

UCL

Université
catholique
de Louvain

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)

Faculté ouverte de politique économique et sociale (FOPES)

Surveillants pénitentiaires : le rôle médiateur de la déshumanisation organisationnelle entre les « dirty works » et le burnout dimension dépersonnalisation.

Mémoire réalisé par

Maryse Josse

Promoteur

Florence Stinglhamber

Lecteurs

Laurence Clamar

Stéphanie Demoulin

Année académique 2017-2018

Master en politique économique et sociale

Abstract

Les prisons se trouvent au cœur de notre imaginaire (la littérature, le cinéma, ...abondent d'histoires qui se passent en prison) mais elles sont pourtant mal connues. Un monde « très fermé », qui dans l'inconscient collectif mêle la violence, des détenus et des gardiens, l'inaction, la saleté, le bruit des clés et la peur de l'inconnu. Au même moment, les prisons vivent, de manière récurrente, des périodes de revendications sociales portées par des surveillants de prison qui se battent pour l'amélioration de leurs conditions de travail. Mais pourquoi cette insatisfaction ? D'où vient ce malaise que ressentent les agents pénitentiaires ?

Nous établissons un lien entre le contexte de travail des agents de surveillance pénitentiaires caractérisé comme un « dirty work » ou « sale boulot » et un des symptômes de mal-être identifiés chez eux, le burnout dans sa dimension dépersonnalisation. Pour expliquer ce phénomène, le rôle médiateur de la déshumanisation par l'organisation est exploré. De plus, le soutien perçu des collègues dans ce schéma pourrait jouer un rôle modérateur.

La question de départ s'articule donc de cette manière : le contexte des dirty works dans lequel travaillent les agents de surveillance pénitentiaires les amène-t-il à se sentir déshumanisés par leur organisation ce qui en retour engendre par effet de ruissellement la dépersonnalisation des détenus ? De plus, le soutien perçu des collègues réduit-il l'impact de facteurs de stress tels que la perception de déshumanisation organisationnelle ?

Remerciements

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce au concours de plusieurs personnes auxquelles je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.

Tout d'abord, j'aimerais adresser ma gratitude à ma promotrice, Florence Stinglhamber, Professeure à la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, pour sa disponibilité et ses conseils judicieux qui m'ont permis d'alimenter ma réflexion et d'avancer dans mon processus mémoire.

Je désirerais aussi remercier mes lectrices qui m'ont apporté un regard éclairé sur leur terrain respectif. Laurence Clamar en tant que secrétaire permanente CSC des établissements pénitentiaires et Stéphanie Demoulin comme professeur à la Faculté de Psychologie de l'UCL.

Je voudrais exprimer toute ma reconnaissance aux délégués CSC des prisons de Wallonie, sans qui ce mémoire n'aurait pu se réaliser.

J'aimerais aussi inclure, Rafaele Dumas, ma première directrice de mémoire qui n'a pu terminer sa tâche pour des raisons indépendantes de sa volonté mais qui m'a mise sur la bonne voie.

Un merci tout particulier à Nathan Nguyen, pour sa bienveillance et ses conseils avisés sur ma base de données et les analyses. Ils ont grandement facilité mon travail.

Enfin, je voudrais exprimer ma reconnaissance à mon compagnon, Luc, pour son soutien moral et intellectuel tout au long de ma démarche, ainsi que son aide à la relecture et à la correction de mon mémoire.

Table des matières

Introduction	1
Chapitre 1. Les cadres théoriques	4
1. Les dirty works.....	4
1.1. Définition	4
1.2. Caractérisation des dirty works.....	5
1.3. La souillure comme construction sociale.....	6
1.4. Surveillant pénitentiaire : un “sale boulot”	6
1.5. Surveillant pénitentiaire : du dirty work à la stigmatisation	8
2. La déshumanisation.....	9
2.1. Brève évolution de la notion de déshumanisation	10
2.2. Le modèle duel de la déshumanisation	11
2.4. Qui est déshumanisé, qui déshumanise et quand déshumanise-t-on ?.....	13
2.5. Les conséquences de la déshumanisation	14
2.6. La perception de déshumanisation organisationnelle	15
3. Le burnout - dimension dépersonnalisation	16
3.1. Le burnout.....	16
3.2. La dépersonnalisation	18
4. Le soutien perçu des collègues.....	20
Chapitre 2. Les hypothèses.....	22
1. La relation entre les dirty works et la déshumanisation organisationnelle	22
2. La relation entre déshumanisation organisationnelle et burnout - dimension dépersonnalisation.....	23
3. Le rôle médiateur de la déshumanisation organisationnelle par l'effet de ruissellement entre les dirty works et le burnout dimension dépersonnalisation	24

4. Le rôle modérateur du soutien perçu sur la relation dirty works - burnout dimension dépersonnalisation à travers la déshumanisation organisationnelle.....	25
Chapitre 3. Étude empirique.....	28
1. La méthodologie	28
1.1. Échantillon et procédure	28
1.2. Les mesures.....	30
2. Les résultats	32
2.1 Analyses préliminaires	32
2.2. Tests des hypothèses	34
Chapitre 4. Discussion.....	42
1. Interprétation des résultats.....	42
2. Limites et perspectives	44
Chapitre 5. Recommandations	48
Conclusion.....	53
Références	56
Annexes.....	63

Introduction

Dans le cadre d'un travail de sociologie réalisé en automne 2016, nous avons interviewé une surveillante de prison. Nous avons été confronté à ce monde pourtant si présent dans notre imaginaire (la littérature, le cinéma, ...abondent d'histoires qui se passent en prison) mais à la fois si mal connu. Un monde « très fermé », comme le caractérisait cette personne, qui dans l'inconscient collectif mêle la violence, des détenus et des gardiens, l'inaction, la saleté, le bruit des clés et la peur de l'inconnu.

Au même moment, les prisons vivaient une période de revendications sociales portées par ces mêmes surveillants en tant que travailleurs se battant pour l'amélioration de leurs conditions de travail. Ces actions étaient le point d'orgue de profondes frustrations accumulées depuis 2014 suite à des promesses non tenues par le gouvernement concernant la formation des agents de surveillance pénitentiaires, l'augmentation du nombre de personnel... Ces grèves (parfois musclées) sont des phénomènes récurrents et manifestent de l'insatisfaction des travailleurs des prisons.

Mais pourquoi cette insatisfaction ? D'où vient ce malaise que ressentent les agents pénitentiaires ?

Pour tenter de répondre à ces questions, nous partirons du constat que les agents de surveillance de prisons souffrent sur leur lieu de travail. Il existe une littérature assez abondante, surtout aux États-Unis, sur la souffrance des gardiens de prison dans leur milieu de travail. Comme le résume De Magalhaes et al. (2016), la revue de la littérature américaine mais aussi européenne fait largement état des problèmes de stress, d'épuisement professionnel et de détresse psychologique qui découlent du métier de surveillant de prison. Ces trois caractéristiques sont des symptômes révélateurs de la souffrance dans le monde du travail. La souffrance au travail, définie en médecine du travail (Debout 1998 in Moulin et al, 2012) est la conséquence d'une pénibilité physique associée à une pénibilité psychologique. Par pénibilité physique, on entend les contraintes du corps, un environnement éprouvant physiquement, des horaires de travail contraignants, etc. Tandis que la pénibilité psychologique est associée, elle, au stress, à la violence, au burnout, à la détresse psychique, entre autres. À partir de ces caractéristiques physiques et psychologiques de la souffrance au

travail, les scientifiques cherchent évidemment les facteurs de risques psychosociaux qui y sont liés.

Tous ces aspects méritent un examen approfondi. Sans pour autant minimiser les autres conséquences citées, nous nous limiterons volontairement, dans le cadre de ce travail, au seul burnout qui est la conséquence la plus répandue chez les surveillants de prison (Schaufeli & Peeters, 2000) et plus particulièrement sa forme cynique ou dépersonnalisation. Sur cette base, nous nous poserons la question de sa ou ses sources. Si la littérature sur le burnout reprend plusieurs sources connues comme la surcharge de travail, les contraintes excessives de temps avec perte de repères, la difficulté à trouver un sens au travail ou encore les conflits de valeurs, le contexte stigmatisant du travail des agents assimilé aux « dirty works » ou « sales boulots » a, quant à lui, été très peu étudié. Or, cet aspect du métier des surveillants de prison nous semble important pour la compréhension de leur mal-être. Nous essaierons de préciser cet aspect et tenterons d'établir un lien entre les dirty works et le burnout dépersonnalisation.

Une autre source du mal-être des agents s'est également imposée à nous face aux revendications des travailleurs qui refusent la rationalisation du travail et du personnel pénitentiaire. Se sentent-ils déshumanisés par leur organisation comme s'ils étaient des objets uniquement voués à accomplir les objectifs des établissements pénitentiaires ? Cela nous semble tout à fait plausible dans un monde professionnel dirigé par une structure qualifiée de bureaucratique et mécanique par Mintzberg (1982), c'est-à-dire une gestion extrêmement hiérarchisée, supervisée, dans laquelle la division des tâches sépare le rôle des exécutants et celui des décideurs. Tout cet ensemble amène les travailleurs à se sentir déshumanisés (Morgan, 1999). Même si la déshumanisation organisationnelle est un concept assez récent en psychologie sociale, des études menées à ce sujet (Baldissari et al. 2014 ; Van Triel, 2016) nous montrent un lien évident entre cette perception de déshumanisation et le burnout. Dès lors, il n'y a qu'un pas à franchir pour émettre l'hypothèse qu'un lien étroit existe entre le contexte des dirty works, la déshumanisation organisationnelle et le burnout-dépersonnalisation. De plus, sur base de discussions avec des surveillants de prison, il nous semble qu'un certain soutien entre collègues prévaut dans ce milieu professionnel. Nous supposons que ce soutien pourrait apporter une aide morale aux travailleurs et, dès lors, diminuer les facteurs de stress comme la perception de déshumanisation par l'organisation. C'est ce que notre étude va tenter de démontrer.

La question de départ s'articule donc de cette manière : le contexte des dirty works dans lequel travaillent les agents de surveillance pénitentiaires les amène-t-il à se sentir déshumanisés par leur organisation ce qui en retour engendre par effet de ruissellement la dépersonnalisation des détenus ? De plus, le soutien perçu des collègues réduit-il l'impact de facteurs de stress tels que la perception de déshumanisation organisationnelle ?

Pour répondre à cette question, nous présentons une brève revue de la littérature des quatre concepts phares que nous allons mobiliser : les dirty works, la déshumanisation organisationnelle, le burnout-dépersonnalisation et le soutien perçu des collègues. De ces théories, nous en déduisons des hypothèses qui nous permettront d'établir un modèle théorique pour répondre aux questions de départ. Ensuite, nous expliquerons la méthodologie qui a été utilisée pour tester notre modèle théorique. Puis, nous rapporterons les résultats obtenus auprès de notre population testée ainsi que les interprétations qui en découlent. Enfin, nous clôturerons cette étude par la présentation des limites, des perspectives et des recommandations qui y sont liées.

Chapitre 1. Les cadres théoriques

Ce chapitre est consacré à la présentation et au développement des concepts théoriques auxquels nous nous sommes référé pour expliquer et tester le modèle théorique de notre étude quantitative. Sur base d'une revue de la littérature, nous tenterons de montrer que les agents de surveillance pénitentiaire perçoivent la déshumanisation organisationnelle comme une conséquence de leur contexte de travail qui peut être assimilé à un dirty work. Ceci engendrerait un burnout sous sa forme dépersonnalisation. Nous estimons que le soutien perçu des collègues pourrait modérer cet effet en agissant positivement sur la corrélation déshumanisation organisationnelle et dépersonnalisation. Ces quatre concepts (dirty work, déshumanisation organisationnelle, burnout-dépersonnalisation et soutien perçu des collègues) seront expliqués et développés avant d'aborder les hypothèses de notre modèle théorique.

1. Les dirty works

La caractérisation du travail d'agent pénitentiaire comme un « dirty work » ou sale boulot en français pourrait être identifié comme un des facteurs de la déshumanisation. Nous n'avons trouvé qu'une seule étude francophone (Lhuilier, 2005) qui relie la fonction de gardien de prison à un sale boulot. Par contre, en nous tournant vers la littérature américaine qui est plus extensive en la matière, il apparaît clairement que le travail d'agent pénitentiaire est bien un « dirty work ». Les parties qui vont suivre consistent en la définition du sale boulot dans ses dimensions physique, sociale et morale. Nous expliquerons comment la profession de surveillant de prison répond non seulement à cette description mais répond aussi aux caractéristiques des groupes stigmatisés. Enfin, suite à ce lien réalisé entre dirty work et stéréotypes, nous terminerons par un parallèle avec une étude sur la déshumanisation des « lowest of the low », c'est à dire les moins que rien, menée par Harris et Fiske (2006) sur base du Stereotype Content model (SCM) qui détermine la perception que nous avons des groupes stéréotypés.

1.1. Définition

Hughes en 1962 définit les dirty works comme des tâches qui sont physiquement, socialement et moralement souillées. La souillure physique se réfère à quelque chose de dégoûtant, la souillure sociale est symbolisée par une dégradation qui atteint la dignité et la souillure

morale comme quelque chose qui va à l'encontre de la morale. Plus récemment, Ashforth & Kreiner (1999) approfondissent cette définition en attribuant à chaque forme d'atteinte deux critères supplémentaires à partir de déductions intuitives basées sur leurs différentes lectures à propos des sales boulots. Ces atteintes ne sont pas mutuellement exclusives car beaucoup de professions semblent cumuler plusieurs dimensions de la « souillure ».

1.2. Caractérisation des dirty works

a) Atteinte physique

Un travail est considéré physiquement sale lorsqu'il est directement associé aux déchets (par exemple, les éboueurs) ou à la mort (les travailleurs des pompes funèbres). De plus, la caractéristique de travail nocif ou dangereux rend ces professions sales (par exemple, les militaires, les policiers, ...).

b) Atteinte sociale

L'atteinte sociale se produit quand la fonction implique des contacts réguliers avec des personnes ou des groupes qui sont eux-mêmes stigmatisés; ce que Goffman (1963) appelle « courtesy stigma » et que Whiteley et ses collègues (2013) appellent la stigmatisation par association. Elle peut aussi avoir lieu si les travailleurs semblent avoir des relations serviles avec d'autres personnes. Les assistants sociaux sont un bon exemple d'atteinte sociale, tandis que les domestiques entrent dans la deuxième catégorie.

c) Atteinte morale

L'atteinte morale est la troisième dimension des souillures ou atteintes des sales boulots. Elle se produit quand les tâches sont perçues par les autres personnes comme quelque chose de culpabilisant ou moralement douteux. Le travail des prostitué(e)s est considéré comme moralement sale. Le fait d'employer des méthodes mensongères, intrusives, agressives ou qui défient les normes de civilités dans un métier implique également que celui-ci soit ressenti comme moralement sale, comme les paparazzis ou les détectives privés (Ashforth & Kreiner, 1999).

1.3. La souillure comme construction sociale

Il est utile de comprendre d'où vient cette notion de « sale » dans les professions. En 1966, Mary Douglas explique que la société assimile la propreté avec le « bien » et la saleté avec le « mal » en connotant moralement ces deux notions. Elle va donc s'évertuer à séparer ce qui est propre de ce qui est sale. De plus, comme Hugues ajoute que les travailleurs « sales » se chargent des tâches répugnantes pour la société, celle-ci peut alors se voir comme propre et donc supérieure. Selon Tajfel et Turner (1979), ce phénomène de catégorisation sociale amène les personnes qui n'ont pas un sale boulot à se construire une identité sociale plus positive en valorisant leur groupe par rapport à l'autre groupe (exogroupe). Même si ces dirty works sont quand même perçus par la société comme utiles et importants, les émotions qu'ils suscitent telles que le dégoût en font une menace pour l'ordre public (Douglas, 1966). Par conséquent, même si la société reconnaît nobles certains dirty works tels les accompagnateurs de malades en phase terminale, elle reste distante. Cette distance affecte les relations entre la société et les travailleurs « sales ». Les personnes qui travaillent dans des conditions de « saleté » tendent à être stigmatisées par le fait que les sociétés projettent les caractéristiques négatives de la saleté sur les travailleurs eux-mêmes. Nous voyons donc que « sale » est une construction sociale qui n'est pas inhérente au travail en lui-même ou aux travailleurs, mais qu'elle vient des autres personnes. Elle est basée sur des standards subjectifs de propreté et de pureté. En tout cas, le dénominateur commun, parmi les professions sales, est la répugnance qu'elle suscite chez les gens.

1.4. Surveillant pénitentiaire : un “sale boulot”

Une étude, basée sur des observations et des interviews de 68 surveillants de prison, a été réalisée de mai 1999 à mars 2000 par Tracy et Scott dans deux prisons à l'ouest des États-Unis. Elle nous montre empiriquement que le métier de surveillant pénitentiaire est un sale job selon la définition d'Ashforth & Kreiner (1999, 2014) tant sur la dimension physique, sociale que morale. Même si Ashforth & Kreiner n'ont situé le job de surveillant de prison que dans la dimension physique et sociale en 2014, nous préférons l'affirmation de Tracy et Scott qui caractérise le travail de surveillant de prison sur les trois dimensions de « saleté-souillure ». Les descriptions qui vont suivre font largement référence à cette étude.

a) Surveillant pénitentiaire : un job « physiquement sale »

Tracy et Scott mettent en évidence que les personnes qui ne travaillent pas dans les prisons pensent que le métier de surveillant de prison est physiquement sale car les gardiens sont régulièrement obligés de procéder à des tâches dégradantes telles que les fouilles corporelles sur les détenus parfois jusque dans les parties les plus intimes. Ces fouilles, bien que nécessaires pour vérifier que les détenus ne cachent pas de marchandise de contrebande lors des visites autorisées de personnes de l'extérieur, provoquent même chez les surveillants de l'embarras et de l'écœurement : « *I've just returned from the depths of hel* » ou disent : « *I've actually had to take a bar of soap and say use this.* » Les agents pénitentiaires sont également parfois confrontés aux excréments des détenus qui ont des comportements déviants, comme manger leurs excréments ou en tapisser leur cellule. De plus, les cas d'agressions et d'abus sexuels des détenus entre eux aggravent encore cette perception de dégoût.

L'autre aspect du physiquement sale est la dangerosité du métier. Même si les gardiens de prison ne sont pas confrontés tous les jours à des agressions à leur encontre, le simple fait qu'ils doivent travailler perpétuellement sous cette menace imminente est suffisant pour qualifier ce travail de dangereux. Les surveillants témoignent que : « *You're dealing with people that would rather slice you up than to talk to you* ». Les agents ont véritablement conscience que s'ils sont agressés par des détenus, ils peuvent en mourir.

b) Surveillant pénitentiaire: un job « socialement sale »

Comme nous l'avons décrit dans les caractéristiques des jobs sales, le fait de travailler avec des groupes de personnes stigmatisées engendre une stigmatisation par association. Il est bien connu que les prisonniers forment un groupe stigmatisé et méprisé par les autres groupes qui n'en font pas partie. Ce qui a pour conséquence que les gardiens de prison ne sont pas vus si différemment des détenus qu'ils surveillent. Les personnes de l'extérieur confondent détenus et prisonniers. D'ailleurs un surveillant relate que ses amis lui disent que : « *Oh, now you're one of them* ». Ils sont donc perçus comme drogués, bizarres, laxistes, paresseux, stupides, brutaux voire sexuellement déviants.

Un autre aspect du socialement sale est le rôle servile que même les surveillants reconnaissent devoir remplir auprès des détenus. Par exemple lors de la distribution des repas, ils reconnaissent avec tristesse qu'ils sont des "baby-sitter" ou des "stewards de compagnies aériennes". Un agent s'exprime « *I feel like an airline steward* ».

Enfin, la culpabilité et la tristesse face à certaines situations que les détenus vivent accentuent encore cet aspect socialement sale. En effet, les agents doivent gérer des situations que beaucoup de personnes jugent comme déprimantes ou tristes. Par exemple, ils doivent veiller lors des visites entre les détenus et leur famille à ce que les accolades ne durent pas trop longtemps ou que les enfants n'aillent pas sur les genoux de leurs parents car ces rapprochements pourraient être utilisés pour faire passer de la marchandise en catimini. Cette situation est déchirante pour les surveillants car à ce moment précis, les détenus sont vus comme des pères, des mères ou des enfants qui souffrent.

c) Surveillant pénitentiaire: un job « moralement sale »

La caractéristique morale, qui ne fait pas l'unanimité chez tous les chercheurs, mérite d'être abordée. Régulièrement les gardiens doivent faire face aux fausses idées sur la moralité de leur travail. En effet les personnes en dehors du monde de la prison dénigrent largement la profession par des attributions qui confirment cet aspect moralement sale. Par exemple, Ils reprochent aux agents de ne pas suffisamment prendre soin du bien-être des détenus ou bien ils prétendent que les surveillants sont trop laxistes (paresseux). Les médias ne sont pas en reste de stéréotypes sur le monde de la prison. Ils n'hésitent d'ailleurs pas à véhiculer l'image d'agents brutaux. D'autres professions proches des prisons éprouvent du dédain pour les agents de surveillance pénitentiaire. Par exemple, les policiers qui n'hésitent pas à les considérer comme des « *scum* » en analogie avec les détenus : de la racaille.

1.5. Surveillant pénitentiaire : du dirty work à la stigmatisation

Le métier d'agent de surveillance pénitentiaire par son contexte « sale » est une profession stigmatisée. Cette profession que la société considère comme sale entraîne un stigmate social par la dévalorisation systématique des travailleurs en raison de leur appartenance au groupe des surveillants pénitentiaires.

La description de la saleté sociale et morale nous renvoie aux stéréotypes qui sont des croyances et des opinions concernant les caractéristiques, les attributs et les comportements des membres de divers groupes (Hilton & von Hippel, 1966, in Whiteley et al., 2013). Ceux-ci sont partagés par un groupe avec une généralisation abusive (Dovidio et Gaertner, 1998). Ils sont arbitraires et potentiellement inexacts. Ils peuvent être descriptifs ou prescriptifs, positifs ou négatifs. Ici, le stéréotype du gardien de prison stupide et violent est tout à fait

abusif, descriptif et négatif. Si nous reprenons les stéréotypes de l'analyse de Tracy et Scott (2014), nous pouvons les classer en fonction du modèle du contenu des stéréotypes de Fiske et al. (2002), en abrégé, SCM. Ce modèle identifie les stéréotypes attachés à un groupe et les analyse selon deux dimensions de base : la compétence (intelligence, compétence, capacité, efficacité, etc.) et la sociabilité (chaleureux, sincère, tolérant, loyal, etc.). La dimension compétence est attachée au statut et/ou au pouvoir : plus un groupe a un statut élevé plus il est perçu comme compétent par la société. La dimension de sociabilité est, quant à elle, liée à la tendance « compétitionnelle » : plus un groupe a une propension faible à la compétition plus il est perçu avec une sociabilité élevée. Lorsque ces dimensions se combinent, elles définissent les préjugés et attitudes envers un groupe. Si nous reprenons les caractéristiques énumérées par Tracy et Scott (2014) : drogués, bizarres, laxistes, paresseux, brutaux, agressifs sexuellement, mentalement malades et stupides. Ces caractéristiques les placent sur une ligne de compétence et de sociabilité assez basse sur les deux dimensions. De plus, Ashforth & Kreiner (1999) nous indiquent que le métier de surveillant pénitentiaire, sur une échelle d'évaluation de prestige professionnel du NORC¹, est relativement bas et a donc un statut faible. Selon Fiske, les groupes qui sont perçus incompetents et peu sociables suscitent chez les autres groupes du mépris (2002) voire du dégoût (2006) et entraînent donc plus facilement un comportement de déshumanisation chez les membres des autres groupes. D'ailleurs, Tracy et Scott relatent que les gardiens doivent aussi « *to deal with disdainful of medical personnel* ». Les conséquences de cette stigmatisation peuvent malheureusement varier de formes subtiles de discrimination à la déshumanisation (Whiteley et al., 2013).

2. La déshumanisation

Le deuxième cadre théorique que nous allons mobiliser est la déshumanisation organisationnelle. Avant de définir ce type de déshumanisation, il est intéressant de développer la notion même de déshumanisation, son origine, ses caractéristiques, les facteurs déclenchant, de voir qui sont les victimes et qui sont les persécuteurs. Pour terminer nous examinerons les conséquences que cela engendre. Parmi celles-ci, la relation soignant-soigné nous intéresse plus particulièrement. Nous expliquerons la raison de notre intérêt dans le

¹ NORC's study of occupational prestige (National Opinion Research Center) on the general social survey (GSS) in USA, 2014 (Nakao K., Hodge R. W., Tras J., 1990) - Echelle : occupations rated 1 from 9 (1 the highest and 9 the lowest) - Méthode : appendix 1 : CAPI instrument - Résultat pour les gardiens de prison (prison guardian) : 4,2/9

contexte des surveillants de prison. Enfin, nous introduirons le concept de perception de la déshumanisation organisationnelle.

2.1. Brève évolution de la notion de déshumanisation

La notion de déshumanisation a d'abord été vue comme un phénomène extrême, observé dans les conflits dans lesquels les victimes sont perçues comme une masse désindividualisée, déniée de son identité ; masse qui n'évoque plus la compassion (Kelman, 1976). Ensuite, Opatow (1990) explique que les personnes déshumanisées sont exclues moralement de la communauté ce qui rend les persécuteurs indifférents à leur souffrance et leur traitement injuste. Dans un même temps, Bar-Tal (1989) explique que la déshumanisation est un acte de délégitimation collective dans lequel un groupe est présenté comme sous-humain (conflits et haines interethniques), ce qui explique le conflit, justifie l'agression et donne un sentiment de supériorité. Enfin, Bandura (1999) nous apprend que la déshumanisation a eu pour conséquence de provoquer un désengagement moral de la part des persécuteurs.

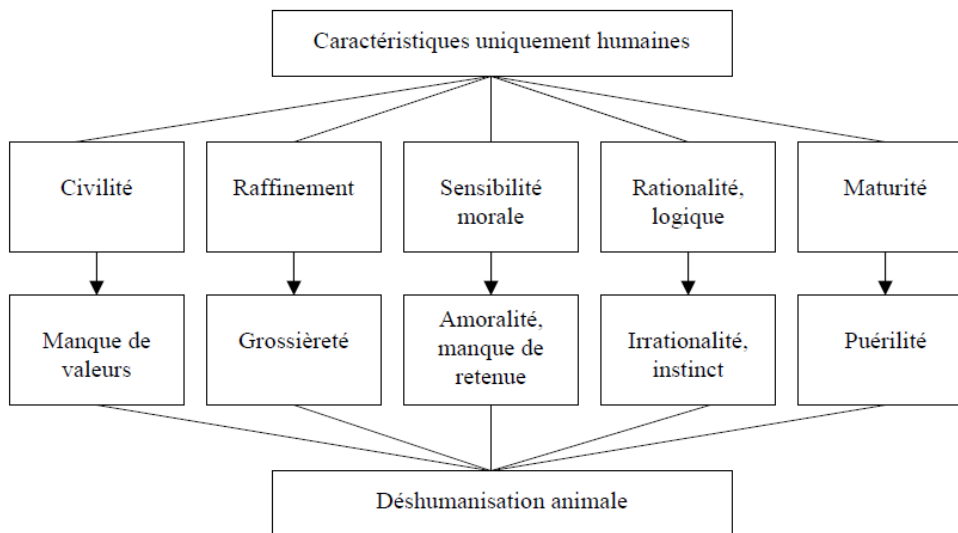
Plus récemment, cette notion a évolué vers une forme plus définie et surtout plus nuancée avec la théorie de l'infrahumanisation de Leyens et al. (2001). Ceux-ci proposent que les individus tendent à percevoir les membres de l'exogroupe comme moins humains que les membres de l'endogroupe et ceci même en l'absence de conflits intergroupes significatifs. Dans ce cas, trois attributs principaux qui distinguent les humains des animaux sont niés : l'intelligence, le langage et des sentiments raffinés. En se focalisant sur ces émotions « secondaires » qui sont uniquement comprises par les humains, ces chercheurs ont postulé que moins d'émotions attribuées aux membres de l'exogroupe par les membres de l'endogroupe équivalent à un déni d'humanité envers l'exogroupe. Et donc, comparé à l'endogroupe, l'exogroupe est moins humain. L'autre élément majeur de cette théorie démontre que la déshumanisation revêt des formes plus subtiles.

2.2. Le modèle duel de la déshumanisation

Sur base des découvertes de Leyens (infrachumanisation), Haslam (2006) a mis en évidence que la déshumanisation pouvait prendre deux formes: animale et mécanique.

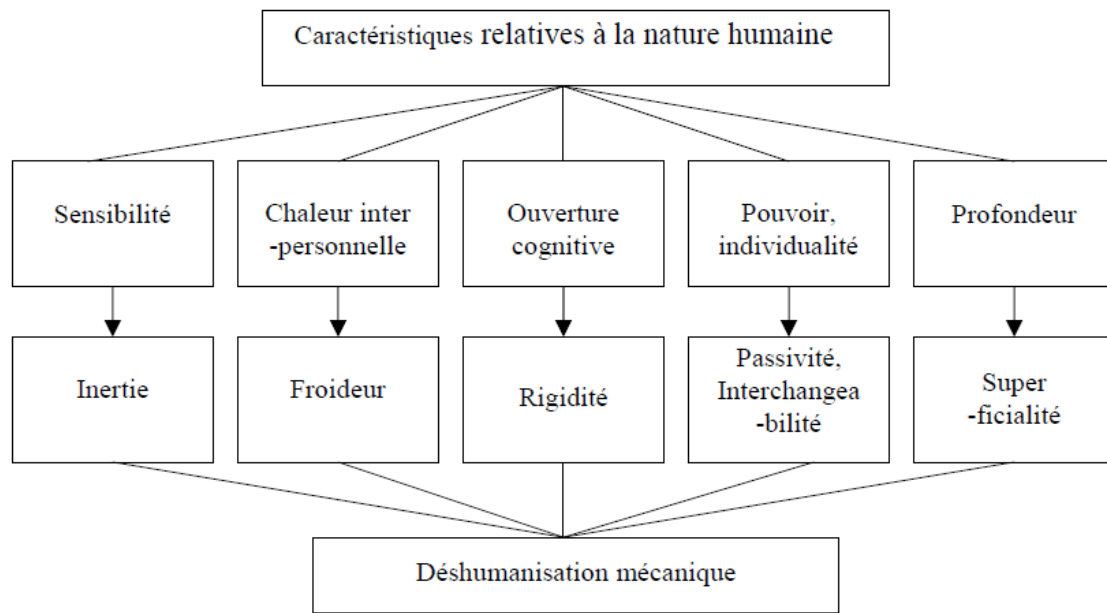
La première forme, animale, est utilisée lorsque la victime est perçue comme manquant de caractéristiques spécifiquement humaines et donc vue comme un animal. Elle est perçue sans raffinement, sans contrôle de soi, sans intelligence, irrationnelle, immature, grossière et attardée. Cette forme de déshumanisation peut aller de la forme subtile d'infrachumanisation jusqu'au génocide.

Figure 1 : les caractéristiques niées dans la déshumanisation animale



La deuxième forme, mécanique, est vue comme un déni de nature humaine. De fait, les individus sont niés dans leur nature humaine, dans leur essence même d'être humain qui implique d'être perçu explicitement ou implicitement comme des objets ou des machines : sans émotions, sans chaleur et rigides. Cette forme est surtout observée dans des contextes technologiques, médicaux ou des formes d'objectivation dans lesquelles les personnes sont perçues comme inertes et instrumentales. Harris et Fiske (2006) ont, de plus, à travers le Stereotype Content Model, démontré que les personnes qui inspirent le mépris et le dégoût sont souvent déshumanisées sous la forme mécanique.

Figure 2 : les caractéristiques niées dans la déshumanisation mécanique.



2.3. Les formes de la déshumanisation

La déshumanisation revêt plusieurs formes selon que l'on prenne en compte la dimension qualitative ou quantitative, explicite ou implicite et absolue ou relative. Le point de vue qualitatif met en évidence les formes animale et mécanique (Haslam, 2006). L'aspect quantitatif est relatif à l'intensité de la déshumanisation. Elle peut aller du caractère flagrant et grave tel que les génocides à des formes plus subtiles (Haslam & Loughnan, 2014). La forme explicite ou implicite de la déshumanisation est aussi à noter. La première est directement offensante et utilise un langage déshumanisant soit animalier (Bandura et al. 1996) soit objectivant (Bastian & Haslam, 2010) qui renvoie respectivement à la forme animale ou mécanique de la déshumanisation. Tandis que la deuxième relève de la croyance que les autres ne possèdent pas de caractéristiques spécifiquement humaines (Leyens et al, 2003). Enfin, la déshumanisation peut aussi être absolue, c'est-à-dire catégorique, n'ayant pas besoin de comparaison à un autre groupe. Elle peut aussi être relative avec un besoin de comparaison à un autre groupe (Haslam & Loughnan, 2014). Donc, la déshumanisation a un large spectre de variété allant des formes les plus "douces" aux formes les plus "sévères".

2.4. Qui est déshumanisé, qui déshumanise et quand déshumanise-t-on ?

Pour répondre à la première question, plusieurs études sur la déshumanisation ont démontré que les cibles pouvaient être des groupes ou ses membres : les groupes ethniques (Leyens et al, 2008; Vaes & Paladino, 2010; Boccato et al., 2008; Goff et al, 2008; Hodson & Costello, 2007; Saminaden et al, 2010 in Haslam, 2014), professionnels (Loughnan & Haslam, 2007), de classes inférieures (Loughnan et al. in Haslam, 2014), de délinquants sexuels, de criminels (Jahoda, 1999 in Haslam 2014) et de femmes (Heflick & Goldenberg, 2009; Heflick et al., 2011; Bernard et al., 2012; Vaes et al., 2011 in Haslam 2014). En tout cas, ces cibles ont toutes des points communs : elles sont stéréotypées et perçues comme moins compétentes et moins sociables (Harris & Fiske, 2006).

Quant aux responsables de la déshumanisation, Costello et Hodson (2013) affirment que nous avons tous la capacité à voir les autres moins humains. Il y a cependant des différences dans la tendance à le faire en fonction des croyances, des idéologies et des attitudes (Haslam, 2014).

Pour terminer, la déshumanisation apparaît quand certains facteurs ou circonstances sont réunis. Haslam (2014) retient cinq éléments qui incluent les états émotionnels, motivationnels et cognitifs du persécuteur, la perception de la menace ainsi que des facteurs sociaux structurels comme le pouvoir. Nous allons brièvement les décrire. Premièrement, les états émotionnels tels que le dégoût, le mépris qui combine l'aversion et la colère provenant de la perception de bas statut des personnes ciblées (Esses et al., 2008) peuvent favoriser la déshumanisation. Deuxièmement, l'état motivationnel fait référence aux besoins de connexion sociale. Plus le besoin est satisfait, plus les personnes ont une propension à déshumaniser car plus les gens sont connectés socialement plus ils ont tendance à déshumaniser les autres en favorisant le déni mental (Wayts & Epley, 2012). Troisièmement, une recherche (Haslam & Bain, 2007) a mis en évidence que des facteurs cognitifs comme l'égoïsme et la représentation abstraite facilitent la déshumanisation des groupes. Ensuite, Haslam développe deux facteurs situationnels. Tout d'abord, un lien a été suggéré entre la menace qui peut augmenter une vision plus animale de l'exogroupe et la déshumanisation (Maoz & Mc Cauley, 2008 in Haslam & Loughnan, 2014). Ensuite, le dernier facteur situationnel qui a été étudié est le pouvoir qui est en lien avec la structure organisationnelle comme contribution à la déshumanisation. Lammers et Stapel (2011) ont mis en évidence dans une étude que les participants ayant une plus grande impression de

pouvoir tendent à attribuer des traits animaliers à des exogroupes fictifs de bas statut. Gwinn et al. (2003) ont également découvert que cette tendance se confirmait lors d'interactions réelles, en l'absence de dénigrement du partenaire plus faible, et même si l'activité était coopérative ou compétitive.

2.5. Les conséquences de la déshumanisation

Le but de l'étude sur la déshumanisation est de comprendre les conséquences négatives qu'elle produit. Haslam (2014) identifie quatre effets comme conséquences directes de la déshumanisation. Premièrement, les perceptions de déshumanisation des individus ou des groupes peuvent réduire le comportement pro-social envers eux. Puisque les personnes déshumanisées sont perçues comme ayant moins d'émotions secondaires, cela engendre qu'individuellement moins d'aide leur est octroyée (Vaes et al., 2003; Cuddy et al. 2007). Du point de vue du groupe, cette aide ne leur est pas accordée car elles suscitent moins d'empathie (Zebel et al., 2008; Cehajic et al. 2009). Deuxièmement, la désinhibition des actes violents envers les victimes par la perception de déshumanisation (Bandura et al., 1996) de ceux-ci peut augmenter le comportement asocial par des actes antisociaux, tels que le harcèlement (Obermann, 2011) ou l'exclusion des groupes socialement déviants (Martinez et al. 2011; Viki et al. 2012). Il est aussi important de souligner que ces actes sont perpétrés avec peu de remords ou de culpabilité (Bandura et al, 1996) envers les victimes car ces agressions sont souvent vues comme justes par l'agresseur (Jackson & Gaertner, 2010; Viki et al., 2013; Maoz & Mc Cauley, 2008). Troisièmement, la perception de déshumanisation a des conséquences sur l'évaluation morale des personnes déshumanisées (Opatow, 1990). Les victimes qui sont déshumanisées sous la forme animale sont moins blâmables pour leur comportement tandis que la forme mécanique les rend moins dignes de protection, moins capables de réhabilitation et moins méritantes pour leur comportement moral (Bastian). La quatrième conséquence développée assez brièvement par Haslam (2011) est fonctionnelle dans le monde médical. Ce point sera développé plus en détail dans le concept « burnout dimension dépersonnalisation ».

2.6. La perception de déshumanisation organisationnelle

Selon, Caesens et al. (2017) la perception de déshumanisation organisationnelle se réfère à « l'expérience d'un travailleur qui se sent objectivé par son organisation, niant la subjectivité personnelle, et se sent comme un outil ou un instrument pour atteindre les buts de l'organisation » (Bell & Khoury, 2011). Il est important de signaler que la perception de déshumanisation est située au niveau de la victime et non du persécuteur contrairement aux études qui ont été menées précédemment sur la déshumanisation. Nous nous intéressons donc à la perception du travailleur qui se sent plus ou moins fortement déshumanisé par son organisation professionnelle.

Les deux formes de déshumanisation, animale et mécanique, existent aussi dans le contexte du travail (Christoff, 2014), mais la forme mécanique est davantage susceptible de se produire dans le milieu organisationnel et est donc plus fréquemment discutée dans le contexte du travail (Idem). Cette perception de déshumanisation organisationnelle dans sa forme mécanique donne l'impression que les travailleurs sont superficiels, rigides, passifs, froids, assimilables, remplaçables/interchangeables (Caesens et al, 2017). En outre, cette forme a été découverte dans les traitements de médecine moderne (Haque & Waytz, 2012) ou suite à l'effet de l'utilisation des ordinateurs. (Haslam, 2006).

Les études précédemment menées sur la perception de déshumanisation organisationnelle ont mis en lumière deux prédicteurs : le soutien organisationnel perçu (Caesens et al.) et la justice procédurale chez les femmes (Bell et Khoury, 2011).

Dans l'étude de Caesens et al. (2017), le soutien organisationnel perçu (SOP) explique à 76% la variance des résultats obtenus sur la perception de déshumanisation organisationnelle. Les chercheurs postulent que le SOP transmet au travailleur un message d'évaluation et de respect en tant qu'être humain à part entière et qui en retour réduit les perceptions de déshumanisation organisationnelle. Par conséquent, le SOP en répondant à plusieurs besoins socio-émotionnels dans les entreprises, comme le besoin d'estime, d'affiliation, de support émotionnel et d'approbation contribue au processus d'amélioration de soi en induisant des attitudes positives et un plus grand bien-être subjectif chez les travailleurs. A contrario, un faible soutien perçu de l'organisation entraîne des conséquences graves en termes de bien-être au travail qui se traduisent par une insatisfaction au travail, un débordement émotionnel et un stress psychosomatique.

Les traitements déshumanisants, comme nous venons de le voir, produisent de graves conséquences sur la santé psychique des individus car ils intensifient leur niveau d'anxiété ou de dépression (Christoff, 2014). D'ailleurs de nombreux scientifiques expliquent que cela contrecarre les besoins individuels basiques de compétence ou de filiation (Idem). D'un point de vue organisationnel, cela va se traduire par des effets néfastes sur les attitudes du travailleur envers l'organisation et sur son bien-être (Stinglhamber et al, 2017). Étant donné que la déshumanisation est une expérience négative qui diminue l'individu, elle va provoquer chez le travailleur une dissociation de son organisation (Bell & Khoury, 2011). Dans la même veine, Baldissari, Andrighetto et Volpat (2014) ont trouvé que les travailleurs qui se sentent traités comme des instruments par leur supérieur hiérarchique rapportent un haut niveau de burnout professionnel en termes d'épuisement émotionnel et de cynisme qui, en retour, se transforme en internalisation de ces perceptions d'objectivation.

3. Le burnout - dimension dépersonnalisation

Le burnout est le troisième cadre théorique auquel nous faisons appel dans notre modèle théorique en tant que conséquence de la déshumanisation organisationnelle. Après avoir expliqué la notion dans sa généralité, nous nous attarderons sur sa dimension dépersonnalisation qui sera mesurée dans notre étude.

3.1. Le burnout

Le terme de « burnout » a été utilisé pour la première fois par Freudenberger en 1974. En anglais cela signifie « s'user, s'épuiser, craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources » (Truchot, 2004, p.8). Le burnout est donc une métaphore qui désigne un ensemble de symptômes physiques et comportementaux qui découlent de stratégies de surenchères ou d'évitement. Freudenberger écrit que le burnout est une maladie du combattant car il touche surtout les personnes qui sont dévouées à une cause.

Ensuite, Maslach (1976) fait évoluer cette notion en s'intéressant aux stratégies mises en place par les travailleurs en milieu hospitalier pour faire face à la surcharge émotionnelle qu'engendrent les métiers de soins. Elle découvre que ces travailleurs usent d'attitudes qui

permettent de limiter les implications personnelles par la distanciation et l'objectivation des patients. Ce processus permet de se protéger du débordement émotionnel en considérant des « cas » plutôt que des personnes, c'est la dépersonnalisation. La cause du « burnout », pour Maslach, est donc évidente puisqu'elle situe la source du problème dans l'environnement du travail. Le « craquage » (Truchot, 2004, p.10) induit une perte d'efficacité, l'absentéisme et un turnover élevé ainsi qu'une détérioration du bien-être physique.

Par la suite, elle va préciser les trois dimensions du burnout qui sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la réduction de l'accomplissement personnel. Tout d'abord, l'épuisement émotionnel renvoie à un manque d'énergie, au sentiment que les ressources émotionnelles sont épuisées. La personne est « vidée » nerveusement. Ensuite, la dépersonnalisation est la dimension interpersonnelle du burnout. Celle-ci renvoie au développement d'attitudes interpersonnelles détachées, négatives ou cyniques du travailleur envers les personnes dont il s'occupe. Par exemple, les élèves, les patients ou les clients. Cela se traduit par le détachement de l'individu par rapport à son travail. En outre, il dresse une barrière qui l'isole de ses clients et de ses collègues. Plus grave encore, la dépersonnalisation peut prendre des formes plus dures comme des comportements et des attitudes de rejet, de stigmatisation et de maltraitance. Il est clair que, pour Maslach, ce comportement est une stratégie peu opportune même s'il permet de s'adapter à l'effondrement de l'énergie et de la motivation. Enfin, la réduction de l'accomplissement personnel (auto-efficacité) est la dévalorisation de son travail et de ses compétences. C'est la dimension auto-évaluative du burnout. Pour mesurer ces trois dimensions du burnout, Maslach et Jackson (1981, 1986) ont créé une échelle de mesure composée de trois sous-échelles connues sous le nom de MBI c'est-à-dire « Maslach burnout inventory ».

Bien que les travaux de Maslach sur le burnout soient parmi les plus connus, d'autres conceptions de cette notion sont également très intéressantes. Pour commencer, Chernis (1981) postule que le burnout provient du déséquilibre entre les ressources de l'individu et les exigences du travail. Effectivement, ce déséquilibre prend son origine dans l'écart entre les attentes initiales et les réalités de terrain des travailleurs. Ce processus se fait en trois étapes : le stress perçu (1) qui amène une tension (2) qui va induire des changements d'attitudes et de comportements (3) comme le coping défensif. Il l'a surtout étudié chez des travailleurs débutants. Puis, Pines (1982, 1991) a ajouté une approche motivationnelle. En plus de reconnaître l'écart entre attentes et réalités de terrain, comme Chernis, il explique que le

travail représente pour un certain nombre de personnes une quête existentielle. Et c'est justement l'échec de cette quête existentielle, de cette attente, qui va mener l'individu au burnout. Par ailleurs, Schaufeli & Enzmann (1998) décrivent l'étiologie et les processus du burnout. La source du burnout se situe dans le milieu du travail, comme l'a précédemment relevé Maslach, mais il touche surtout des individus « normaux ». Il n'est pas « l'expression d'une pathologie individuelle » (Truchot, 2004, p. 20).

Quant aux processus, ils se divisent en 3 étapes (Schaufeli & Enzmann, 1998 in Truchot, 2004, p 20-21). Premièrement, « le burnout débute avec des tensions qui résultent de l'écart entre les attentes, les intentions, les efforts, les idéaux de l'individu et les exigences de la rude réalité quotidienne ». Deuxièmement, « les stress qui résultent d'un tel déséquilibre se développent graduellement. Ils peuvent être ressentis consciemment par l'individu ou restent ignorés pendant une longue période ». Et troisièmement, « la manière avec laquelle l'individu fait face à ces stress est cruciale pour le développement du burnout ». Pour terminer, Leiter et Schaufeli (1996) ont insisté sur le fait que le burnout apparaît surtout parmi les emplois psychologiquement engageants qui épuisent les ressources cognitives, émotionnelles et physiques.

En conclusion de cette partie, comme le burnout prend sa source dans l'environnement de travail (Maslach et Leiter, 1997) et qu'il est le résultat d'une interaction entre des stressseurs individuels ou organisationnels, il est par conséquent multiforme (Truchot, 2001).

3.2. La dépersonnalisation

Pour notre étude, nous allons nous pencher davantage sur la dimension dépersonnalisation du burnout. Cette conséquence a été peu étudiée dans le milieu carcéral. Par contre, les études sur la dépersonnalisation comme conséquence fonctionnelle de la relation de soins sont plus nombreuses. Pourquoi faisons-nous ce parallèle? Nous partons du postulat que le rôle du surveillant de prison rejoint la fonction de soignant sous certains aspects. En effet, il est la première personne en ligne pour recevoir les demandes des détenus, quelles qu'elles soient. Cela va du besoin de se doucher, en passant par les sorties « préau » à des besoins plus spécifiquement médicaux ou simplement le besoin de parler ou de se confier. Si l'on se réfère à la définition du soignant du Larousse : *“personne qui donne des soins à quelqu'un”* et par soins le Larousse entend : *“actes par lesquels on veille au bien-être de quelqu'un”*, on peut

affirmer que le surveillant prend soin des prisonniers. Haque et Waytz (2012) mettent en évidence dans une étude les causes de la déshumanisation chez les médecins et le personnel soignant. L'auteur de l'étude explique que la déshumanisation en médecine ne résulte pas de mauvaises intentions de la part des soignants, elle est souvent inconsciente et non intentionnelle. Elle se produit face aux multiples difficultés que rencontrent les soignants dans l'exercice de leur profession, comme les horaires irréguliers, les conflits de rôles entre professionnels, la charge émotionnelle face à laquelle les travailleurs sont confrontés et la fréquence de la violence physique (Grebot, 2012). Ces difficultés sont donc diverses et causent différents types de déshumanisation fonctionnelle ou non fonctionnelle. La déshumanisation fonctionnelle est surtout liée à la résolution de problèmes médicaux (trouver un diagnostic, choisir et appliquer un traitement) dans laquelle le patient est réduit à un ou des organes dysfonctionnant qui doivent être réparés et n'est donc plus appréhendé dans sa globalité. La déshumanisation non fonctionnelle, quant à elle, découle de la relation soignants/soignés sous la forme de désindividualisation.

La déshumanisation fonctionnelle provient de la nécessité de traiter les personnes comme un système mécanique afin de diagnostiquer une maladie. La mécanisation par la division du corps en différentes parties est un des processus. L'obligation d'infliger des traitements invasifs et/ou douloureux pousse, en outre, le personnel soignant à réduire son empathie par un plus grand contrôle de soi. La modération de l'empathie à la douleur modère aussi le sentiment déplaisant qui apparaît lorsque l'on perçoit la douleur des autres. Le désengagement moral est mobilisé pour se suspendre ou se déculpabiliser temporairement du rôle de celui qui inflige la douleur. Nous pouvons aisément transposer ce fonctionnement aux surveillants de prison qui doivent prendre des décisions déshumanisantes telles que les punitions, la mise au cachot, la surveillance des visites de familles, ...

La déshumanisation non fonctionnelle est la conséquence de comportements largement répandus qui traitent les patients par des pratiques qui les déshumanisent (Kelman, 1976), qui les dépouillent de capacité organisationnelle et qui met l'accent sur l'asymétrie soignant-malade. La première caractéristique de la dépersonnalisation par la déshumanisation apparaît de deux manières. La première, à travers la désindividualisation du persécuteur qui perpètre des actes antisociaux car ils induisent une réduction du sentiment de culpabilité (Bandura et al. 1975). La deuxième, à travers la désindividualisation de la personne qui est perçue comme moins identifiable (Kelman, 1976) - comme par exemple réduire la personne à sa maladie, à

un numéro de chambre - ce qui autorise des comportements antisociaux de la part des persécuteurs (Zimbardo, 1969). Ensuite, les patients sont perçus comme incapables de s'organiser. Ils perdent leur capacité à planifier, à envisager de faire quelque chose et à agir dû à leur hospitalisation. Selon Haslam (2006), la focalisation sur ces incapacités peut augmenter la déshumanisation animale. Pour finir, la dissimilarité patient-médecin se manifeste de trois principales manières. Premièrement, par la maladie. En effet, les patients malades sont moins similaires de l'humain moyen qui est en bonne santé car la maladie altère l'apparence, le comportement et le fonctionnement basique. Ce qui a pour conséquence d'engendrer une plus grande probabilité à être déshumanisé. Deuxièmement, le patient est perçu comme un objet ou réduit à sa pathologie et donc, à être déshumanisé. Troisièmement, la dyade asymétrique médecin-patient est couramment répandue. La différence de pouvoir entre le médecin et le patient entraîne une relation hiérarchique de supérieur à subordonné. Le malade rend visite au médecin car il a perdu du pouvoir et du contrôle sur sa vie (Kleinman 1980,1988). La déshumanisation émerge simplement de la nature de la relation médecin/patient. Dans notre raisonnement analogique, le patient peut être remplacé par le détenu et le soignant par le surveillant de prison.

4. Le soutien perçu des collègues

Nous terminons la revue de la littérature des concepts par celui du soutien perçu des collègues que nous mobilisons en tant que modérateur de notre modèle théorique.

Cohen & Syme (1985 in Rasclé & Irachabal, 2001) définissent la perception du soutien des collègues comme « la perception que l'individu a de la disponibilité de son entourage (...) professionnel par rapport aux difficultés rencontrées et la satisfaction qu'il peut anticiper de ce soutien ». Plus récemment, Eisenberger et Stinglhamber (2011) le définissent comme une « croyance des travailleurs quant à la mesure dans laquelle leurs collègues évaluent, valorisent leurs contributions et se préoccupent de leur bien-être ».

Un des fondements théoriques du soutien perçu des collègues repose sur le soutien social comme perspectives de ressources (Ng & Sorrensen, 2008). Qu'en est-il exactement ? Pour commencer, Martin (2002) définit les ressources comme des avoirs relativement stables qui sont précieux. Parmi ces ressources, le soutien social peut en être une importante pour les travailleurs pour réagir face au stress car il améliore le fonctionnement personnel des

travailleurs dans une organisation (Seers et al., 1983; Terry et al., 1993). Par exemple, le soutien sous la forme d'informations liées au travail, rendues par les supérieurs et les collègues, peut être extrêmement utile lors de l'apprentissage et l'adaptation d'un nouveau venu. Le support sous la forme de sympathie, d'attentions, de réconfort et d'encouragements facilite l'attachement du travailleur à son organisation. En général, les chercheurs s'accordent sur le fait que le soutien des collègues est une ressource valable (Dubois et al 2002, Hobfall et al., 2003) qui facilite le travail (Viswesvaran et al 1999) et qui améliore les attitudes au travail (Hochwarter et al. 1999).

Comme nous le montre les exemples ci-dessus, Beehr et al (2000) ont mis en évidence deux types de soutien des collègues : le soutien instrumental et le soutien émotionnel. D'une part, le soutien instrumental est focalisé sur les objectifs de travail ou sur la résolution de problèmes liés au travail. D'autre part, le soutien émotionnel est centré sur la personne, fondé sur l'amitié et les préoccupations personnelles. Ce qui d'ailleurs rejoint la conceptualisation de Fisher (1985 in Tews et al., 2013) du soutien des collègues comme « le nombre et la qualité d'amitiés ou de relations de soins qui procurent soit une assurance émotionnelle soit une information nécessaire ou une aide instrumentale dans des situations de stress ».

Selon plusieurs études (Brotheridge & Grandey, 2002; Glomb & Tews, 2004; Hoschild, 1983; Morirs & Feldman 1996), le soutien émotionnel des collègues contrebalance les demandes émotionnelles d'un travail de service qui pourrait mener à l'épuisement émotionnel et le burnout. Ce processus a déjà été développé dans la partie précédente sur le burnout. Donc, le soutien émotionnel des collègues soulagerait l'épuisement émotionnel et le burnout. En particulier par un mécanisme de recouvrement individuel où les interactions positives avec les collègues peuvent aider les travailleurs à faire une pause et recharger leurs batteries (Sonnenstag, 2003). C'est ainsi que rire avec un collègue peut dédramatiser une situation difficile et évacuer le stress qui en a découlé.

Chapitre 2. Les hypothèses

1. La relation entre les dirty works et la déshumanisation organisationnelle

Nous supposons que les surveillants de prison se sentent traités comme des objets assimilables, interchangeables et remplaçables par leur organisation. Pourquoi ?

Sur base du concept des « sales boulots », le métier de surveillant de prison est une profession stigmatisée (Ashforth & Kreiner, 1999, 2014; Lhuillier, 2005; Tracy & Scott, 2007). De plus, le développement de notre théorie sur la déshumanisation (Haslam & Loughnan, 2013) confirme que la stigmatisation conduit à un risque élevé de déshumanisation (Harris & Fiske, 2006). En outre, cette déshumanisation se produit sous une forme subtile de maltraitance (Haslam & Loughnan, 2013).

Par conséquent, la perception de déshumanisation des travailleurs viendrait des trois dimensions des dirty works. Effectivement, le fait que ceux-ci soient perçus comme sales physiquement, socialement et moralement peut influencer négativement la manière dont l'organisation évalue leur contribution ou prend soins de leur bien-être. Ce qui aurait pour effet de les renvoyer à une faible estime d'eux-mêmes (Honnets, 1992; Sapontzis, 1981 in Bastian et Haslam 2011). De plus, le fait que les surveillants pénitentiaires soient perçus avec un degré de moralité moindre peut engendrer le fait qu'ils soient jugés moins dignes de protection, d'aide (Haslam & Loughnan, 2013; Christoff, 2014) ou d'empathie (Haslam & Loughnan, 2013) par leur organisation. Et dès lors déshumanisés par celle-ci. Parmi les conséquences néfastes de ces comportements, le sentiment d'être traité comme un objet ou un moyen pour atteindre un objectif, d'être exploité est possible. C'est la perception de la déshumanisation organisationnelle.

A contrario, des travaux ont démontré formellement qu'un environnement de travail qui aide les travailleurs à répondre à leurs besoins fondamentaux, comme le respect par exemple, réduit les perceptions de déshumanisation (Stinglhamber et al., 2017). Nous pouvons supposer que l'inverse accroît la perception de déshumanisation organisationnelle.

En résumé, nous pensons que les travailleurs ont un bas statut par la catégorisation et la saillance du dirty works de leur profession et qu'ils exercent une profession stigmatisée qui génère une relation dans laquelle ils se sentent traités avec irrespect sous une forme subtile de

maltraitance. Ceci a pour conséquence d'engendrer une perception de déshumanisation organisationnelle.

Hypothèse 1 : la perception des dirty works prédit positivement la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires.

2. La relation entre déshumanisation organisationnelle et burnout - dimension dépersonnalisation

Comme nous l'avons vu précédemment, la maltraitance qui résulte du faible statut des surveillants est considérée comme une altération de la relation, une trahison et donc une perte de ressource de soutien social. Suite à ce déficit, les gens se sentent « blessés » parce que la relation avec le partenaire n'a pas été valorisée comme le sujet le désirerait (Reachman & Leary, 2000 in Bastian & Haslam 2011). Ensuite, cette perte provoque une perception de déshumanisation organisationnelle sous la forme mécanique. D'ailleurs, Bastian & Haslam (2001) nous rapporte un sentiment de tristesse et de colère.

Les conséquences psychiques de la perception de déshumanisation sont une déconstruction cognitive qui se caractérise par un état d'engourdissement émotionnel impliquant la réduction de l'empathie (Bastian et Haslam, 2011). Ceci est vu comme un mode défensif contre la détresse émotionnelle. Christoff (2014) va plus loin en affirmant que la déconstruction cognitive est caractérisée par la réduction de la capacité à penser, l'insensibilité émotionnelle, l'inflexibilité cognitive et l'absence de pensées intelligentes (Christoff, 2014). Tout ceci nous rappelle la notion du burnout dimension dépersonnalisation.

Ce mécanisme s'apparente fort à l'effet de ruissèlement comme conséquence des maltraitances. En effet, Lee et al. (2016), dans leur étude sur le « social undermining » montre que la maltraitance subtile et chronique engendrée par des comportements de sape est analogue à une perte de ressource. Cette perception est déclenchée par le processus de violation de normes sociales comme par exemple le respect (Miller, 2001).

En conséquence, Ambose et al. (2006) ont démontré dans une étude précédente que les victimes de maltraitance agressent les autres lorsqu'elles perçoivent que leurs ressources s'appauvrissent. En outre, ceux qui vivent cette expérience ont des pensées hostiles (Thau et

al. 2007). Toutefois, contrôler de telles pensées est nécessaire pour maintenir de bonnes relations à plus ou moins long terme et requiert d'importants efforts mentaux (Denson et al. 2011). Dès lors, l'épuisement de ressources peut prendre la forme d'un désengagement moral (Bandura, 1999, Welsh et al. 2013), un processus cognitif moral qui se traduit par des comportements néfastes tels que la réduction de l'empathie (Teppers et al., 2011).

Une autre théorie vient s'articuler pour expliquer pourquoi ce désengagement moral se fait envers les détenus. La théorie de l'apprentissage social postule que les travailleurs modèlent leur comportement sur celui de leurs supérieurs hiérarchiques (Goldstein in Mawritz et al., 2012). Les travailleurs abusés imitent ainsi les agissements abusifs de leur supérieurs immédiats en s'engageant dans des comportements déviants directement vers d'autres membres de l'organisation sur lesquels ils ont autorité (Mawritz et al., 2012), en l'occurrence dans notre étude, les détenus.

Enfin, un cercle vicieux de la déshumanisation peut s'installer car en déshumanisant les détenus, les surveillants peuvent ressentir un sentiment de honte et de culpabilité qui renforcent les attitudes déshumanisantes envers leur cible pour minimiser leur souffrance et justifier leurs comportements (Christoff, 2014).

Hypothèse 2 : la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires prédit positivement la dépersonnalisation des détenus.

3. Le rôle médiateur de la déshumanisation organisationnelle par l'effet de ruissellement entre les dirty works et le burnout dimension dépersonnalisation

Tout d'abord, il nous semble important de rappeler ce qu'est une médiation. Selon Baron et Kenny (1986), c'est un processus à travers lequel la variable indépendante est susceptible d'influencer la variable dépendante. Dans ce cas, la variable indépendante est à l'origine du déclenchement de l'action d'un médiateur ou de son intensité, qui lui-même influence la réponse (variable dépendante). Le médiateur amplifie donc la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante (Rasclé et Irachabal, 2001). Voyons maintenant comment ce processus se déroulerait dans notre modèle de recherche.

Puisque nous émettons l'hypothèse que les surveillants pénitentiaires sont un groupe de travailleurs stigmatisés par leur dirty work (variable indépendante) et qu'ils sont donc probablement exposés à des « maltraitances » telles que l'irrespect. Ils peuvent dès lors percevoir de la déshumanisation (variable médiatrice) créée par leur organisation. Ensuite, par effet de ruissèlement, ils déshumanisent les détenus sous la forme de dépersonnalisation (variable dépendante).

Ceci expliquerait l'effet médiateur positif de la perception de déshumanisation organisationnelle dans la relation entre les dirty works et la dépersonnalisation des détenus.

Hypothèse 3 : la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires a un rôle médiateur positif dans la relation entre les dirty works et la dépersonnalisation des détenus.

4. Le rôle modérateur du soutien perçu sur la relation dirty works - burnout dimension dépersonnalisation à travers la déshumanisation organisationnelle

Commençons également par déterminer ce qu'est une modération. Selon Rascle et Irachabal (2001, p. 99) c'est un processus dans lequel une variable modératrice affecte « la direction ou l'intensité de la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante ».

Pour notre recherche, nous avons relevé que plusieurs études ont examiné et confirmé le rôle modérateur du soutien social (Gerin et al, 1995 in Rascle & Irachabal, 2001). Plus particulièrement, le soutien perçu des collègues (SPC) peut affecter négativement l'intensité de la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante. Ce qui a pour conséquence de favoriser une influence positive sur la santé et le bien-être des travailleurs (Ng & Sorensen, 2008). De plus, selon le modèle de stress de Lazarus (Folkman & Lazarus, 1991 in Caesens & al, 2018), le SPC devrait réduire les effets négatifs des stressors de travail par un effet « tampon ». C'est-à-dire, que le soutien d'un domaine (par exemple les collègues) peut compenser ou faire effet de tampon sur l'influence négative d'un autre domaine (par exemple des supérieurs; Duffy et al, 2002). Dans la même ligne d'idées, Duffy et al (2002) ont

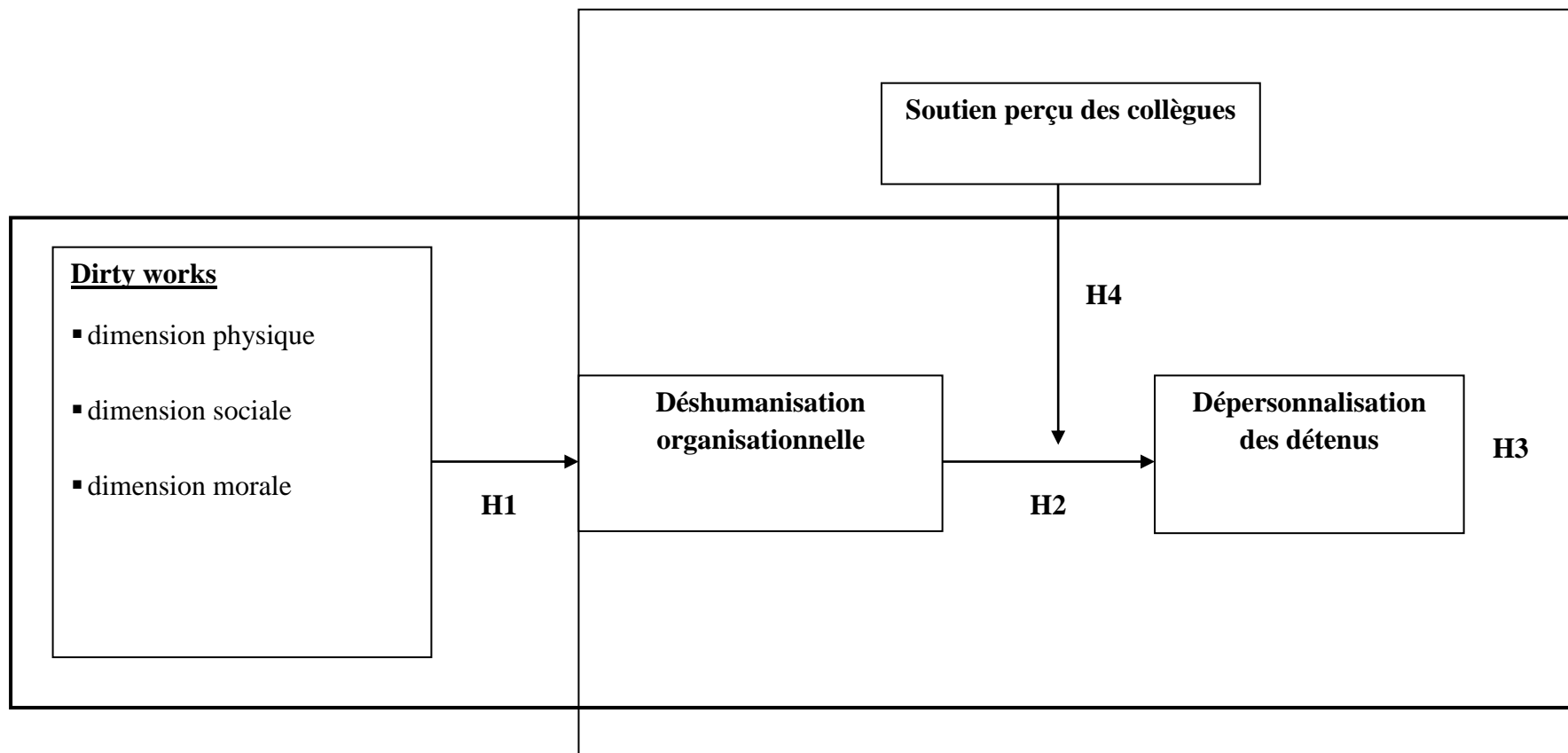
rapporté que le soutien des collègues modère la relation entre les comportements sociaux dévaluant des supérieurs et les symptômes physiques que les travailleurs ressentent de ces attitudes. Des symptômes physiques plus faibles ont été rapportés quand le soutien des collègues était élevé comparé au faible soutien.

La théorie des ressources vient encore renforcer cette notion. Effectivement, Wu et Hu (2009) ont déclaré qu'étant donnée la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989), « le support social des collègues peut être perçu comme une sorte de gain de ressources, il peut compenser les ressources perdues ».

Dès lors, nous supposons que le soutien perçu des collègues modère négativement la relation entre la perception de déshumanisation et le burnout dimension dépersonnalisation, dans la mesure où cette relation devrait être moins forte lorsque les surveillants pénitentiaires se sentent soutenus par leurs collègues.

Hypothèse 4 : le soutien perçu des collègues a un rôle modérateur négatif sur la relation entre la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires et la dépersonnalisation des détenus.

Figure 3 : modèle de recherche théorique



Chapitre 3. Étude empirique

1. La méthodologie

1.1. Échantillon et procédure

Nous avons mené une enquête sous forme de questionnaires auprès des surveillants pénitentiaires de 15 prisons situées en Wallonie. La demande d'autorisation auprès de la direction des établissements pénitentiaires a été refusée par la direction générale. L'enquête, accompagnée d'une lettre de communication (voir annexe 1), a donc été diffusée au sein des établissements pénitentiaires par l'intermédiaire des délégués syndicaux de la CSC² services publics.

Comme nous avons utilisé une méthode « papier », la distribution et la récolte des questionnaires ont été effectuées directement auprès des délégués syndicaux. Tout d'abord, nous avons fait le tour des comités locaux qui réunissent les délégués des prisons de la CSC services publics pour distribuer et expliquer la raison de cette enquête. Nous n'avons pas caché le refus d'autorisation de diffusion par la direction des établissements pénitentiaires. Même si en grande majorité les délégués étaient davantage motivés par ce refus pour distribuer les questionnaires auprès de leurs collègues, certains se sont pourtant posés des questions. Par exemple, était-ce bien légal de distribuer ces questionnaires malgré le refus de la direction, les délégués ne risquaient-ils pas d'être poursuivis par leur hiérarchie pour désobéissance ? Heureusement, nous avons pu compter sur le responsable syndical qui a rassuré les délégués syndicaux du non fondement de leurs craintes.

Après la distribution qui a été réalisée durant le mois d'octobre 2017, nous avons ensuite récolté les enquêtes complétées au fur et à mesure des comités qui se réunissaient plus ou moins 1 fois par mois. Des rappels et des relances ont été régulièrement diffusés auprès des travailleurs syndicaux.

Malgré tout, plusieurs prisons sont restées sourdes à nos appels soit par crainte de l'autorité, soit par absence de représentants syndicaux sur le terrain ou soit encore par le désœuvrement de la part de quelques délégués qui ne voyaient pas l'intérêt de « perdre leur temps » (*sic des délégués*) à distribuer des questionnaires « qui de toute façon » (*idem*) ne changeront rien à

² CSC : Confédération des Syndicats Chrétiens

leur situation de travail.

1500 questionnaires ont donc été distribués dans les 15 prisons dont 5³ n'ont rendu aucun ou quasiment pas de questionnaires remplis. Parmi les 1230 questionnaires restants distribués, 352 questionnaires valides nous ont été retournés (taux de réponse de 28,1%). Notre échantillon était constitué de 30,5% de femmes et de 68,9% d'hommes mais 0,6% n'ont pas indiqué leur genre. Les participants avaient un âge moyen de 42,89 ans. En moyenne, les employés avaient une expérience professionnelle en tant qu'agents pénitentiaires de 12,1 ans et une ancienneté de 8,6 ans au sein de leur organisation actuelle. La majorité des agents possédait un diplôme d'études secondaires supérieures (59,4%). Les autres diplômes se répartissant ainsi : primaire (2,2%), secondaire inférieure (24,4%), supérieur court (10,6%), supérieur long (0,8%) et autres (0,8%). De ces participants, 18,2% travaillaient dans des maisons d'arrêt⁴ et 48,2% au sein d'établissements de peine⁵. De plus, 22,1% de surveillants ont déclaré travailler au sein des deux types de maisons de manière alternative. Cependant, 9,8% des travailleurs n'ont pas précisé la maison dans laquelle ils travaillaient quotidiennement. Chaque maison est subdivisée en section ouverte⁶ et/ou semi-ouverte⁷ et/ou fermée⁸ avec une majorité travaillant en section fermée (29,7%).

Pour terminer, vu que la fonction publique se caractérise par un travail statutaire (les agents sont nommés à titre définitif) mais qu'un certain pourcentage d'emploi contractuel y est également d'application, nous désirions détailler cette répartition d'emplois moins stables. La plupart des surveillants avaient un statut (82,6%) contre 4,8 % de contrat contractuel et 12,6% n'ont pas souhaité répondre à cette question.

³Seules les prisons d'Andenne, Arlon, Ittre, Jamioulx, Lantin, Leuze-en-Hainaut, Marche, Mons, Paifve et St-Hubert ont été prises en compte pour l'analyse

⁴ Les maisons d'arrêt sont les prisons destinées aux personnes qui ne sont pas encore condamnées et qui sont en détention préventive (<https://justice.belgium.be>)

⁵ Les maisons de peine sont les prisons pour les condamnés (<https://justice.belgium.be>)

⁶ Dans les sections ouvertes, les mesures de sécurité sont moins strictes. Les détenus qui y séjournent acceptent volontairement un régime éducatif avec des contraintes minimales. (<https://justice.belgium.be>)

⁷ Dans les sections-ouvertes, les détenus peuvent travailler la journée dans des ateliers à l'intérieur ou à l'extérieur de la prison. La nuit, ils séjournent obligatoirement dans leur cellule. (<https://justice.belgium.be>)

⁸ Les sections fermées disposent de tous les moyens de surveillance et des équipements de sécurité, comme un mur d'enceinte, des barreaux, une détection de sécurité, etc. Dans ces prisons, les détenus passent la majeure partie de leur temps en cellule. (<https://justice.belgium.be>)

1.2. Les mesures

L'échelle de Likert utilisée pour les variables exploitées dans cette études est pondérée à 7 points (*1 = pas du tout d'accord, 7 = tout à fait d'accord*). D'autres échelles, allant de 5 (1 = jamais, 5 = toujours) à 7 points (1 = jamais, 7 = toujours) sont appliquées aux autres variables du questionnaire mais dont nous n'aurons pas l'utilité dans ce présent travail.

1.2.1. Les dirty works

Pour mesurer le concept de dirty works auprès de notre échantillon, nous avons fait appel à des items qui mesurent les dimensions physique, sociale et morale des sales boulots (voir annexe 2).

Deux items qui mesurent les tâches dégradantes physiquement ont été développés pour les besoins de l'étude, par exemple « Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines sont physiquement embarrassantes ». Ensuite nous avons complété la dimension physiquement sale des dirty works par trois items qui mesurent le risque de danger du travail des surveillants de prison. Ces questions ont été extraites d'un rapport d'analyse de risques aspects psychosociaux réalisée par IDEWE⁹ (2017) au sein de la CSC Services publics. Par exemple, nous avons utilisé des items comme « Je cours le risque d'être blessé(e), de devenir malade ou de mettre en péril ma santé pendant l'exécution de mon travail » ou « Je cours le risque d'être victime d'une agression ou d'autres évènements traumatisants ».

Puis, la dimension socialement sale des dirty works a été mesurée à l'aide de trois items de prestige professionnel empruntés de l'échelle de mesure sur le prestige organisationnel (Riordan, Gatewood & Bill ; 1997) et adaptés pour les besoins de l'étude. Nous devons ici reconnaître que ces items s'éloignent quelque peu de la notion de saleté sociale telle que les auteurs nous la présentent. Mais, nous avons utilisé la notion du prestige professionnel car il serait le reflet de la construction sociale dans le sens où cette notion est le résultat de ce que les autres personnes pensent du travail de surveillant de prison. Par extension, le manque de prestige peut donc être considéré comme une souillure sociale. Parmi les items utilisés, nous pouvons trouver « De manière générale, je crois que les gens pensent que notre profession est utile à la société » et aussi « De manière générale, je pense que les gens ont de notre profession une bonne image ».

⁹ IDEWE : conseiller en prévention externe pour protection et prévention au travail

Enfin la dimension morale a également requis la création de deux items développés pour les besoins de l'étude. Nous avons utilisé des items « Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines sont moralement discutables ».

1.2.2. La déshumanisation organisationnelle

La déshumanisation organisationnelle a été mesurée à l'aide de l'échelle que Caesens, Stinglhamber, Demoulin et De Wilde ont développée et qui a été validée en 2017. Cette échelle reprend onze items qui représentent la mesure dans laquelle l'organisation considère ses travailleurs comme des objets utilisés à leurs propres fins. Parmi ceux-ci, nous retrouvons « Si mon job pouvait être réalisé par une machine ou un robot, mon établissement pénitentiaire n'hésiterait pas à me remplacer par cette nouvelle technologie » ou encore « Mon établissement pénitentiaire me considère comme un outil à utiliser pour atteindre ses propres buts ».

1.2.3. Le Burnout - dépersonnalisation

La dépersonnalisation ou le cynisme qui est la deuxième dimension du burnout a été mesurée à l'aide des 5 items du Maslach Burnout Inventory de Maslach & Jackson (1981) traduits de l'anglais. Nous n'avons utilisé que cette dimension du burnout car nous désirons plus particulièrement mesurer la dépersonnalisation comme effet de ruissèlement. Cette échelle mesure la perception que les travailleurs ont de la manière dont ils dépersonnalisent les détenus. Nous avons, par exemple, soumis à notre public cible des items comme « Je sens que je m'occupe de certains détenus de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets » et aussi « J'ai l'impression que les détenus me rendent responsable de certains de leurs problèmes ».

1.2.4. Le soutien perçu des collègues (SPC)

Le soutien perçu des collègues a été mesuré avec les 4 items d'Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa (1986) adaptés par Caesens G., Stinglhamber F., Luybaert G. (2014). Cette échelle mesure la manière dont les collègues se préoccupent du travailleur et, donc, le soutien émotionnel que les collègues peuvent apporter. Des items comme « Mes collègues sont réellement soucieux de mon bien-être » et « Mes collègues se préoccupent peu de moi » ont été soumis aux répondants.

1.2.5. Les variables sociodémographiques

Pour compléter notre questionnaire, nous avons ajouté des variables sociodémographiques qui nous semblaient utiles pour la compréhension et l'interprétation des résultats en fonction du genre, de l'âge et du diplôme des travailleurs. La prison, l'ancienneté dans la profession de surveillant de prison et dans la prison actuelle nous paraissaient également opportuns comme variables à prendre en compte. Le contexte des prisons et des différentes sections dans lesquelles les agents travaillent constituaient aussi des données supplémentaires.

Effectivement, les prisons étant subdivisées en maisons d'arrêt et de peine et en sections fermée, semi-ouverte et ouverte. Elles peuvent offrir un cadre de travail différent selon ces divers critères. Enfin, comme les établissements pénitentiaires relèvent du service public Justice, il nous a semblé judicieux de connaître le statut de l'agent en termes de stabilité d'emploi. Pour cela nous avons posé le choix du travail statutaire (nommé à titre définitif) ou contractuel (avec un contrat de travail et donc non nommé) dans la dernière phase du questionnaire.

2. Les résultats

2.1 Analyses préliminaires

2.1.1. Analyses factorielles

Pour commencer nous avons réalisé les analyses factorielles de toutes les variables de notre modèle de recherche afin de vérifier qu'elles étaient bien distinctes les unes des autres. Afin de nous assurer que chaque item sature correctement, les règles suivantes ont été suivies : la saturation des items sur leur propre facteur doit être supérieure à .40. De plus, une différence supérieure à .30 doit être observée entre les valeurs de saturation de chaque item pour vérifier qu'il ne sature pas dans la même dimension. L'annexe 3 reprend toutes les analyses factorielles réalisées.

La première rotation a été réalisée sur la variable dirty works. Nous n'avons pas obtenu ce à quoi nous nous attendions, c'est-à-dire un seul facteur pour mesurer les trois dimensions des dirty works. L'analyse montre spontanément qu'il y a, en réalité, trois facteurs distincts.

Tout d'abord, les tâches physiquement et moralement dégradantes - qui mesurent la souillure physique et morale du travail de surveillant pénitentiaire - ont leurs items qui répondent aux règles citées plus haut. Nous les avons donc tous conservés. De plus, la consistance interne de l'échelle de ce facteur est très satisfaisante avec un α de Cronbach de .79.

Ensuite, la variable sécurité qui illustre l'aspect dangereux de la souillure physique nous a posé certains soucis. Pour commencer, seul le 3ème item est repris dans l'analyse comme troisième facteur (.77). Les deux premiers sont repris comme items du premier facteur tâches physiquement et moralement dégradantes avec des valeurs de saturation plus faibles (respectivement -.40 et -.38) mais ceux-ci saturent sur la dimension du troisième item sécurité, identifié comme un troisième facteur. Dès lors, nous avons repris l'analyse en isolant le facteur sécurité pour obtenir une échelle pure. Celui-ci répond également aux normes de saturation sur ces deux premiers items, mais le troisième item : « Dans mon établissement pénitentiaire, on fait des efforts pour garantir notre sécurité et notre santé (mentale) durant l'exécution du travail » pose problème puisqu'il n'obtient qu'une saturation à .37. Après vérification de la consistance interne, il apparaît que l' α de Cronbach n'est que de .41. Nous avons donc revérifié la consistance en éliminant cet item et l' α de Cronbach monte alors à .73. Par conséquent, cet item a été définitivement supprimé de l'échelle.

Pour terminer, la variable prestige professionnel qui est utilisée pour mesurer la dimension socialement sale du métier de surveillant de prison répond parfaitement aux règles de saturation avec de plus une consistance interne très bonne (α de .77). Dès lors nous conserverons les trois items.

La deuxième analyse factorielle concernait la variable déshumanisation organisationnelle et la variable burnout-dépersonnalisation. Comme les deux notions pouvaient être assez proches, nous avons comparé ces deux variables. Sans surprise, les onze items de l'échelle de Caesens et al. (2017) saturent à une valeur supérieure à .40 ; l' α de Cronbach confirmant la consistance de l'échelle est également excellent à .92. De même, le second facteur qui regroupe les items relatifs à la variable burnout-dépersonnalisation (Maslach & Jackson, 1988) indique que tous les items saturent correctement sur le construit qu'ils doivent mesurer. La consistance interne, quant à elle, est plus faible avec un α de .69, mais acceptable car très proche de la norme minimale de .70. Par contre, la comparaison de ces deux échelles révèle que sur le dernier item de l'échelle de Maslach « J'ai l'impression que les détenus me rendent responsables de certains de leur problèmes », la différence avec les items de déshumanisation organisationnelle est de .26, soit inférieur à la recommandation de supériorité de .30.

Cependant, exclure cet item diminuerait la consistance interne qui retomberait alors à .68 au lieu de .69. Nous l'avons donc gardé.

Pour finir, l'analyse factorielle du soutien des collègues perçu a montré que les items saturaient de manière satisfaisante sur la dimension (i.e., valeurs supérieurs à .40). De plus, l'échelle présentait une consistance interne acceptable ($\alpha = .70$).

2.1.2. Statistiques descriptives et corrélations

Pour chaque variable, nous avons examiné les moyennes, les écarts-types et les corrélations qu'elles entretiennent avec les autres variables. Le tableau récapitulatif des données se retrouve dans l'annexe 4. Toutes les variables indépendantes qui reprennent les trois dimensions des dirty works sont corrélées avec le burnout-dépersonnalisation ce qui valide la première condition de la médiation. De plus, les corrélations entre les variables semblent cohérentes avec les hypothèses de notre modèle de recherche théorique.

2.2. Tests des hypothèses

Selon les recommandations de Becker et al. (2005, 2015) nous avons d'abord examiné les relations empiriques entre nos variables sociodémographiques et les variables dépendantes (déshumanisation organisationnelle et burnout-dépersonnalisation). Aucune d'entre elles n'est corrélée avec les variables dépendantes de notre modèle de recherche théorique. Par conséquent, aucune de ces variables sociodémographiques ne sera utilisée comme variable de contrôle.

Puis, pour tester la médiation de notre modèle de recherche, nous nous sommes référé aux quatre conditions déterminées par Baron et Kenny (1986). À savoir que la variable indépendante (dirty works) doit avoir un effet significatif sur la variable dépendante (burnout-dépersonnalisation) afin de s'assurer de l'existence d'un impact à médialiser; cette première condition n'est pas forcément obligatoire (Zhao X, Lynch J. G. & Chen Q., 2010). La deuxième condition doit respecter la relation significative entre la variable indépendante et la variable médiatrice (déshumanisation organisationnelle). La troisième condition doit voir la variable médiatrice entretenir une relation significative avec la variable dépendante. Et, enfin,

la quatrième et dernière condition doit s'assurer que la variable indépendante a un effet sur la variable dépendante à travers la variable médiatrice. Si l'effet de la variable indépendante diminue, nous parlerons de médiation partielle. Alors que la disparition de l'effet de la variable indépendante sur la variable dépendante, nous informe d'une médiation totale. Ces conditions seront vérifiées par la méthode de régression simple. Pour examiner les effets indirects et leur significativités, nous avons utilisé le test de Sobel comme le recommandent aussi Baron et Kenny (1986). Même si ce test a un faible taux d'erreur de type I (« risque de se tromper en affirmant l'existence d'un effet médiateur qui est en réalité un faux » (El Akremi et Roussel, 2003, p. 1074), nous avons également vérifié cet effet par la méthode en « bootstrapping » (Modèle 4 ; SPSS process, 2012) conseillée par Preacher et Hayes (2004, 2008). L'avantage du bootstrap est qu'il n'est pas soumis à la distribution de l'échantillon. Dans ce sens, comme il effectue une série d'itérations, il n'est pas sensible à la non-normalité contrairement au test de Sobel qui assume la normalité des données.

La modération, quant à elle, a été testée par régression multiple avec terme multiplicatif mais également par « bootstrapping » (Modèle 1 ; SPSS process, 2012). Lorsque l'effet modérateur s'est avéré significatif, nous avons confirmé les données par un graphe d'interaction et le calcul des pentes pour en connaître le sens.

2.2.1. Hypothèse 1 : la perception des dirty works prédit positivement la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires

Pour rappel notre première hypothèse postule que la stigmatisation du métier de surveillants en dirty works a pour conséquence d'engendrer une perception de déshumanisation par leur organisation. Pour tester cette hypothèse, nous avons effectué des régressions simples sur les trois dimensions des dirty works (variable indépendante) et la variable dépendante déshumanisation organisationnelle. Ceci, de plus nous permettra de tester la deuxième condition des médiations selon Kenny et Baron (1986).

La variable dirty works se caractérise par trois variables comme nous l'avons vu dans la méthodologie. La régression est testée sur les trois facteurs en même temps comme prédicteur de la déshumanisation organisationnelle. Dès lors, les résultats se déclinent comme suit. Pour commencer, la relation entre les tâches physiquement et moralement dégradantes et la perception de déshumanisation organisationnelle montre une relation positive ($\beta = .10$, $p < .10$) avec une significativité marginale. Ensuite, le lien entre la variable sécurité et la

perception de déshumanisation organisationnelle donne comme résultat une relation significativement négative ($\beta = -.13, p < .05$). Pour terminer, la variable prestige professionnel a une relation significativement négative ($\beta = -.33, p < .001$) avec la perception de déshumanisation organisationnelle. Ainsi, conformément à ce que nous attendions, la perception des dirty works prédit positivement la perception de déshumanisation organisationnelle chez les surveillants pénitentiaires. Nous considérons alors que les dirty works dans leur dimension physique, sociale et morale prédiraient la perception de déshumanisation organisationnelle. Ceci confirme notre hypothèse 1.

2.2.2. Hypothèse 2 : la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires prédit positivement la dépersonnalisation des détenus

Suite à la validation de notre première hypothèse, nous pouvons continuer notre analyse et tester la deuxième hypothèse qui si elle est confirmée validera la troisième condition la méthode de médiation. Celle-ci avance que suite à la perception de déshumanisation organisationnelle, les travailleurs pourraient dépersonnaliser les détenus par un effet de ruissèlement. Pour confirmer cette hypothèse, nous avons effectué une régression incluant les variables des dirty works comme variables de contrôles. Les résultats montrent une relation significativement positive ($\beta = .20, p < .001$) entre la perception de déshumanisation organisationnelle et le burnout dans sa dimension dépersonnalisation. Ainsi, la condition trois de la méthode de Baron et Kenny est aussi remplie.

Nous pouvons en conclure que la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires prédit positivement la dépersonnalisation des détenus. Notre deuxième hypothèse est confirmée.

2.2.3. Hypothèse 3 : la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires a un rôle médiateur positif dans la relation entre les dirty works et la dépersonnalisation des détenus

Puisque nos hypothèses une et deux sont confirmées, nous pouvons nous attendre à ce que l'effet médiateur de la perception de déshumanisation organisationnelle entre la relation des dirty works et la dépersonnalisation des détenus le soit aussi. Ceci validerait l'hypothèse que les surveillants pénitentiaires, en tant que groupe de travailleurs stigmatisés par leur sale

boulot et donc exposés à des « maltraitances » subtiles, peuvent percevoir de la déshumanisation organisationnelle. En conséquence, ils dépersonnalisent les détenus par un effet de ruissèlement. Cette médiation a été testée à la fois par régression et par « bootstrapping ».

Nous testons ensuite les conditions 1 et 4 des recommandations de Baron et Kenny (1986) en matière de médiation. La condition 1 teste la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante, en l'occurrence les dirty works et le burnout-dépersonnalisation. Nous observons que la variable dirty works est positivement corrélée au burnout-dépersonnalisation dans ses dimensions tâches physiquement et moralement dégradantes ($\beta = .11, p < .05$) et sa dimension sociale par le prestige professionnel ($\beta = -.13, p < .05$). Par contre, la dimension « danger » mesurée par la variable sécurité n'est pas significativement ($\beta = -.08, p = .163$) en relation avec la dépersonnalisation. La condition 1 n'est donc pas vérifiée pour la variable sécurité mais Baron et Kenny (1986) nous apprennent que cette condition n'est pas nécessairement requise pour tester une médiation. Il ne reste plus qu'à vérifier la condition 4, c'est-à-dire la relation des dirty works sur le burnout-dépersonnalisation à travers la perception de déshumanisation organisationnelle. Le test du rôle médiateur de la perception de déshumanisation organisationnelle par l'effet de ruissèlement entre les dirty works et le burnout-dépersonnalisation a été réalisé sur chacune des variables des dirty works (tâches physiquement et moralement dégradantes, la sécurité et le prestige professionnel) contrôlées entre elles.

Tout d'abord, la médiation incluant comme variable indépendante les tâches physiquement et moralement dégradantes a montré comme résultats que les tâches dégradantes, en passant par la perception de déshumanisation organisationnelle, sont en relation avec le burnout-dépersonnalisation. Cette relation a une significativité marginale ($\beta = .09, p < .10$). Ce qui signifie que l'effet direct des tâches dégradantes sur le burnout-dépersonnalisation en passant par la perception de déshumanisation organisationnelle est non-significatif. De plus, l'effet indirect des tâches dégradantes testé par « bootstrapping » révèle qu'il n'est pas significatif (coefficient = .02, BCa 95% [-.0022, .0470]) à un intervalle de confiance de 95% et une répétition 5000 fois du « bootstrap » de l'échantillon. Par contre, lorsque nous testons à nouveau avec un intervalle de confiance de 90% et une répétition de 10.000 fois du « bootstrap » de l'échantillon, alors l'effet indirect devient significatif (coefficient = .02, BCa 90% [.0014, .0425]). La médiation est donc totale puisqu'il n'y a pas d'effet direct sur la relation entre les tâches dégradantes et la dépersonnalisation des détenus en passant par la

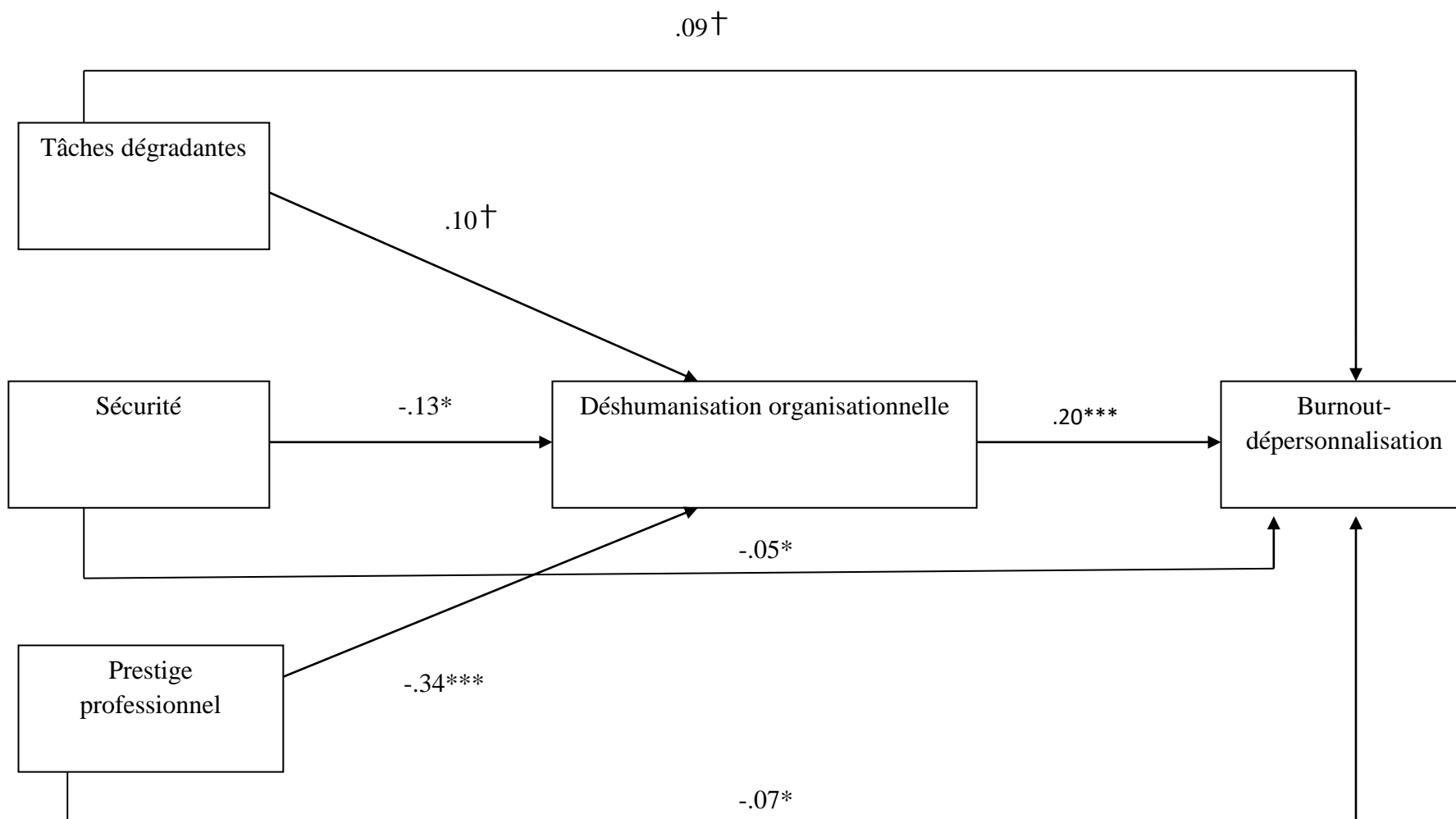
variable médiatrice déshumanisation organisationnelle.

Ensuite, la médiation incluant comme variable indépendante la sécurité montre que la relation entre la sécurité et le burnout-dépersonnalisation n'est pas significative ($\beta = -.05$, $p = .344$) lorsqu'elle passe par la déshumanisation organisationnelle. La médiation est totale puisqu'il n'y a pas d'effet direct sur la relation entre la sécurité et la dépersonnalisation en passant par la variable médiatrice déshumanisation organisationnelle. Ce qui signifie que la relation entre la sécurité et le burnout-dépersonnalisation passe exclusivement par la variable déshumanisation organisationnelle. Le test en « bootstrapping » révèle que cet effet indirect est significatif (coefficient = $-.03$, BCa 95% [-.0714, -.0068]).

Pour terminer, la médiation entre la variable des dirty works mesurant la dimension sociale, le prestige professionnel, et le burnout-dépersonnalisation en passant par déshumanisation organisationnelle n'est pas significative ($\beta = -.07$, $p = .233$). C'est-à-dire que la médiation est aussi totale puisque la relation entre le prestige professionnel et la dépersonnalisation passe exclusivement par la variable médiatrice déshumanisation organisationnelle. Le test de « bootstrap » révèle, évidemment, que cet effet indirect est significatif (coefficient = $-.06$, BCa 95% [-.1127, -.0229]).

En conclusion de la partie médiation, nous pouvons affirmer que la perception du métier de surveillant pénitentiaire comme un sale boulot est une des origines de l'intensité de la perception de déshumanisation organisationnelle qui elle-même influence la dépersonnalisation des détenus. L'hypothèse 3 est donc confirmée.

Figure 4 : effet indirect des dirty works sur le burnout-dépersonnalisation par la déshumanisation organisationnelle



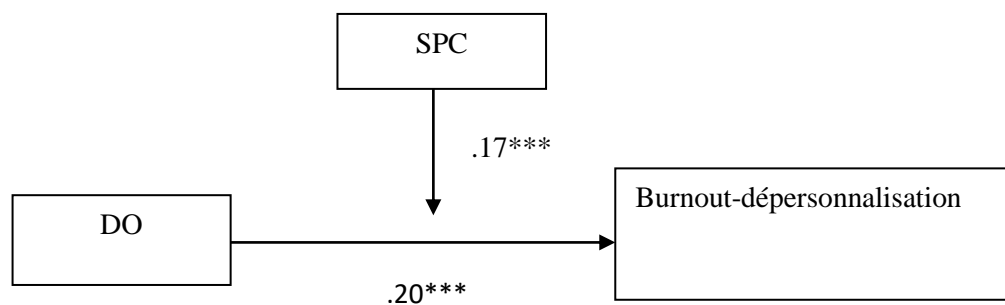
N = 352. Coefficient de régressions standardisées. ***p < .001, *p > .05. † p < .10

2.2.4. Hypothèse 4 : le rôle modérateur du soutien perçu sur la relation dirty works - burnout dimension dépersonnalisation à travers la déshumanisation organisationnelle

Pour rappel, selon la revue de la littérature, nous supposons que le soutien perçu des collègues modère négativement la relation entre la perception de déshumanisation organisationnelle et le burnout-dépersonnalisation, dans la mesure où cette relation devrait être moins forte lorsque les surveillants pénitentiaires se sentent soutenus par leurs collègues. Afin de vérifier cette hypothèse nous avons testé cette modération par régressions et « bootstrapping ».

Pour les régressions du test de la modération, nous avons utilisé comme variables de contrôles les trois variables qui mesurent les dirty works. Celles-ci révèlent que les effets de l'interaction entre le soutien perçu des collègues et la perception de déshumanisation organisationnelle sont positivement significatifs ($\beta = .17$, $p < .001$) sur le burnout-dépersonnalisation. Tous les résultats sont reportés à l'annexe 5. Le test des pentes réalisé par le « bootstrapping » indique que le niveau du modérateur n'est pas significatif (effet = .06, BCa 95% = [-.1125; .2117]) à faible soutien perçu des collègues. Par contre, la perception moyenne (effet = .19, BCa 95% = [.0642, .2892]) et élevée (effet = .32, BCa 95% = [.1708, .4368]) du soutien des collègues exacerbent de manière significative la perception de déshumanisation organisationnelle dans sa relation avec la dépersonnalisation des détenus par les surveillants de prison.

Figure 5 : modération du soutien perçu des collègues dans la relation entre la perception de déshumanisation organisationnelle et la dépersonnalisation des détenus.

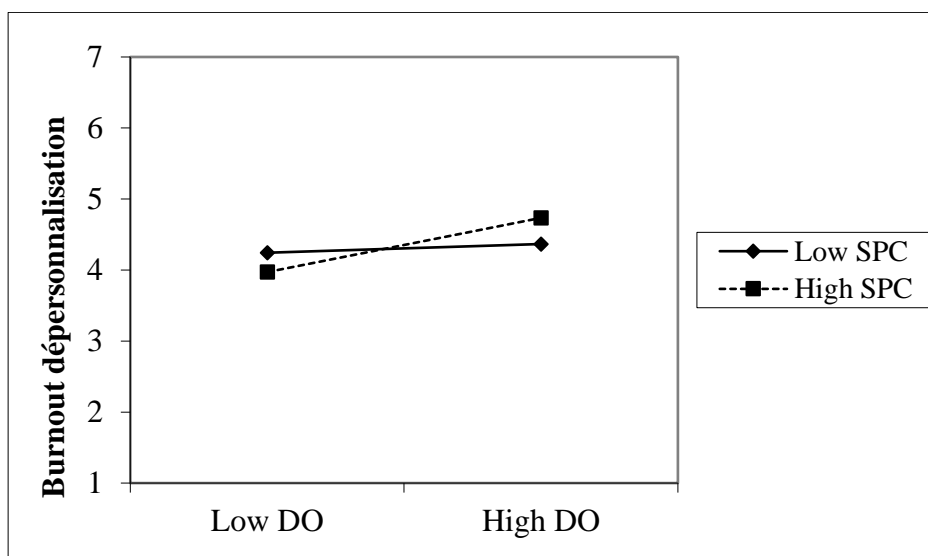


Pour terminer, le graphe de l'interaction entre le soutien perçu des collègues sur la perception de déshumanisation organisationnelle nous permet d'examiner de plus près l'effet de cette

interaction sur la dépersonnalisation des détenus. Le graphe représente la relation entre la déshumanisation organisationnelle et le burnout-dépersonnalisation à des niveaux élevés et faibles de représentation du soutien perçu des collègues (+/- 1 écart-type).

Dès lors, nous pouvons affirmer que le soutien perçu des collègues a un rôle modérateur positif sur la relation déshumanisation organisationnelle et l'effet de ruissèlement par la dépersonnalisation des détenus. Par conséquent, notre dernière hypothèse qui postulait que le soutien perçu des collègues diminuait l'intensité de la perception de déshumanisation organisationnelle, et donc engendrait moins de dépersonnalisation des détenus par les surveillants, n'est pas confirmée.

Figure 6 : graphe d'interaction du burnout-dépersonnalisation en fonction de la déshumanisation organisationnelle perçue à un niveau faible et élevé de soutien perçu des collègues (+/- 1 écart-type).



DO = perception de déshumanisation organisationnelle, SPC = soutien perçu des collègues

Chapitre 4. Discussion

1. Interprétation des résultats

Pour commencer, nous confirmons les théories d'Ashforth & Kreiner, Lhulilier et Tracy & Scott sur la perception du métier de surveillant pénitentiaire comme un *dirty work* et donc sa stigmatisation qui entraîne une déshumanisation par l'organisation. De fait, les résultats de ces analyses indiquent en premier lieu que le métier de surveillant de prison perçu comme un sale boulot (dans toutes ses dimensions) prédit positivement la perception de déshumanisation organisationnelle. Puisque les travailleurs ont un bas statut par la saillance de la souillure physique sociale et morale de leur profession et qu'ils appartiennent à une profession stigmatisée, cela génère une perception de déshumanisation organisationnelle. Ce lien, avéré, complète les études et résultats sur la recherche des prédicteurs de la déshumanisation dans un contexte organisationnel, même si nous devons reconnaître que nos résultats sont assez faibles en termes de pourcentage de variance dans l'explication de ce phénomène.

Par ailleurs, la perception de déshumanisation organisationnelle des agents pénitentiaires joue un rôle médiateur dans la relation positive entre les *dirty works* et la dépersonnalisation des détenus. Plus particulièrement, la médiation est totale entre les trois dimensions des *dirty works*. En d'autres termes, il n'y a pas de relation directe entre les *dirty works* et la dépersonnalisation des détenus. Cette dernière n'aurait un effet sur les *dirty works* qu'à travers la perception de déshumanisation organisationnelle. Nous insistons sur la médiation totale concernant la sécurité qui est assez étonnant. En effet, la théorie sur la déshumanisation nous a appris que la perception d'une menace provenant d'autrui pouvait avoir pour conséquence la déshumanisation de cette autre personne (Haslam & Loughnan, 2014). Ce qui pourrait indiquer que la menace de la sécurité chez les surveillants de prison n'est pas un élément direct de la déshumanisation des détenus (population stigmatisée et méprisée par la société). Une raison possible pourrait venir de la nature même du métier qui implique de maintenir l'ordre au sein d'une population potentiellement dangereuse. Ceci est tout à fait attendu des travailleurs et dès lors ne constituerait pas un facteur de stress suffisant pour engendrer du burnout-dépersonnalisation. D'ailleurs, dans la revue de la littérature de Schaufeli & Peeters. (2000) sur le burnout des surveillants de prison, le danger n'a pas été recensé comme un des facteurs du cynisme. Après cette remarque, nous insistons davantage sur l'apport de cette médiation dans la théorie sur la déshumanisation organisationnelle et

l'effet de ruissèlement par la dépersonnalisation. Nous avons confirmé que le fait de se sentir déshumanisées entraîne, chez les victimes, la déshumanisation des personnes sur lesquelles elles ont autorité. En quelque sorte, les victimes deviennent à leur tour des auteurs de maltraitance. Dans un contexte de travail, ceci apporte à la théorie de la déshumanisation une conséquence analogue à celle de la maltraitance. De plus, ces résultats nous confirment que les personnes brimées maltraitent à leur tour de façon descendante, plutôt qu'ascendante ou latérale.

Pour terminer, les résultats inverses de ce que nous supposions concernant la modération de la relation entre la perception de déshumanisation des agents de surveillance pénitentiaires et la dépersonnalisation des détenus par le soutien perçu des collègues sont interpellants. Nous nous attendions à ce que le soutien émotionnel perçu des collègues diminue la perception de déshumanisation des travailleurs par un mécanisme de recouvrement individuel et à ce que les interactions positives avec les collègues puissent aider les travailleurs à faire une pause et recharger leurs batteries. Le soutien émotionnel des collègues devait, dans cette hypothèse, soulager le burnout. Pourquoi dès lors ce soutien émotionnel amplifie-t-il la perception de déshumanisation des surveillants ? Quels sont les mécanismes qui entrent en jeu pour expliquer ce phénomène ? Truchot (2004) explique que le soutien peut n'avoir aucun effet sur le burnout. Il peut même engendrer une tension plus élevée. Une étude réalisée par Bunk et Schaufeli (1993) a mis en évidence que le personnel infirmier souffrant d'un burnout élevé et d'une faible estime de soi voyait le soutien social des collègues comme une menace de l'estime de soi et renforçait le burnout.

Cette explication de Truchot (2004) nous semble cependant insuffisante. Nous nous permettons d'émettre une autre hypothèse qui se réfère aux concepts de l'identité sociale et de la catégorisation sociale (Tajfel et Turner, 1979 in Fiske), ainsi que l'effet de polarisation de groupe (Moscovici et Zavalloni, 1969). Tout d'abord, la catégorisation sociale est un processus de base où potentiellement tous les critères de catégorisation des individus sont pertinents (par exemple ethnique, taille d'une personne ou préférences sexuelles). Cette identité sociale se construit par comparaison en essayant de maintenir une image positive de son identité. Cela contribue au bien-être des individus. Cette construction s'opère par catégorisation en créant un « nous » qui caractérise le groupe d'appartenance (endogroupe) en opposition à un « eux » le ou les autres groupes, (exogroupe) (Tajfel et al., 1971). À partir de cette théorie, nous pouvons comprendre que les surveillants de prison (« nous ») dans le

contexte où ils se sentent déshumanisés par leur organisation (« eux ») cherchent un soutien dans les membres de leur groupe social composé des autres surveillants. En discutant avec leurs collègues des problèmes auxquels ils sont confrontés, ils vont s'assurer que leur perception de déshumanisation est aussi partagée par les autres membres de leur groupe. Ce partage va les conforter voire les renforcer dans leur opinion. C'est l'effet de polarisation du groupe. Cette polarisation peut se produire sous différentes formes. D'une part, la tendance à développer des arguments qui vont dans le sens d'une opinion déjà tranchée amène à découvrir dans la bouche des autres de nouveaux arguments en faveur de sa position. C'est la théorie des arguments persuasifs (Burstein et Vinokur, 1977). Après la discussion, les surveillants en ressortent avec une polarisation de leur opinion, c'est-à-dire qu'elle sera renforcée voire radicalisée par rapport à l'opinion initiale. Cela va intensifier la perception de déshumanisation chez le travailleur. D'autre part, la théorie de la comparaison sociale peut aussi étayer cet effet de polarisation. Les individus cherchent l'approbation sociale des autres membres du groupe. Ainsi ils exagèrent leurs arguments et opinions quand ils se rendent compte qu'ils sont partagés (Sanders et Baron, 1977). Une troisième théorie, celle de l'auto-catégorisation (Turner, 1991) pourrait expliquer que les surveillants, en tant que membres du groupe, adoptent la position (souvent plus extrême que celle des individus) qui leur paraît la plus conforme au groupe. Cette explication d'effet de polarisation n'engage que notre opinion, fondée certes sur une base théorique, mais qui n'a pas été vérifiée empiriquement.

2. Limites et perspectives

Notre étude comporte des limites qui doivent être mentionnées.

La première limite se situe au niveau de la généralisation des résultats. En effet, les données ont été récoltées via les délégués syndicaux de la CSC services publics et nous ne pouvons exclure un biais de sélection et d'échantillonnage. Il serait assez logique de penser que les délégués aient préféré transmettre les questionnaires à des personnes favorables ou sensibles au problème du bien-être au travail puisque c'est sous ce titre que l'enquête a été diffusée. De plus, nous ne pouvons assurer que la population qui constitue notre échantillon soit bien représentative de tous les surveillants de prison. Nous avons demandé à plusieurs reprises la proportion de travailleurs féminins et masculins parmi les surveillants de prison de Wallonie auprès du SPF Justice mais nous n'avons jamais obtenu de réponse. Dès lors, même si la

proportion de notre échantillon (femmes = 30.5%, hommes = 68,9%) nous semble assez proche de la réalité, elle n'a pas été corroborée par des données officielles.

Ensuite, lors de nos analyses préliminaires, la factorisation des dirty works a posé quelques problèmes. C'est la deuxième limite que nous posons. Nous avons séparé volontairement la variable sécurité de la factorisation spontanée des dirty works. Celle-ci nous suggérait d'ajouter aux items des tâches physiquement et moralement dégradantes la variable sécurité. Or, la consistance interne qui mesure l'homogénéité des items dans un même facteur était mauvaise. De plus, dans cette même échelle, nous avons supprimé le troisième item qui posait problème car, après analyse factorielle, nous nous sommes rendu compte qu'il mesurait davantage la manière dont l'organisation se préoccupe de la sécurité des travailleurs plutôt que la perception du danger de ces mêmes travailleurs. Dès lors, cette variable pose peut-être problème pour mesurer le danger dans l'aspect physiquement sale des dirty works. Le facteur tâches physiquement et moralement dégradants n'aurait-il pas été suffisant pour mesurer la souillure physique et morale des dirty works ? Ensuite, comme nous l'avons déjà abordé dans la méthodologie, l'utilisation de la variable prestige professionnel n'est tout à fait « orthodoxe ». Même si nous pensons sincèrement qu'il est le reflet de la construction sociale que les gens se font du métier d'agents de surveillance pénitentiaire, Ashforth et Kreiner (1999, 2014) suggèrent tout de même que cette variable mesure transversalement la notion de dirty works. Dès lors, une analyse résultant de l'effet des sales boulots n'aurait-elle pas été plus pertinente qu'une simple illustration de la souillure sociale ? Enfin, l'échelle des tâches physiquement et moralement dégradantes a été créée spécifiquement pour l'étude et malgré une consistance interne et des valeurs de saturation très correctes, celle-ci n'a pas été validée scientifiquement.

Troisièmement, notre étude n'a été réalisée qu'en un seul temps. Nous ne pouvons donc garantir dans notre étude transversale les effets causaux et leur sens. Effectivement, nous ne pouvons confirmer que les dirty works sont un antécédent de la déshumanisation organisationnelle et que le burnout-dépersonnalisation est une conséquence de la déshumanisation. Dans une autre optique, nous pourrions imaginer que ce soit la perception de déshumanisation organisationnelle qui influence la perception des dirty works. C'est-à-dire que l'impression de n'être qu'un objet pour son organisation amplifierait la perception du métier de surveillant comme sale. Nous pourrions aussi croire que c'est la déshumanisation des détenus par les agents de prison qui leur donne l'impression d'être aussi déshumanisés. Pour remédier à ce problème, une étude longitudinale à mesures répétées aurait pu mettre en

évidence les relations de cause à effet entre nos variables.

Quatrièmement, l'utilisation d'un même questionnaire de mesures auto-rapportées pour mesurer les variables indépendantes et dépendantes peut constituer un biais appelé « biais de la méthode commune » (Podsakoff et al., 2003). Même nous avons veillé à garantir l'anonymat des répondants, à recourir à des échelles robustes et à organiser nos questions de manière telle que les items mesurant les variables indépendantes et dépendantes soient séparés dans le questionnaire. Malgré tout, cela n'efface pas le risque que nos résultats soient influencés par ce biais de méthode commune.

Pendant la dernière phase d'analyses et d'interprétations des résultats, de nouvelles perspectives se sont offertes à nous. Tout d'abord, face aux limites de la variable dirty works, il nous semblait utile de rechercher une solide échelle pour mesurer ce concept qui n'est pas suffisamment mobilisé dans la psychologie des organisations. Or, beaucoup de métiers répondent à cet aspect sale des boulots. Si nous reprenons les schémas qu'Ashforth et Kreiner (1999, 2014) qui illustrent les trois dimensions des dirty works, nous y retrouvons, à des degrés divers de stigmatisation, des métiers comme les éboueurs, les bouchers, les directeurs de pompes funèbres, les dentistes, les travailleurs sociaux, les militaires, etc. Ne pas prendre en compte les impacts liés à ces dirty works serait dommage dans un domaine de recherche dans lequel la priorité est la compréhension des relations qu'entretiennent les personnes entre elles et avec leur milieu de travail.

Par ailleurs, il nous apparaissait également intéressant, dans la recherche sur la déshumanisation organisationnelle, de nous pencher sur la déshumanisation dans sa forme animale. Dans notre étude, nous n'avons inclus que des variables de déshumanisation organisationnelle sous leur forme objectivante. Or, des sentiments comme la honte ou la culpabilité sont revenus de manière récurrente dans la littérature sur les dirty works. En sachant que ce sont aussi des sentiments qu'éprouvent les personnes déshumanisées comme des animaux (Haslam, 2004, Bastian, 2011), un approfondissement du lien entre la déshumanisation animale et les sales boulots serait un apport plus qu'intéressant dans le monde des organisations.

En outre, restons modestes face aux résultats obtenus. Même si nous avons réussi à établir le lien entre les dirty works comme prédicteur de la déshumanisation organisationnelle, les résultats nous prouvent également qu'ils n'expliquent qu'un faible pourcentage de variance

dans ce phénomène. Il existe donc d'autres facteurs, peut-être même plus importants, que les *dirty works*. Nous pensons notamment au soutien perçu de l'organisation (Caesens et al., 2017) ou encore la justice procédurale (Bell & Khoury, 2016) qui ont été étudiés comme des prédicteurs majeurs de la déshumanisation organisationnelle. Notre enquête recèle encore d'autres variables qui n'ont pu être analysées vu notre peu d'expérience en psychologie des organisations. Celles-ci mériteraient sans aucun doute d'être exploitées, par exemple la comparaison sociale des surveillants de prison avec les détenus ou la justice globale. Dans cette même veine, la seule conséquence que nous avons étudiée était la dépersonnalisation des détenus par les surveillants de prison. En outre, d'autres conséquences de la perception de déshumanisation organisationnelle n'ont pu être étudiées. Pour n'en citer que quelques-unes ayant un impact direct sur le fonctionnement même d'une organisation : l'insatisfaction au travail, le désengagement organisationnel ou l'intention de quitter (Caesens et al., 2017).

Pour terminer, revenons brièvement sur l'effet inattendu du soutien perçu des collègues dans la relation entre la déshumanisation organisationnelle et la dépersonnalisation des détenus. Des résultats contraires du rôle modérateur du soutien perçu des collègues avaient déjà été découverts dans d'autres études (Tew et al., 2013). L'argumentation en faveur de son effet amplificateur sur la variable indépendante était expliquée par un sentiment d'incompétence que pouvait susciter l'aide des collègues (Truchot, 2004). Cette explication ne nous satisfaisait pas pleinement. Dès lors, nous suggérons que l'effet de polarisation (Moscovici et Zavalloni, 1969) pourrait être une explication complémentaire à l'accroissement de la tension entre la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants de prison et la dépersonnalisation des détenus. Ceci mériterait d'être confirmé par d'autres études en lien avec la construction d'une identité de groupe professionnel des métiers réputés « sales » mais aussi dans d'autres contextes professionnels dans lesquels la recherche d'une image identitaire positive est nécessaire (Ashforth & Kreiner, 1999).

Chapitre 5. Recommandations

Après la mise en évidence du mal-être engendré par la triade dirty works / perception de déshumanisation / dépersonnalisation chez les surveillants de prison, il est temps de nous interroger sur les mesures de prévention qui devraient être mises en place pour contrer ce phénomène.

La plupart de nos lectures font référence à plusieurs mesures qui pourraient être adoptées par les organisations, ou à défaut par les individus, pour faire face à ce problème. Pour comprendre les niveaux d'intervention des mesures de prévention du burnout, Zawieja (1999) et Truchot (2004) ont utilisé, comme base solide, la typologie des niveaux de prévention de l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé). Cette typologie se divise en trois aspects : prévention primaire, secondaire et tertiaire. La prévention primaire vise à réduire l'apparition du burnout en éliminant ou réduisant les sources. Ensuite, lorsque le burnout est déjà installé, les actions de prévention secondaire visent surtout à réduire la propagation du burnout à de nouveaux individus et tentent de limiter l'aggravation du problème. Enfin, la prévention tertiaire se situe au niveau de l'individu par « des traitements médicaux ou psychothérapeutiques afin d'en arrêter le processus et d'éviter l'évolution vers des maladies graves » (Zawieja, 1999, p.99).

Notre approche préférentielle reste le premier niveau de prévention qui se caractérise par des interventions « proactives ou réactives » (Truchot, 2004, p. 215) afin d'abaisser ou d'éradiquer les stressors de l'environnement de travail. Le but étant d'ajuster l'environnement aux individus par une meilleure adaptation psycho-sociale et physique aux besoins ou aux aspirations des travailleurs. Dès lors, le niveau organisationnel est le terrain indispensable pour la mise en place de mesures de prévention au sein des établissements pénitentiaires car elles sont plus efficaces à un niveau collectif qu'individuel (Truchot, 2004 ; Zawieja, 1999 ; Ashforth & Kreiner, 1999 et 2014 ; Tracy & Scott, 2007 ; Kreiner et al. 2006 ; Schaufeli & Peeters, 2000). Selon Newman et Beehr (1979, in Truchot 2004, p.216). Ces programmes destinés à changer l'environnement de travail se distinguent en trois grandes catégories :

- *Changer les caractéristiques organisationnelles : (a) changer la structure de l'organisation, (b) changer les processus organisationnelles, (c) développer des services de santé*
- *Changer les caractéristiques des rôles organisationnelles : (a) redéfinir les rôles, (b)*

réduire la charge des rôles, (c) accroître la participation des sujets aux prises de décisions, (d) réduire le conflit de rôle

- changer les caractéristiques de la tâche : (a) concevoir le travail au regard des capacités et des motivations des travailleurs, (b) utiliser les préférences des travailleurs dans la sélection et l'affectation de tâches, (c) mettre en place des programmes de formations destinées à accroître les capacités des employés, (d) individualiser la prise en charge des employés.

Voici, concrètement, des exemples de recommandations des auteurs les plus importants que nous avons mobilisés de notre étude.

Tout d'abord, Tracy & Scott (2007) proposent que les prisons fonctionnent de manière moins « totalisante » et s'ouvrent davantage aux familles des surveillants, aux autres communautés, aux médias et aux chefs de gouvernements afin de les impliquer comme parties prenantes. En effet, dans une société où les personnes croient que « le crime ne devrait pas être mais qu'en réalité il existe, contribue à un fort désir de garder les prisons, les prisonniers et tous les faits qui s'y rapportent invisibles et silencieux » (Brodsky, 1982, p.83 in Tracy & Scott, 2007). Ce qui a pour conséquence d'abandonner les surveillants de prison à leur propre sort et de les obliger à gérer par eux-mêmes un métier difficile et le burnout qui s'ensuit. Ainsi, l'implication de la société dans le monde des prisons par une meilleure connaissance, permettrait de réduire sans aucun doute le stigmate qui colle à la peau des surveillants comme le préconise d'ailleurs la théorie sur la réduction des discriminations par le contact intergroupe (Pettigrew & Tropp, 2006, 2008).

Ensuite, Ashforth et Kreiner (1999, 2014) apportent des solutions à la saillance de la construction sociale de la souillure dans le métier de surveillants de prison. Premièrement, afin de contrer les perceptions sales, le recours à un management symbolique par la construction « d'une histoire, d'un mythe, le recours à un langage distinct et de métaphores, à des traditions et des rites, à des récompenses et symboles de statut, etc. » (Ashforth & Kreiner, 2014) permet de partager l'interprétation que les travailleurs donnent à ces métiers. Par exemple, une étude dans une coopérative de nettoyage aux USA a montré que si le métier est défini en des termes peu valorisants comme « bouche-trou », qu'aucune formation n'est donnée et que la communication passe mal, les travailleurs accordent peu d'importance à leur travail. Par contre, si le métier est qualifié en des termes professionnels, que des formations sont offertes, que des normes sont instaurées tant pour les travailleurs que pour les chefs et

qu'un climat de soutien leur est fourni, alors les travailleurs estiment que leur métier mérite intrinsèquement le respect, un traitement juste et un salaire décent. Deuxièmement, pour que ces pratiques soient efficaces, elles doivent être légitimées et institutionnalisées au niveau de l'organisation. Troisièmement, ces pratiques ne doivent pas s'adresser qu'aux surveillants de prison mais également à tous les autres travailleurs des établissements pénitentiaires qui à la place d'être de potentiels « stigmatisateurs » pourraient devenir des « boosters » (Kreiner et al., 2006). Quatrièmement, afin de soutenir les croyances contre-culturelles de la « souillure » du métier de surveillant, la normalisation collective peut être plus efficace qu'à un niveau individuel. Pour cela, les dirigeants sont les mieux positionnés pour reformuler la signification des métiers sales dans des termes plus édifiants et positifs. En quelque sorte, ils encourageraient l'effet tampon qui protège les surveillants du stigmaté.

Puis, Schaufeli & Peeters (2000) dans leur revue de la littérature sur le burnout au sein des prisons ont relevé d'autres recommandations centrées sur l'organisation qui nous semblent utiles de rapporter. Ils différencient les approches en deux catégories. D'une part, l'amélioration de la gestion des ressources humaines (GRH) lors des recrutements par le recours à un discours clair sur la description de fonction des surveillants de prison. L'amélioration de la formation aux agents en fait aussi partie. Ceci pourrait prévenir pas mal de fausses attentes, de frustrations et de désillusions qui sont des prédicteurs du burnout. D'autre part, la nécessaire amélioration de l'environnement social du travail doit s'effectuer à travers une meilleure communication entre les surveillants et la hiérarchie dans le but de clarifier les rôles, les responsabilités et les objectifs des surveillants. Dans ce processus, les supérieurs jouent un rôle crucial. De plus, le feedback des supérieurs est très important et ne doit pas se limiter à mettre en lumière les manquements des travailleurs mais également à valoriser leurs réalisations positives. Il est reconnu que ces retours positifs ne préviennent pas seulement les problèmes mais améliorent également la satisfaction au travail et réduisent le stress (Dollard & Winfield, 1994 in Schaufeli & Peeters, 2000).

Pour terminer sur la déshumanisation organisationnelle, nous revenons sur des recommandations de certains auteurs. Caesens et al. (2017) conseillent aux dirigeants de favoriser le soutien des travailleurs par l'organisation car cette perception positive de l'organisation diminue le sentiment de déshumanisation chez les travailleurs qui vivent ainsi une expérience plus positive du bien-être. Les organisations ont tout intérêt à favoriser ce genre de management car ils en récoltent les bénéfices sous la forme du sentiment d'obligation d'aider l'organisation que suscite ce soutien chez le travailleur, l'amélioration des

performances au travail, une diminution de comportements de désengagement envers l'organisation comme l'absentéisme et le turnover (Eisenberger & Stinglhamber, 2011). Le soutien perçu de l'organisation (SOP) peut être amélioré de diverses manières. Par exemple en rassurant les travailleurs sur la sécurité de leur emploi, en offrant une formation valable et des perspectives de développement personnel ou en éliminant la (sur)charge de travail (Idem). Il est indispensable que ce soutien soit fourni par les supérieurs et donc l'organisation doit faire des efforts pour former ces chefs hiérarchiques à soutenir leurs subordonnés. Dans cette optique, Eisenberger et Stinglhamber (2011) ont émis une liste de comportements managériaux et de pratiques de ressources humaines qui favorisent la perception du soutien organisationnel.

Figure 7 : liste des comportements managériaux et de pratiques de ressources humaines

<p>Principes généraux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer la nature volontaire des actions favorables et la nature des actions défavorables¹⁰ • Manifester de la sincérité à travers un discours et des actions cohérentes
<p>Traitements de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les postulants avec équité, respect et courtoisie • Maintenir les canaux de communication ouverts • Communiquer la nature volontaire des actions favorables et la nature des actions défavorables • Procurer aux travailleurs les ressources nécessaires à la réalisation d'un travail efficace • Récompenser généreusement et de manière réaliste les performances élevées • Procurer des formations significatives et des programmes de développement qui promeuvent l'accomplissement personnel, les connaissances et des objectifs de carrières accrues • Procurer aux travailleurs l'autonomie en satisfaisant leur besoin de responsabilités au travail • Obtenir des informations sur les conflits liés aux responsabilités du travail et les résoudre rapidement • Éliminer la surcharge de travail continue • Rassurer pendant des périodes de stress • Procurer une sécurité d'emploi à travers l'objectif avoué d'éviter les licenciements quand c'est possible • Promouvoir l'équité dans la manière dont les règles et les récompenses sont appliquées

¹⁰ Faire la différence entre les actions volontaire bienveillantes et les actions désagréables sous l'injonction de facteurs extérieurs comme les régulations gouvernementales, les obligations contractuelles ou le marché compétitif du travail

D'un côté, les recommandations citées plus haut visent à éliminer la source de stress que constitue la construction socialement sale des dirty works en impliquant davantage la société dans la compréhension du monde carcéral ou en stimulant les travailleurs à redéfinir le stigmatisme de manière plus positive avec l'aide des supérieurs hiérarchiques. D'un autre côté, d'autres mesures sont avancées pour réduire le burnout en influant négativement sur la déshumanisation organisationnelle par un haut soutien perçu de l'organisation. Celui-ci est favorisé par la mise en place de formations qui promulguent des principes de bienveillance, de sincérité, d'équité et de conscience réfléchie (Gonzalez-Morales et al., 2016) dans l'organisation à travers les comportements concrets de soutien des supérieurs hiérarchiques vis-à-vis des subordonnés.

Conclusion

Ce mémoire avait pour objet d'examiner le rôle de la perception de déshumanisation organisationnelle dans un contexte professionnel stigmatisé de « dirty works » tel que celui que connaissent les surveillants de prison. Il avait aussi comme objectif d'étudier une des conséquences que cela engendre : le burnout des surveillants de prison dans sa forme cynique par la dépersonnalisation des détenus. De plus, nous avons également analysé le rôle du soutien perçu des collègues dans la relation entre la perception de déshumanisation organisationnelle des surveillants et la dépersonnalisation des détenus. Nous espérons avoir apporté suffisamment d'éléments pour répondre à la question de départ qui était : le contexte des dirty works dans lequel travaillent les agents de surveillance pénitentiaires les amène-t-ils à se sentir déshumanisés par leur organisation, ce qui en retour engendre par effet de ruissellement la dépersonnalisation des détenus ? De plus, le soutien perçu des collègues réduit-il l'impact d'un facteur de stress tel que la perception de déshumanisation organisationnelle ?

À partir de ces questions, nous avons émis quatre hypothèses qui en regard de la revue de la littérature en psychologie sociale et des organisations semblaient fondées. La première avançait que la perception des dirty works prédit positivement la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires. La deuxième postulait que la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires prédit positivement la dépersonnalisation des détenus. La troisième découlait des deux premières hypothèses en examinant le rôle médiateur de la déshumanisation organisationnelle par l'effet de ruissellement entre les dirty works et le burnout dimension dépersonnalisation. Enfin, le soutien perçu des collègues comme rôle modérateur dans la relation entre la déshumanisation organisationnelle perçue par les surveillants pénitentiaires et la dépersonnalisation des détenus était notre dernière hypothèse.

Pour tester ces hypothèses, nous avons mené une enquête, en un seul temps, auprès des surveillants des prisons de Wallonie à travers un questionnaire qui reprenait nos variables d'intérêt. Cette méthodologie a été expliquée dans la troisième partie de cette étude. Les résultats obtenus ont été exposés et interprétés. Il apparaît clairement que nos trois premières hypothèses sont confirmées par les différentes analyses menées : les dirty works dans leur trois dimensions sont des prédicteurs de la perception de déshumanisation organisationnelle

(H1), l'effet de ruissèlement entre perception de déshumanisation organisationnelle et la dépersonnalisation des détenus est avérée (H2) et la déshumanisation organisationnelle joue un rôle médiateur entre la perception des dirty works et la dépersonnalisation des détenus. Par contre, l'effet attendu de réduction de l'impact de la perception de déshumanisation organisationnelle sur la dépersonnalisation par le soutien perçu des collègues (SPO) n'a pas été confirmé. Au contraire, le SPO exacerbe la perception de déshumanisation organisationnelle des surveillants et, par conséquent, amplifie le burnout-dépersonnalisation. Les explications à ce phénomène peuvent être de deux ordres. Le premier, confirmé par la littérature sur le renforcement du burnout par le soutien social des collègues, renvoie le travailleur à une mauvaise image de soi et une faible estime de soi. Le second, hypothético-déductif, serait que le soutien social perçu des collègues renforce les opinions déjà existantes. Celles-ci véhiculent l'idée que les surveillants sont déshumanisés ou arrivent à convaincre de nouveaux collègues de cette perception. Nous restons cependant prudents quant à la généralisation de ces résultats dans les limites reconnues de ce travail.

L'intérêt de ce travail est son apport à la littérature sur la déshumanisation dans ce contexte organisationnel peu étudié que sont les établissements pénitentiaires. Nous proposons également des perspectives d'études futures pour, d'une part, éclaircir des zones d'ombre en systématisant une échelle de mesures pour les dirty works. En effet, les surveillants de prison ne sont pas les seuls à répondre à cette définition. Cette perception pourrait être mobilisée dans d'autres études en psychologie des organisations. D'autre part, la forme mécanique de la déshumanisation est systématiquement mesurée car elle est plus répandue dans le monde du travail. Or sa forme animale nous semble aussi importante dans des contextes de stigmatisation. Enfin, nous trouvons que le rôle amplificateur du soutien perçu des collègues sur des facteurs de stress mériterait d'être examiné de plus près pour en comprendre ces différents mécanismes.

Enfin, ce travail aurait eu à nos yeux moins d'intérêt si des recommandations pour éliminer, ou réduire, les sources de la dépersonnalisation des détenus chez les surveillants de prison n'avaient pas été émises. Nous n'avons certes pas innové puisque nous nous appuyons sur une littérature déjà existante mais qui ne semblait pas avoir été prise en compte par les directions des établissements pénitentiaires en Wallonie. Pour nous, il est indispensable de rappeler, et surtout d'expliquer, que la prévention primaire qui s'attaque directement à la source des problèmes est et reste du ressort de l'organisation et non du travailleur en tant

qu'individu. Gardons en mémoire que c'est par la légitimation et la systématisation des mesures de prévention primaires par l'organisation que leur effet sera le plus efficace. Le travailleur seul ne peut résoudre la source du stress, tout au plus, réduire l'impact sur sa santé. Dès lors, nous ne pouvons qu'inviter les directions des établissements pénitentiaires de Wallonie à prendre connaissance de cette partie de notre mémoire et espérer qu'elles prennent conscience de l'importance cruciale d'instaurer un climat de travail qui soutient les travailleurs par un management bienveillant, sincère, équitable et de pleine conscience.

Références

Livres

- Bar-Tal, D. (1989). Delegitimization: the extreme case of stereotyping. In *Stereotyping and Prejudice: Changing Conceptions*, ed. D Bar-Tal, C Grauman, A Kruglanski, W Stroebe, pp. 169–188. New York: Springer
- Bell, C.M. & Khoury, C. (2011). Organizational de/humanization, deindividuation, anomie, and in/justice, in Gilliland S., Steiner, D. & Skarlicki, D. (Eds.), *Emerging Perspectives on Organizational Justice and Ethics*, pp. 167-197. Charlotte, USA :IAP Information Age Publishing
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. In Schaufeli, W. B., Maslach, C. & Marek, T. (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research*, pp. 53-69. Philadelphia, PA, USA: Taylor & Francis
- Douglas, M. (1971). *De la souillure*. (A. Guérin, Trans.). Paris : François Maspero (Original work published 1967)
- Dovidio, J. F.& Gaertner, S. L. (1998). On the nature of contemporary prejudice: The causes, consequences, and challenges of aversive racism. In J. Eberhardt & S.T. Fiske (Eds.), *Confronting racism: The problem and the response* (pp. 3–32). Newbury Park, USA: Sage
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support*. Washington DC, USA: American psychological association
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday Anchor.
- Hodiaumont, F., Malempre, H., Aertsen, I., Daeninck, P., Van Camp, T. & Van Win, T. (2004). *Vade-mecum, justice réparatrice en prison*. Gent, Belgique: Academia press.
- Jewkes, Y., Crewe, B. & Bennett J. (2016). *Handbook on prisons*. New-York, USA: Routledge.
- Kelman, H. (1976). Violence without restraint: reflections on the dehumanization of victims and victimizers. In *Varieties of Psychohistory*, ed. G Kren, L Rappoport, pp. 282–314. New York: Springer
- Maslach, C., Leiter, M. (2011). *Burnout : le syndrome d'épuisement professionnel* (M.

- Gourdon, Trans). Paris: Editions les Arènes. (Original work published 1997).
- Minzberg, H. (2002). *Structure et dynamique des organisations* (P. Romelaer, Trans). Paris: Editions d'organisations.
- Morgan, G. (1999). *Images de l'organisation : Traduction de la 2ème édition américaine*. Bruxelles, Belgique: De Boeck.
- Nizet, J. & Pichault, F. (2001). *Introduction à la théorie des configurations: du "one best way" à la diversité organisationnelle*, Bruxelles, Belgique: De Boeck Université.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of inter-group conflict. In Austin, W. G. & Worchel, S., *Social Psychology of Intergroup Relations* Hardcover, pp. 33-47. Monterey, USA: Brooks/Cole Pub. Co
- Tracy S. J & S C. (2007). *Dirty work: the social construction of taint*. Waco, USA: Baylor University press.
- Truchot, D. (2004). *Epuisement professionnel et burnout : concepts, modèles, interventions*. Paris: Dunod.
- Turner, J. C. (1995). Autocatégorisation et influence sociale. In G. Mugny, D. Oberlé & J.L. Beauvois (Eds.). *Relations humaines groupes et influence sociale* (pp. 210-213). Grenoble, France: Presses universitaires de Grenoble
- Whitley, B. & Kite, M. (2013). *Psychologie des préjugés et de la discrimination* (T. Arciszewski, Trans.). Bruxelles: De Boeck.
- Zawieja, P. (1999). *Le burn out*. Paris: Presses universitaires de France.

Articles de périodiques électroniques

- Andrighetto, L., Baldissarri, C., Lattanzio, S., Loughnan, S. & Volpato, C. (2014). Humanitarian aid? Two forms of dehumanization and willingness to help after natural disasters. doi:10.1111/bjso.12066
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., Clark, M. A. & Fugate M. (2007). Normalizing Dirty Work: Managerial Tactics For Countering Occupational Taint. *Academy of Management Journal* 50(1). doi: doi.org/10.5465/amj.2007.24162092
- Ashforth, B.E. & Kreiner, G.E. (1999) How can you do it ? : dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *The academy of management review*, 24(3), pp. 413-434. doi: 10.5465/AMR.199.2202129

- Ashforth, B.E. & Kreiner, G.E. (2014). Dirty work and dirtier work : differences in countering physical, social and moral stigma. *Management and organization review*, n° 10 (1), pp. 81-10. doi: 10.1111/more.12044
- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3(3), pp.193– 209. doi: 10.1207/s15327957pspr0303_3
- Bandura, A., Barbaranelli, C, Caprara G. & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Personality and Social Psychology*. Retrieve from <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1996JPSPy.pdf>
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, pp. 1173-1182. doi: 10.1037/00223514.51.6.1173
- Bastian, B. & Crimston, D. (2014). Self-Dehumanization. *TPM*, 3(21), p.1-10. doi: 10.4473/TPM21.3.1
- Bastian, B. & Haslam, N. (2011). Experiencing dehumanization: cognitive and emotional effects of everyday dehumanization. *Basic and Applied Social Psychology*, 33(4), 295-303. doi: 10.1080/01973533.2011.614132
- Becker, T. E. (2005). Potential problems in the statistical control of variables in organizational research: A qualitative analysis with recommendations. *Organization Research Methods*, 8, pp. 274-289. doi:10.1177/1094428105278021
- Becker, T.E., Atinc, G., Breugh, J.A., Carlson, K.D., Edwards, J.R., & Spector, P.E. (2015). Statistical control in correlational studies: 10 essential recommendations for organizational researchers. *Journal of Organizational Behavior*. doi: 10.1002/job.2053
- Bell, C., & Khoury, C. (2016). Organizational powerlessness, dehumanization, and Gendered effects of procedural justice. *Journal of Managerial Psychology*, 31(2), pp. 570-585. doi: 10.1108/JMP-09-2014-0267
- Burstein, E. & Vinokur, A. (1977). Persuasive argumentation and social comparison as determinants of attitude polarization. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13(4), pp. 315-332. doi: 10.1016/0022-1031(77)90002-6
- Caesens, G., Stinglhamber, F., & Luypaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on wellbeing: The role of work-related social support. *Career Development International*, 19, pp. 813–835. doi:10.1108/CDI-09-2013-0114

- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S. & De Wilde, M. (2017). Perceived support and employees' well-being: the mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and organizational psychology*. doi: 10.1080/1359432X.2017.1319817
- Christoff, K. (2014). Dehumanization in organizational settings: some scientific and ethical consideration, Perspective article. doi: 10.3389/fnhum.2014.00748
- Costello, K. & Hodson, G. (2012). Explaining dehumanization among children: the interspecies model of prejudice. *British Journal of Social Psychology*, 53(1), pp.175-197. doi: 10.1111/bjso.12016
- De Magalhaes Bezerra, C., Gonçalves de Assis, S. & Constantino, P. (2016). Détresse psychologique et stress au travail chez les agents correctionnels : revue de la littérature. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(7). doi:10.1590/1413-81232015217.000502016
- Dubois, C. (2006). Le fonctionnement concret d'un quartier de détention pour femmes : ressorts organisationnels et implications sur l'identité personnelle des surveillants. *SociologieS*. Retrieved from <https://journals.openedition.org/sociologies/203>
- Duffy, K. M., Ganster, D. C. & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of management journal*, 45(2), 331-351. doi: 10.5465/3069350
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 500-507. Retrieve from <http://classweb.uh.edu/eisenberger>
- El Akremi, A. & Roussel, P. (2003). Analyse des variables modératrices et médiatrices par les méthodes d'équations structurelles : applications en GRH. Retrieve from <https://www.agrh.fr/assets/actes/2003elakremi-roussel045.pdf>
- Fiske, S. T., Cuddy, A. & Glick, P. (2006). Universal dimensions of social cognition: warmth and competence. *Trends in Cognitive Sciences*, 11(2), pp. 77-83. doi:10.1016/j.tics.2006.11.005
- Fiske, S. T., Cuddy, A.J. C.; Glick, P. & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: competence and warmth respectively follow from perceived status and competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), pp. 878-902. doi : 10.1037/0022-3514.82.6.878
- Gonzalez-Morales, M., Kernan, M. C., Becker, T. E., & Eisenberger, R. (2016). Defeating abusive supervision: Training supervisors to support subordinates. *Journal of Occupational Health Psychology*. Advance. doi:10.1037/ocp0000061

- Grebot, E. (2010) Coping, styles défensifs et dépersonnalisation de la relation soignante d'urgence. *Annales Médico-Psychologiques, Revue Psychiatrique*, 168 (9), p.686. doi: 10.1016/j.amp.2010.03.018
- Haque, O.S. & Waytz, A. (2012). Dehumanization in medicine : causes, solutions and functions. *Perspectives on psychological sciences*, 7, pp. 176-186. doi: 10.1177/1745691611429706
- Harris, L.T. & Fiske, S.T. (2006). Dehumanization the lowest of the low, neuroimaging responses to extreme out-groups. *Psychological science* 17 (10), pp. 847-853. doi: 10.1111/j.1467-9280.2006.01793.x
- Haslam, N. & Bain, P. (2007). Humanizing the self: moderators of the attribution of lesser humanness to others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(1), pp. 57–68. doi: 10.1177/0146167206293191
- Haslam, N. & Loughman, S. (2007). Animal and androids, implicit associations between social categories and nonhumans. *Psychological science* 18 (2), pp. 116-121. doi: 10.1111/j.1467-9280.2007.01858.x
- Haslam, N. & Loughman, S. (2014). Dehumanization and infrahumanization. *Annual review of psychology*, 65, pp. 399-423. doi: 10.1146/annurev-psych-010213-115045
- Hilton, J. L. & von Hippel, W. (1996). Stereotypes, *Annual Review of Psychology*, 47(1), pp. 237-271. doi: 10.1146/annurev.psych.47.1.237
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E. & Sluss, D. M. (2006). Identity dynamics in occupational dirty work: Integrating social identity and system justification perspectives. *Organization Science*, 17(5), pp. 619–636. doi: 10.1287/orsc.1060.0208
- Lammers, J. & Stapel, D. A. (2011). Power increases dehumanization. *Group Processes & Intergroup Relations*, 14(1), pp.113–126. doi: 10.1177/1368430210370042
- Leyens, J.-P., Cortes, B., Demoulin, S., Dovidio, J., Fiske, S., Gaunt, R. (2003). Emotional prejudice, essentialism, and nationalism: The 2002 Tajfel lecture. *European Journal of Social Psychology*, 33(6), pp.703–717. doi: 10.1002/ejsp.170
- Leyens, J.-P., Rodriguez-Torres, R., Rodriguez-Perez A., Gaunt, R., Paladino, M. & al. (2001). Psychological essentialism and the differential attribution of uniquely human emotions to ingroups and outgroups. *European Journal of Social Psychology*, 31, pp. 395–411. doi: doi.org/10.1002/ejsp.50
- Lhuillier D., (2005). “Le sale boulot”. *Travailler*. 14, pp. 73-98. doi: 10.3917/trav.014.0073

- Marique, G., Stinglhamber, F., Desmette, D., Caesens, G. & De Zanet, F. (2012). Organizational Identification and Commitment: The Impact of Perceived Organizational Support and Prestige. *Group & organization management*. doi: 10.1177/1059601112457200
- Mawritz, M. B., Mayer, D. M., Hoobler, J. M., Wayne S. J. & Marinova, S. V. (2012). A trickle-down effect of abusive supervision. *Personnel psychology*, (65), 325-357. doi: 10.1111/j.1744-6570.2012.01246.x
- Morin, E. (2008). Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel. *Études et recherches*. Retrieved from <http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-543.pdf>
- Moscovici, S. & Zavalloni, M. (1969). The group as a polarizer of attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 12(2), pp. 125-135. doi : 10.1037/h0027568
- Moulin, V. & Sevin, A.-S. (2012). Souffrance au travail en milieu carcéral: les épreuves de l'exercice professionnel au parloir pénitentiaire". *Le travail humain*, 75 (2), pp. 147-178. doi : 10.3917/th.752.0147
- Ng, T. W. H. & Sorensen, K. L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and works attitudes. A Meta-Analysis. *Group & organization management*, 33(3), pp. 243-268. doi: 10.1177/1059601107313307
- Opatow, S. (1990). Moral exclusion and injustice: an introduction. *Journal of Social Issues* doi: 10.1111/j.1540-4560.1990.tb00268.x
- Pettigrew, T. H. & Tropp, L.R (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *European journal of social psychology*, 90(5), pp.751-783. doi:10.1037/0022-3514.90.5.751
- Pettigrew, T. H. & Tropp, L.R. (2008). How does intergroup contact reduce prejudice? Meta-analytic tests of three mediators. *European journal of social psychology*, 38(6), pp. 922-932. doi: 10.1002/ejsp.504
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method biases in behavioral research: A critical review of the literature and Recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), pp. 879-903. doi: 10.1037/0021-9010.88.5.879
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments & Computers*, 36(4), pp. 717-731. doi: 10.3758/BF03206553

- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), pp. 879-891. doi: 10.3758/BRM.40.3.879
- Riordan, C. M., Gatewood, R. D. & Bill, J. B. (1997). Corporate image: Employee reactions and Implications for managing Corporate Social performance. *Journal of Business Ethics*, 16(4), pp. 401 – 412. doi: 10.1023/A:1017989205184.
- Sanders, G. S. & Baron, R. S. (1977). Is social comparison irrelevant for producing choice shifts, *Journal of Experimental Social Psychology*, 13(3), pp. 304-314. doi: 10.1016/0022-1031(77)90001-4.
- Schaufeli, W. B. & Peeters, M. C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: a literature review. *International journal of stress management*, 7(1), pp. 19-48. doi: 10.1023/A:1009514731657.
- Sue, D. W., Bucceri, J., Lin, A. I., Nadal, K. L. & Torino, G. C. (2009). Racial micro aggressions and The asian American experience. *Asian American journal of Psychology* 1, pp. 88-101. doi: 10.1037/1948-1985.S.1.88.
- Tews, M. J., Michel, J. W. & Ellingson, J. E. (2013). The impact of coworker support on employee turnover in the hospitality industry, *Group & organization management*, 38 (5), 630-653. doi: 10.1177/1059601113503039.
- Zhao, X., Lynch, J.G., Chen, Q. (2010). *Journal of consumer research*, 37. doi: 10.1086/651257.

Mémoires

- Chalmagne, B. (2016). Développement du sentiment de déshumanisation organisationnelle: antécédents et médiateurs. (Master thesis). Université catholique de Louvain. Louvain-la-Neuve.

Annexes

Annexe 1 - Communication aux agents de surveillance pénitentiaires

Enquête sur le bien-être au travail des agents de surveillance pénitentiaires

Madame, Monsieur,

Tout d'abord, je vous remercie de participer à cette étude qui s'inscrit dans le cadre de la réalisation de mon mémoire en politique économique et sociale en collaboration avec la faculté de psychologie de l'Université catholique de Louvain (UCL).

Étudiante en dernière année de Master en **politique économique et sociale** à l'UCL, je m'intéresse au bien-être des agents de surveillance pénitentiaires sur leur lieu de travail et à ses déterminants.

Pour pouvoir investiguer ce sujet, j'ai besoin de récolter des données sur le terrain. C'est donc grâce à l'accord de la direction des établissements pénitentiaires que je diffuse ce questionnaire au sein de ceux-ci. Afin que ce projet puisse aboutir, nous avons besoin de récolter un maximum de questionnaires entièrement complétés.

Ce questionnaire se compose d'une série d'affirmations pour lesquelles nous souhaiterions **avoir votre opinion**. Chaque phrase est accompagnée de différentes échelles allant, par exemple, de **1 ("Pas du tout d'accord")** à **7 ("Tout à fait d'accord")**. Pour chacune des affirmations, veuillez indiquer votre opinion en utilisant l'échelle qui vous est proposée et **en cochant la case qui correspond le mieux à ce que vous pensez/ressentez**.

- Il est important que vous répondiez à toutes les affirmations même si certaines d'entre elles vous semblent a priori identiques.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses à ce questionnaire. Nous vous demandons de répondre personnellement.
- La confidentialité et l'anonymat de vos réponses sont garantis. Les réponses seront directement analysées et traitées de façon strictement confidentielle par moi-même et l'équipe de recherche de la faculté de psychologie.
- Vous avez également le droit de quitter cette étude à tout moment si vous le désirez.

Le **temps** nécessaire à la complétion du questionnaire est d'**environ 10 à 15 minutes**.

Nous vous remercions d'avance pour votre participation à cette étude! Votre collaboration est précieuse pour la bonne réalisation de mon mémoire ! Sans votre aide, celui-ci ne pourra en effet pas se faire...

Annexe 2 - Échelles utilisées

(R) = items renversés

(*) = items supprimés

Tâches physiquement et moralement dégradantes (créées pour les besoins de l'étude)

1. Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines sont physiquement embarrassantes
2. Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines sont physiquement dégoûtantes
3. Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines pourraient être considérées comme moralement discutables
4. Je trouve que certaines de mes tâches posent problème sur le plan moral

Sécurité (IDEWE, analyse de risques aspects psychosociaux au sein de la CSC Services publics, 2016)

1. Je cours le risque d'être blessé(e), de devenir malade ou de mettre en péril ma santé pendant l'exécution de mon travail (R)
2. Je cours le risque d'être victime d'une agression ou d'autres événements traumatisants (R)
3. Dans mon établissement pénitentiaire, on fait des efforts pour garantir notre sécurité et notre santé (mentale) durant l'exécution du travail (*)

Prestige professionnel (Riordan, Gatewood & Bill, 1997 adapté pour les besoins de l'étude)

De manière générale, je crois que les gens pensent que notre profession est utile à la société

1. De manière générale, je pense que les gens ont de notre profession une bonne image
2. De manière générale, je pense que les gens respectent notre profession

Déshumanisation organisationnelle (Caesens, Stinglhamber, Demoulin et De Wilde, 2016)

1. Si mon job pouvait être réalisé par une machine ou un robot, mon établissement pénitentiaire n'hésiterait pas à me remplacer par cette nouvelle technologie
2. Mon établissement pénitentiaire n'hésiterait pas à me remplacer si cela lui permettait de faire plus de profit
3. Mon établissement pénitentiaire me fait sentir qu'un agent pénitentiaire en vaut facilement un autre
4. Mon établissement pénitentiaire me considère comme un outil à utiliser pour atteindre ses propres buts
5. Mon établissement pénitentiaire me considère comme un outil dévoué à sa propre

réussite

6. Mon établissement pénitentiaire me fait sentir que je n'ai de l'importance à ses yeux qu'à travers ma performance au travail
7. Mon établissement pénitentiaire ne s'intéresse à moi que lorsqu'il a besoin de moi
8. La seule chose qui compte pour mon établissement pénitentiaire est ce que je peux lui apporter
9. Mon établissement pénitentiaire me traite comme si j'étais un robot
10. Mon établissement pénitentiaire me considère comme un numéro
11. Mon établissement pénitentiaire me traite comme si j'étais un objet

Burnout dimension dépersonnalisation (Maslach & Jackson,1981)

1. Je sens que je m'occupe de certains détenus de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets
2. Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail
3. Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement
4. Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains détenus
5. J'ai l'impression que les détenus me rendent responsable de certains de leurs problèmes

Soutien perçu des collègues ((Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa,1986 adapté par Caesens G., Stinglhamber F., Luypaert G.,2014)

1. Mes collègues sont réellement soucieux de mon bien-être
2. Mes collègues se préoccupent peu de moi (R)
3. Mes collègues se soucient de ma satisfaction générale au travail
4. Même si j'effectuais le meilleur travail possible, mes collègues ne le remarqueraient pas (R)

Annexe 3 - Tableaux d'analyses factorielles

Figure 8. Analyse factorielle des dirty works

Items	Facteur 1	Facteur 2	Facteur 3
1. Je trouve que certaines de mes tâches posent problème sur le plan moral	,807	,015	,291
2. Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines pourraient être considérées comme moralement discutables	,801	-,121	,344
3. Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines sont physiquement embarrassantes	,771	,185	-,112
4. Parmi les tâches que je dois réaliser, certaines sont physiquement dégoûtantes	,755	-,037	-,118
5. Je cours le risque d'être blessé(e), de devenir malade ou de mettre en péril ma santé pendant l'exécution de mon travail	-,405	,070	,299
6. Je cours le risque d'être victime d'une agression ou d'autres événements traumatisants	-,377	,007	,240
7. De manière générale, je crois que les gens pensent que notre profession est utile à la société	,020	,938	-,265
8. De manière générale, je pense que les gens pensent ont de notre profession une bonne image	,018	,750	,188
9. De manière générale, je pense que les gens respectent notre profession	-,029	,729	,222
10. <u>Dans mon établissement pénitentiaire, on fait des efforts pour garantir notre sécurité et notre santé (mentale) durant l'exécution du travail</u>	,034	,205	,768

Note N = 357. L'item souligné a été supprimé suite aux analyses factorielles

Figure 9. Analyse factorielle avec la déshumanisation organisationnelle, de la dépersonnalisation et du soutien perçu des collègues

Items	Facteur 1	Facteur 2	Facteur 3
<i><u>Déshumanisation organisationnelle</u></i>			
1. Mon établissement pénitentiaire me considère comme un outil dévoué à sa propre réussite	,827	-,003	,093
2. Mon établissement pénitentiaire me considère comme un numéro	,823	,017	-,059
3. Mon établissement pénitentiaire me traite comme si j'étais un robot	,815	-,070	-,025
4. La seule chose qui compte pour mon établissement pénitentiaire est ce que je peux lui apporter	,808	-,029	,042
5. Mon établissement pénitentiaire n'hésiterait pas à me remplacer si cela lui permettait de faire plus de profit	,795	-,021	-,026
6. Mon établissement pénitentiaire me considère comme un outil à utiliser pour atteindre ses propres buts	,793	,018	-,019
7. Si mon job pouvait être réalisé par une machine ou un robot, mon établissement pénitentiaire n'hésiterait pas à me remplacer par cette nouvelle technologie	,773	,018	,000
8. Mon établissement pénitentiaire me traite comme si j'étais un objet	,762	-,019	-,093
9. Mon établissement pénitentiaire ne s'intéresse à moi que lorsqu'il a besoin de moi	,752	,082	-,005
10. Mon établissement pénitentiaire me fait sentir qu'un agent pénitentiaire en vaut facilement un autre	,699	,035	-,049
11. Mon établissement pénitentiaire me fait sentir que je n'ai de l'importance à ses yeux qu'à travers ma performance au travail	,606	-,008	,060
<i><u>Dépersonnalisation</u></i>			
1. Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains détenus	-,052	,770	-,039
2. Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail	,004	,738	,072

3. Je sens que je m'occupe de certains détenus de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets	-,122	,671	-,063
4. Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement	,057	,609	,085
5. J'ai l'impression que les détenus me rendent responsable de certains de leurs problèmes	,224	,483	-,050
<i><u>Soutien perçu des collègues</u></i>			
1. Mes collègues sont réellement soucieux de mon bien-être	,108	,056	,859
2. Même si j'effectuais le meilleur travail possible, mes collègues ne le remarqueraient pas	-,016	,030	,777
3. Mes collègues se soucient de ma satisfaction générale au travail	,031	-,037	,774
4. Mes collègues se préoccupent peu de moi	-,144	-,031	,484

Note N = 357

Annexe 4 - Statistiques descriptives et corrélations entre les variables

Figure 10. Tableau de corrélation entre les variables d'intérêts

	<i>M</i>	<i>ET</i>	1	2	3	4	5	6
1. Tâches dégradantes	4,59	1,47	(.79)					
2. Sécurité	1,75	1,06	.33**	(.73)				
3. Prestige professionnel	2,86	1,39	-.00	.12*	(.77)			
4. Déshumanisation organisationnelle	5,25	1,27	.14*	-.20**	-.35**	(.93)		
5. Soutien perçu des collègues	3,74	1,25	.05	.03	.20**	-.21**	(.70)	
6. Burnout-dépersonnalisation	4,34	1,27	.14**	-.13*	-.14*	.24**	-.00	(.69)

Notes : *N* = 357. Les corrélations sont indiquées sous la diagonale. Les α de Cronbach sont indiqués entre parenthèses sur la diagonale et correspondent aux échelles après suppression de l'item problématique. *M* = moyenne, *ET* = écart type.
 $p^* < .05$, $p^{**} < .01$

Annexe 5 - Tableaux des résultats des tests d'hypothèses

Figure 11. Analyse de régression simple pour la relation entre les dirty works et la perception de déshumanisation organisationnelle (hypothèse 1)

	<i>B</i>	<i>ES</i>	β	ΔR^2
				.15***
Tâches dégradantes	.08	.04	.10†	
Sécurité	-.15	.06	.13*	
Prestige professionnel	-.30	.04	-.33***	

Note $N = 357$ *B* = indique le coefficient de régression non standardisé. *ES* = erreur standard. β = coefficient de régression standardisé, † $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Figure 12. Analyse de régression simple pour la relation entre la perception de déshumanisation organisationnelle et le burnout dépersonnalisation (hypothèse 2)

	<i>B</i>	<i>ES</i>	β	ΔR^2
				.08***
Burnout-dépersonnalisation	.20	.05	.20***	

Note $N = 357$ *B* = indique le coefficient de régression non standardisé. *ES* = erreur standard. β = coefficient de régression standardisé. $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Figure 13. Analyse des effets indirects à 90 et 95% d'intervalles de confiance pour les médiations (hypothèse 3)

	<i>Effet indirect</i>	<i>ES</i>	90% CI	
			Lower	Upper
1. TD → DO → Dépersonnalisation	.0168	.0121	.0014	.0425
			95% CI	
			Lower	Upper
2. Sécurité → DO → Dépersonnalisation	-.0295	.0159	-.0714	-.0068
3. PP → DO → Dépersonnalisation	-.0604	.0226	-.1127	-.0229

Note N = 357 TD = tâches dégradantes, DO = perceptions de déshumanisation organisationnelle, PP= prestige professionnel. B = indique le coefficient de régression non standardisé. ES = erreur standard. B = coefficient de régression standardisé,

Figure 14. Analyse de régression hiérarchique pour l'interaction entre le soutien perçu des collègues (SPC) et la perception de déshumanisation organisationnelle (DO) sur le burnout dépersonnalisation (hypothèse 4)

	<i>B</i>	<i>ES</i>	β	ΔR^2
				.07***
SPC x DO	.12	.04	.17***	

Note N = 357 B = indique le coefficient de régression non standardisé. ES = erreur standard. B = coefficient de régression standardisé. $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.