

Abstract – Groupe n°31

Enjeux de la pratique en milieu carcéral pour les professionnels de la santé et du social

Amandine Germann, Emma Giacometti, Lilou Morel, Mathilde Piguet, Maud Rivier

Introduction

Le milieu carcéral peut donner une impression d'hostilité et de dureté aux observateurs extérieurs, ce qui soulève des interrogations sur l'impact émotionnel des professionnels travaillant dans cet environnement. En effet, ces derniers se retrouvent face à des violences, à des détenus vivant des situations personnelles lourdes et aux contraintes imposées par un système hautement sécurisé.

Selon la littérature¹, les performances des professionnels en milieu carcéral peuvent être influencées par leurs ressentis et leurs émotions. Toutefois, la littérature concernant le milieu carcéral présente certaines limites. Premièrement, les sentiments et les ressentis sont de nature subjective, ce qui les rend difficiles à quantifier dans le cadre d'études. Deuxièmement, la majorité des études se concentre principalement sur les professionnels de santé, laissant de côté d'autres corps de métiers tels que les agents de probation, les assistants sociaux et les agents de détention qui jouent pourtant un rôle essentiel en première ligne auprès des détenus.

En prenant compte de ces lacunes et des affirmations de la littérature, nous avons défini notre question de recherche : la littérature¹ indique que les professionnels peuvent être influencés par leur ressenti dans leur activité. Si nous admettons que cette hypothèse est vraie, dans quelle mesure l'émotionnel influence-t-il la pratique des professionnels en milieu carcéral ?

Méthode

Les objectifs de notre travail sont de décrire les ressentis émotionnels des professionnels en milieu pénitentiaire, d'identifier les différents facteurs de stress et d'en évaluer l'impact sur leur pratique. Pour ce faire, nous avons commencé par réunir des données dans la littérature notamment grâce à PubMed et Google Scholar. Par la suite, nous avons mené douze entretiens semi-structurés avec les différents corps de métiers du milieu carcéral : cinq médecins, deux infirmières, un agent de probation et un agent de détention, une assistante sociale, un maître d'atelier ainsi qu'une directrice de prison. Nous avons posé des questions à partir d'une grille d'entretien réalisée au préalable et organisée en cinq différents thèmes : les interactions avec les détenus, les contraintes et limites de la pratique en milieu carcéral, le refus de soins ou de collaboration, le bien-être du professionnel et pour finir, la violence de la part d'un détenu.

Résultats

Les interactions avec les détenus sont différentes selon les métiers. Certaines rencontres sont sollicitées par le détenu (demande de consultation médicale, ateliers collectifs), d'autres sont imposées (suivi psychiatrique). Les collaborateurs ont principalement des interactions respectueuses, cordiales et parfois même complices. La plupart des détenus partagent volontiers avec les professionnels qui les entourent. Par exemple, les agents de détention se considèrent certes comme une figure d'autorité pour les prisonniers, mais aussi comme leur confident, leur parent et leur "bras droit". Par ailleurs, la relation soignant-patient a une dynamique en deux phases : d'abord, les détenus acceptent les soins offerts, espérant en tirer des avantages ; ensuite, s'ils n'obtiennent pas ce qu'ils veulent, ils peuvent devenir méfiants. Les détenus adressent souvent des demandes aux professionnels, que ce soit pour obtenir des médicaments tels que des relaxants ou des somnifères ou encore de l'aide pour rédiger une lettre ou remplir un document administratif.

Plusieurs aspects entrent en jeu lorsqu'il s'agit des limites et des contraintes qui peuvent être imposées à la pratique des professionnels. Premièrement, les prisons sont actuellement surchargées, ainsi la quantité de travail augmente. Deuxièmement, la langue représente aussi une barrière, car la plupart des détenus proviennent de populations migrantes. Troisièmement, le manque de matériel médical est fréquent, notamment les techniques d'imagerie. Pour une investigation complète, le transfert des prisonniers au CHUV est indispensable. De ce fait, la prise en charge est segmentée et comprend un

¹ Zhang B, Zhao L, Liu X, Bu Y, Ren Y. The Influence of Employee Emotion Fluctuation on Service Performance: An Experience Sampling Data Analysis. *Front Psychol.* 2022;13: 648142.

délat. Avec ceci s'ajoute la structure stricte du système carcéral de part des horaires fixes, du haut niveau de sécurité et d'une organisation minutieuse.

Nous nous sommes ensuite penchées sur les refus de collaboration et de soins des détenus. Les agents de détention et les maîtres d'ateliers sont fréquemment confrontés à un manque de collaboration. Cependant, pour les professionnels de santé, les refus de soins sont très rares, les détenus en sont très preneurs.

Par la suite, nous avons discuté des effets de la pratique en milieu pénitentiaire sur l'émotionnel des professionnels. Bien que l'environnement carcéral puisse être lourd en raison du vécu difficile des détenus et la rigidité du système pénitentiaire, les intervenants mettent en avant l'enrichissement personnel de leur métier. Ils expliquent également être bien entouré au sein de la prison. Des structures sont mises en place, telles que de la supervision par un psychologue et des séances de groupe, notamment en cas de violences et de suicide. Par conséquent, la collaboration et le travail d'équipe entre les différents corps de métiers sont importants pour la gestion des situations difficiles.

Concernant la violence présente en prison, la plupart des professionnels nous ont expliqué se sentir en sécurité. Bien qu'elle existe, elle est plus fréquente entre détenus qu'envers le personnel pénitentiaire. Elle se manifeste davantage verbalement (menaces et insultes), plutôt que physiquement. Les agents pénitentiaires nous ont expliqué être formés à l'autodéfense et ne portent aucune arme. Ainsi, les méthodes privilégiées pour résoudre les conflits sont la communication et la négociation.

Discussion

Nos résultats nous ont permis de constater que les professionnels travaillant dans le milieu carcéral éprouvent une grande satisfaction. Au début de notre projet, nous avons une perception de ce milieu comme étant un environnement rigide et probablement traumatisant pour le personnel. Ainsi, nous suspectons un impact négatif sur leur activité professionnelle ainsi que sur leur bien-être. En outre, la littérature² nous laissait également escompter un impact négatif du milieu pénitentiaire sur la pratique professionnelle. Ainsi en menant les interviews, nous nous attendions à entendre des témoignages difficiles. Au contraire, nos entretiens ont révélé des récits de professionnels épanouis, pour qui les échanges avec les détenus apportent un réel enrichissement personnel et professionnel. Toutefois, nous reconnaissons certaines limites. Tout d'abord, chaque professionnel est libre d'accéder, s'il le souhaite, aux dossiers des détenus pour connaître la raison de leur emprisonnement. En s'informant sur le passé des condamnés, il est inévitable que la pratique des professionnels et la prise en charge des détenus soient influencées, même si les intervenants s'efforcent de rester neutres. Par exemple, lorsqu'un prisonnier est condamné pour un crime tel qu'un meurtre et que les intervenants le savent, certains peuvent être plus vigilants sur le risque de violence. Ensuite, nous suspectons que nos entretiens aient été biaisés. En effet, avant de rencontrer certains intervenants, leurs supérieurs nous ont demandé l'accès aux interviews pour le contrôle de la sécurité. Cela peut avoir affecté les réponses, en particulier celles concernant l'impact de l'émotionnel sur la qualité de la pratique.

Références

1. Boudoukha AH, Hautekeete M, Abdellaoui S, Groux W, Garay D. [Burnout and victimisation: impact of inmates' aggression towards prison guards]. *Encephale*. sept 2011;37(4):284-92.
2. Brooks KC, Makam AN, Haber LA. Caring for Hospitalized Incarcerated Patients: Physician and Nurse Experience. *J Gen Intern Med*. févr 2022;37(2):485-7.
3. Scarlet S, Dreesen EB. Delivering Hospital-based Medical Care to Incarcerated Patients in North Carolina State Prisons: A Call for Communication and Collaboration. *N C Med J*. 2019;80(6):348-51.
4. Zhang B, Zhao L, Liu X, Bu Y, Ren Y. The Influence of Employee Emotion Fluctuation on Service Performance: An Experience Sampling Data Analysis. *Front Psychol*. 2022;13:648142.

Mots-clés

Soignant ; détenu ; professionnel ; ressenti ; expérience ; émotions ; prison

Le 3 juillet 2023

² Boudoukha AH, Hautekeete M, Abdellaoui S, Groux W, Garay D. [Burnout and victimisation: impact of inmates' aggression towards prison guards]. *Encephale*. sept 2011;37(4):284-92.



Santé au travail:

Impact émotionnel de la pratique en milieu carcéral pour les professionnels de la santé et du social

Amandine Germann, Emma Giacometti, Lilou Morel, Mathilde Piguët, Maud Rivier,

Introduction

- Le milieu carcéral est perçu comme hostile, soulevant des interrogations sur l'**impact émotionnel** des professionnels qui y travaillent.
- Ils font face à des violences, à des détenus au lourd passé et à des contraintes d'un système hautement sécurisé.

La littérature indique que les professionnels peuvent être influencés par leur ressenti dans leur activité. Si nous admettons que cette hypothèse est vraie, dans quelle mesure l'émotionnel influence-t-il la pratique des professionnels en milieu carcéral ?*

Objectifs

- Décrire les ressentis émotionnels des professionnels en milieu carcéral.
- Evaluer l'impact des facteurs de stress sur leur pratique.

Méthode

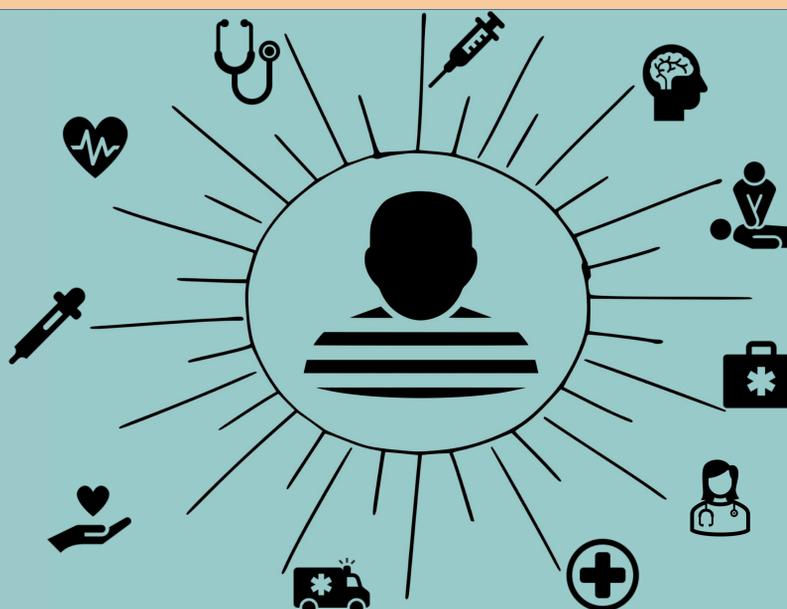
- Interviews avec différents corps de métiers travaillant en prison: **médecins (5), infirmières (2), agent de probation, agent de détention, assistante sociale, maîtres d'atelier et directrice de prison.**
- Thèmes : **interactions** avec les détenus, **contraintes et limites** de la pratique en milieu pénitentiaire, **refus de soins/collaboration**, **bien-être** des professionnels et **violence** de la part d'un détenu.
- PubMed et Google Scholar ont été consultés pour compléter notre documentation.
- Les résultats des interviews** sont la principale source d'informations.

Expériences et interactions

- Certains contacts avec le personnel sont **sollicités par le détenu**, tandis que d'autres sont **imposés**.
- Entre collaborateurs et détenus les **interactions sont respectueuses et cordiales**.
- La plupart des détenus sont **ouverts à la conversation** et partagent volontiers avec les professionnels.
- Les agents de détention jouent un rôle de gardien, mais aussi de confident, de parent et de "bras droit".
- La relation soignant-détenu présente deux aspects : un **intérêt initial** des détenus pour les **soins**, puis une **méfiance** si leurs attentes ne sont pas satisfaites.
- Demande fréquente de **médicaments relaxants** ou **somnifères**, ainsi que d'aide pour rédiger des lettres ou remplir des documents administratifs.

Limites / contraintes

- Barrière linguistique**
- Les prisons sont **surchargées**.
- Manque de **matériel médical** notamment les techniques d'imagerie.
- Long délai** de prise en charge si nécessité de transfert au CHUV
- Manque de soins** adéquats suite aux refus de transfert au CHUV de la part des détenus.
- Les horaires stricts** de la prison régulent l'activité des professionnels.



Violence

- Les professionnels se sentent **en sécurité** au travail.
- Les violences sont plus fréquentes **entre les détenus** qu'envers le personnel pénitentiaire.
- Verbale > Physique**.
- Les agents de détention sont formés à **l'autodéfense**, mais ne portent **pas d'arme à feu** en prison.
- Ils utilisent **la communication et la négociation** pour résoudre les conflits.

Refus de soins / collaboration et demandes

- Les agents de détention et les maîtres d'ateliers font face à des **refus de collaboration** de la part de certains détenus.
- Les refus de soins** sont plutôt rares.
- Si la relation ne répond pas à leurs attentes, les détenus peuvent se braquer et refuser d'interagir.

Bien-être des intervenants

- Les intervenants mettent en avant **l'enrichissement personnel** de leur métier.
- Supervision** et **séances de groupes** sont mises en place, en cas d'accident ou suicide.
- La collaboration et le travail d'équipe** sont importants pour la gestion des situations difficiles.

" Les pires moments sont ceux qui font écho à ma propre existence ."

" C'est un métier où l'on apprend à prendre de la distance. Nous sommes humains et c'est parfois frustrant de ne pas pouvoir aller jusqu'au bout de notre aide."

"Tout le challenge est là, chaque patient a son propre bagage culturel et migratoire."

"On tombe dans une forme de « routine », les pires ordonnances pénales deviennent le quotidien."

Discussion

Au début du projet, nous avons une perception du milieu carcéral comme étant un environnement rigide et probablement **traumatisant** pour le personnel. Au contraire, nos entretiens ont révélé les **révélés de professionnels épanouis** dans leur métier, qui leur apporte un **réel enrichissement personnel**.

Nous avons mis en évidence quelques **limites**:

- Chaque professionnel est libre d'accéder aux **motifs d'incarcération**. En s'informant sur le passé des condamnés, il est inévitable que la pratique des professionnels et la prise en charge des détenus soient influencées, même si les intervenants s'efforcent de **rester neutres**.
- Les supérieurs hiérarchiques des intervenants ont exigé avoir **accès aux interviews** pour le contrôle de la sécurité. Cela peut avoir affecté les réponses concernant l'impact de l'émotionnel sur la qualité de la pratique.

Références:

- Brooks KC, Makam AN, Haber LA. Caring for Hospitalized Incarcerated Patients: Physician and Nurse Experience. J Gen Intern Med. févr 2022;37(2):485-7.
- * Zhang B, Zhao L, Liu X, Bu Y, Ren Y. The Influence of Employee Emotion Fluctuation on Service Performance: An Experience Sampling Data Analysis. Front Psychol. 2022;13:648142.

Remerciements : Un grand merci aux intervenants qui ont participé à nos entretiens ainsi qu'à notre tutrice, Dre Martine Jacot-Guillarmod.

Contact : amandine.germann@unil.ch, emma.giacometti@unil.ch, mathilde.piguët@unil.ch, lilou.morel@unil.ch, maud.rivier@unil.ch