesse

DIR PJJ = Direction interrégionale de la PJJ

RUE = Responsable d'unité éducative

VD = Variable dépendante

VI = Variable indépendante

Index des figures

FIGURE 1. SCHEMA DU SCORE UNIDIMENSIONNEL DE SATISFACTION GENERALE	26
FIGURE 2. DISTRIBUTION DES REPONSES RELATIVES A LA SATISFACTION GENERALE	33
FIGURE 3. SCHEMA REPRESENTANT LES VARIABLES ASSOCIEES A LA SATISFACTION GENERALE DANS LE MODELE FINAL	42
FIGURE 4. SCHEMA REPRESENTANT LES VARIABLES ASSOCIEES A L'INTENSITE DES SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE DANS LE MODELE FINAL	47
FIGURE 5. REPRESENTATION VISUELLE DE L'EFFET DE MODERATION PAR LA CONFIANCE PERÇUE DU LIEN ENTRE DETRESSE MORALE ET SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	49
FIGURE 6. REPRESENTATION VISUELLE DE L'EFFET DE MODERATION PAR LA CONFIANCE PERÇUE DU LIEN ENTRE DEMANDE PSYCHOLOGIQUE ET SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	50
FIGURE 7. REPRESENTATION VISUELLE DE L'EFFET DE MODERATION PAR LE SOUTIEN ORGANISATIONNEL DU LIEN ENTRE DETRESSE MORALE ET SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	51
FIGURE 8. REPRESENTATION VISUELLE DE L'EFFET DE MODERATION PAR LE SOUTIEN ORGANISATIONNEL DU LIEN ENTRE AGRESSION ET SATISFACTION GENERALE	52
FIGURE 9. REPRESENTATION VISUELLE DE L'EFFET DE MODERATION PAR LE SOUTIEN DU SUPERIEUR HIERARCHIQUE DU LIEN ENTRE AGRESSION ET SATISFACTION GENERALE	53

Index des tableaux

TABLEAU 1. STATISTIQUES DESCRIPTIVES RELATIVES A LA PERCEPTION DE LA PREVALENCE DE L'AGRESSION	31
TABLEAU 2. STATISTIQUES DESCRIPTIVES RELATIVES A L'ETAT DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	34
TABLEAU 3. STATISTIQUES DESCRIPTIVES RELATIVES A LA PRESENCE DE TROUBLES MENTAUX CHEZ LES PROFESSIONNELS	34
TABLEAU 4. STATISTIQUES DESCRIPTIVES RELATIVES A LA PRESENCE DE TROUBLES MENTAUX CHEZ LES STAGIAIRES	35
TABLEAU 5. MATRICE DE CORRELATIONS ENTRE VARIABLES	37
TABLEAU 6. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC LA SATISFACTION GENERALE COMME VD ET LA CHARGE DE TRAVAIL EN VI	38
TABLEAU 7. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC LA SATISFACTION GENERALE COMME VD ET LES VARIABLES LIEES A L'ENVIRONNEMENT EN VI	39
TABLEAU 8. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC LA SATISFACTION GENERALE COMME VD ET LES VARIABLES PERSONNELLES EN VI	40
TABLEAU 9. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC LA SATISFACTION GENERALE COMME VD ET LES VARIABLES SELECTIONNEES PRECEDEMMENT EN VI	41
TABLEAU 10. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC L'INTENSITE DES SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE EN VD ET LA CHARGE DE TRAVAIL EN VI	43
TABLEAU 11. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC LA SATISFACTION GENERALE COMME VD ET LES VARIABLES LIEES A L'ENVIRONNEMENT EN VI	44
TABLEAU 12. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC LA SATISFACTION GENERALE COMME VD ET LES VARIABLES PERSONNELLES EN VI	45
TABLEAU 13. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC L'INTENSITE DES SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE COMME VD ET LES VARIABLES SELECTIONNEES PRECEDEMMENT EN VI	46
TABLEAU 14. RESULTATS DE LA REGRESSION LINEAIRE MULTIPLE AVEC L'INTENSITE DES SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE COMME VD ET QUELQUES VARIABLES SELECTIONNEES PRECEDEMMENT EN VI	47
TABLEAU 15. RESULTATS DU MODELE DE MODERATION PAR LA CONFIANCE PERÇUE DU LIEN ENTRE DETRESSE MORALE ET SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	48
TABLEAU 16. RESULTATS DU MODELE DE MODERATION PAR LA CONFIANCE PERÇUE DU LIEN ENTRE DEMANDE PSYCHOLOGIQUE ET SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	49
TABLEAU 17. RESULTATS DU MODELE DE MODERATION PAR LE SOUTIEN ORGANISATIONNEL DU LIEN ENTRE DETRESSE MORALE ET SYMPTOMES DE STRESS POST-TRAUMATIQUE	51
TABLEAU 18. RESULTATS DU MODELE DE MODERATION PAR LE SOUTIEN ORGANISATIONNEL DU LIEN ENTRE AGRESSION ET SATISFACTION GENERALE	52
TABLEAU 19. RESULTATS DU MODELE DE MODERATION PAR LE SOUTIEN DU SUPERIEUR HIERARCHIQUE DU LIEN ENTRE AGRESSION ET SATISFACTION GENERALE	53



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*