

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ADAPTATION QUÉBÉCOISE DE L'OLDENBERG BURNOUT INVENTORY (OLBI)

THÈSE  
PRÉSENTÉE COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR  
NICOLAS CHEVRIER

AOÛT 2009

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

1000

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

La thèse de doctorat est souvent considérée comme l'ultime aboutissement d'une scolarité entreprise dès notre entrée en maternelle. C'est dans cette optique que je veux orienter mes premiers remerciements. Les enseignants et éducateurs n'ont pas souvent le plaisir de constater le fruit de leur labeur. C'est particulièrement vrai dans le cas d'un élève aussi turbulent que j'ai pu l'être à une certaine époque.

Aussi mes premiers remerciements s'adressent directement à trois grands pédagogues qui m'ont beaucoup apporté lors de mon séjour au Collège Laval ; M. Jean-Pierre Hameury pour m'avoir inculqué la rigueur que nécessite une bonne application de la méthode scientifique, M. Jean-Pierre Drevillon, pour m'avoir transmis la soif de la connaissance, et M. Achille Chagnon, pour son infinie patience et sa capacité de croire en ses étudiants, même les plus difficiles.

J'en profite également pour remercier les enseignants du département de psychologie de l'UQAM. Plus particulièrement, M. Roland Foucher pour son dévouement inconditionnel envers ses étudiants, M. Robert Vallerand pour ses conseils toujours très appréciés, M. Claude Bélanger et toute l'équipe du Centre des Services Psychologiques pour m'avoir fourni un environnement de stage exceptionnel.

De façon plus spécifique au travail ici effectué, je tiens à remercier Mme Manon Fafard et M. Marc Lamontagne qui m'ont permis de recueillir les données dans leur organisation. Mme Anne Bricaud, traductrice et M. Ryhan Mansour pour avoir gracieusement joué le rôle des traducteurs aveugles dans l'adaptation française de l'instrument. Mme Muriel Mignerat pour

avoir effectué une dernière correction à quelques heures du dépôt. Je remercie également Mme Evangelina Demerouti de l'université d'Oldenberg pour sa précieuse collaboration.

Pour leur soutien indéfectible malgré les changements d'orientation et une recherche d'échantillon très éprouvante, je veux remercier chaleureusement mes co-directeurs qui m'ont appuyé dans toute cette épopée Mme Marcelle Farahian et M. Gilles Dupuis.

Les encouragements de la famille et des amis sont cruciaux pour réussir une telle entreprise. Je profite donc également de l'occasion pour remercier tous ceux qui n'ont cessé de m'appuyer, Ryhan, Pascal, Alexandre, Huguette, Guillaume, Daniel, Clément. Et plus particulièrement durant toutes ces années, M. Martin Bourgault, qui a su me faire changer d'idée alors que j'allais tout abandonner.

Je voudrais également remercier ma correctrice d'épreuve et partenaire de vie, Sonia Renon, pour son amour, ses mots d'encouragement continu, et surtout toutes les soirées et les fins de semaines passées seule avec mes samourais; Toshiro et plus récemment Akira.

Si la thèse de doctorat est l'aboutissement d'un cheminement scolaire, je ne pourrais passer sous silence la personne sans qui cette scolarité n'aurait jamais eu lieu. Cette personne qui, tout en élevant seule ses trois enfants, concentra la presque totalité de ses ressources à mon éducation et à celle de mes sœurs. Cette personne qui m'a offert, tout au long de cette scolarité, un support moral, psychologique, financier et même parfois alimentaire. C'est à cette personne que je veux dédier cette thèse, mon père M. Marcel Chevrier.

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES .....	vii
LISTE DES TABLEAUX .....	viii
RÉSUMÉ .....	xii
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I	
LA MESURE DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL .....	5
1.1 Problématique .....	5
1.2 Contexte théorique .....	8
1.2.1 Épuisement professionnel .....	8
1.2.2 Les différents modèles .....	14
1.2.3 Antécédents sociologiques .....	27
1.2.4 Antécédents organisationnels .....	33
1.2.5 Antécédents individuels .....	44
1.2.6 Instruments de mesure .....	50
1.2.7 La méthodologie d'adaptation des mesures .....	59
CHAPITRE II	
MÉTHODOLOGIE.....	69
2.1 Objectifs et questions de recherche.....	69
2.2 Méthodes et techniques.....	72

2.2.1	Sélection de l'entreprise .....	72
2.2.2	Échantillon et procédure .....	74
2.2.3	Instruments de mesure .....	77

### CHAPITRE III

ANALYSES DES DONNÉES .....		86
3.1	Caractéristiques de notre échantillon .....	87
3.2	Variable dépendante .....	94
3.3	Variabes indépendantes .....	95
3.4	Caractéristiques psychométriques de l'OLBI .....	102
	3.4.1 Fidélité .....	103
	3.4.2 Validité .....	107
3.5	Liens entre les facteurs organisationnels et le MBI .....	132
3.6	Établir un point de coupure avec une courbe ROC .....	135

### CHAPITRE IV

DISCUSSION .....		143
4.1	Adaptation et traduction de l'instrument .....	143
4.2	Preuves basées sur la fidélité de l'instrument .....	145
4.3	Preuves basées sur la structure interne .....	151
4.4	Preuves basées sur d'autres variables .....	156
4.5	Preuves liées à la validité du modèle théorique .....	163
4.6	Établissement d'un point de coupure .....	167
4.7	Pistes de recherche .....	172
4.8	Limites de notre recherche .....	174
CONCLUSION .....		178

ANNEXE I	Lettre de recrutement de l'organisation .....	186
ANNEXE II	Formulaire de consentement .....	188
ANNEXE III	Questionnaire .....	191
BIBLIOGRAPHIE	.....	208

## LISTE DES FIGURES

Figure		Page
1.1	Modèle de l'épuisement professionnel selon Maslach (1982)	15
1.2	Modèle modifié de Maslach, Jackson et Leiter (1996)	17
1.3	Modèle de l'épuisement professionnel selon Demerouti (2001)	22
1.4	Modèle inspiré de la théorie de l'équité selon Schaufeli, Van Dierendonck & Van Gorp et al.(1996)	26
1.5	Modèle d'explication de l'effet du support social sur l'engagement et l'épuisement professionnel (Leiter et al, 1994)	43
2.1	Résumé graphique des hypothèses de recherche	73
3.1	Valeur propre pour chacun des facteurs de l'OLBI dont l'extraction était possible	113
3.2	Courbe ROC de l'OLBI au point de coupure 28 de l'IDESPQ-14	141
3.3	Courbe des taux d'erreur au point de coupure 28	142
4.1	Résumé graphique des hypothèses de recherches supportées	182

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
1.1 Corrélations entre des variables spécifiques à l'emploi et des variables spécifiques à l'individu -l'épuisement professionnel et l'engagement affectif (n = 357) (Elloy, Everett & Flynn, 1995)	25
1.2 Tableau de décision de Behling & Law (2000)	68
2.1 Constitution de l'échantillon	76
2.2 Liste finale des items de l'OLBI adaptés en français	80
2.3 Items adapté du MBI-GS	83
3.1 Réponses manquantes dans la base de données	88
3.2 Caractéristiques sociodémographiques des répondants	90
3.3 Données descriptives sur le travail des répondants	93
3.4 Moyennes et écart-type des variables dépendantes de l'adaptation de l'OLBI	95
3.5 Moyennes et écart type des variables dépendantes de l'adaptation du MBI-GS	96
3.6 Coefficients de fidélité de l'adaptation du MBI-GS pour notre échantillon	97

3.7	Moyennes et écart-type des variables dépendantes du Questionnaire sur les facteurs organisationnels (Maslach & Leiter, 2000)	97
3.8	Coefficients de fidélité du questionnaire sur les six facteurs organisationnels	98
3.9	Moyennes et écart type de la mesure de l'engagement organisationnel	99
3.10	Coefficient alpha de la mesure de l'engagement organisationnel	100
3.11	Moyennes et écart-type pour l'IDPESQ-14	101
3.12	Coefficient de fidélité pour l'IDPESQ-14	102
3.13	Moyenne et écart type pour la mesure de la désirabilité sociale	102
3.14	Coefficient de fidélité pour l'OLBI	104
3.15	Coefficient de fidélité pour les items de la dimension Désengagement	105
3.16	Coefficient de fidélité pour les items de la dimension Épuisement	106
3.17	Indices de communalité obtenus lors de l'analyse factorielle effectuée sur l'OLBI	111
3.18	Indices de valeur propre obtenus lors de l'analyse factorielle effectuée sur l'OLBI	112
3.19	Matrice factorielle lors de l'analyse exploratoire de l'OLBI	115
3.20	Matrice factorielle avec rotation de l'OLBI	117
3.21	Corrélations entre les échelles du MBI et de l'OLBI	120

3.22	Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'échelle Désengagement de l'OLBI	121
3.23	Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'échelle Épuisement de l'OLBI	122
3.24	Corrélations entre les échelles de l'OLBI et de l'IDPESQ-14	123
3.25	Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'IDPESQ-14 et de l'échelle Désengagement de l'OLBI	124
3.26	Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'IDPESQ-14 et de l'échelle Épuisement de l'OLBI	125
3.27	Corrélations entre les dimensions de l'engagement et celles de l'OLBI	126
3.28	Corrélations entre la mesure de désirabilité sociale et de l'OLBI	127
3.29	Corrélations entre les facteurs organisationnels et de l'OLBI	129
3.30	Ensemble des corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de la mesure des facteurs organisationnels et l'OLBI	131
3.31	Ensemble des corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de la mesure des facteurs organisationnels et le MBI	133
3.32	Distribution de l'IDPESQ-14	136
3.33	Données de sensibilité et de spécificité pour la courbe ROC de l'OLBI avec un critère de 28 à la mesure IDPESQ-14	137

3.34	Données spécifiques aux faux-négatifs et aux faux-positifs pour la courbe ROC de l'OLBI avec un critère de 28 à la mesure IDPESQ-14.	138
4.1	Coefficient alpha pour l'échelle de l'OLBI si un item est retiré.	147
4.2	Différence entre les symptômes de l'épuisement professionnel et ceux de la dépression.	159
4.3	Résumé des Tests d'hypothèses confirmées	179
4.4	Résumé des preuves de la validité de l'OLBI	180

## RÉSUMÉ

Depuis quelques années, la santé mentale au travail est devenue un enjeu important. Des transformations influent non seulement sur la vie professionnelle des travailleurs, mais également sur leur vie personnelle. Elles impliquent plusieurs changements structurels : une augmentation de la charge de travail, des déplacements plus fréquents, un climat de travail précaire, etc. Les effets de ces transformations se font maintenant sentir; une certaine détresse se développe chez ces travailleurs et les organisations tentent de faire face à cette situation du mieux qu'elles peuvent.

Déjà, en 1975, Maslach, dans ses travaux sur la santé au travail, remarque que l'épuisement professionnel a un impact important sur les travailleurs qu'elle observe. Depuis, plusieurs indices nous signalent que la situation se détériore. Les premières définitions provenaient essentiellement d'échantillons d'individus qui travaillaient directement avec une clientèle qui avait besoin d'assistance (Maslach, 1976). Ainsi, on associa l'épuisement professionnel aux professions aidantes : infirmières, professeurs, travailleurs sociaux, intervenantes, etc. De ces définitions, un outil psychométrique est né, le Maslach Burnout Inventory (MBI, 1981). Cet outil devint le plus utilisé, voire le seul utilisé et cela jusqu'à aujourd'hui.

Dès la fin des années 1980, on assista à une généralisation du phénomène à toutes les professions. Puis, en 2001, Demerouti présenta un nouveau modèle et un nouvel instrument de mesure qui reflète la réalité du syndrome d'épuisement professionnel, le Oldenberg Burnout Inventory (OLBI). Ce modèle est invariable entre les corps d'emploi (Demerouti, 2001) et permet une analyse plus adéquate du phénomène. Entre autres, il permet l'élimination de la dimension la plus critiquée (Lee & Ashfort, 1996) du modèle de Maslach de l'épuisement professionnel soit le sentiment d'accomplissement personnel. Cet outil de mesure développé par Demerouti ne fut jamais adapté pour une population francophone. Les objectifs de cette thèse de doctorat sont de traduire, adapter et valider en français un nouvel instrument de mesure de l'épuisement professionnel. Nous nous proposons également de développer des points de coupure sur l'OLBI.

Une adaptation de l'OLBI fut effectuée grâce à la procédure du double aveugle adaptée. Cette procédure implique un troisième traducteur aveugle pour plus de sécurité. Cette procédure fut développée grâce à la grille d'analyse de Behling et Law (2001). Elle nous permet également d'adapter l'OLBI avec une procédure qui est à la fois efficace, sécuritaire, informative et transparente.

Une passation de l'outil fut ensuite effectuée. Cette passation eut lieu auprès des employés d'une entreprise privée de la région de Montréal. Les indices psychométriques recueillis sont dans l'ensemble acceptables. Les indices de fidélité permettent de statuer que notre adaptation de l'OLBI est fidèle ( $\alpha = 0.8048$ ). De même, les différentes preuves liées à la validité sont présentées. Ces preuves sont assez nombreuses pour nous permettre de statuer que notre adaptation de l'OLBI est une première étape importante dans la validation de cet outil. De même, un point de coupure est ensuite établi grâce à la procédure ROC, afin de permettre une détection de la détresse lors de futures passations. Nous pensons que notre adaptation du questionnaire peut servir, au moins à titre expérimental, dans des situations de dépistage.

Des régressions multiples ont été effectuées afin de comparer l'OLBI au MBI. Les résultats démontrent la supériorité de l'OLBI à expliquer la relation entre les facteurs organisationnels et l'épuisement professionnel. D'ailleurs, l'OLBI permet d'expliquer 81% de la variance dans la relation entre l'épuisement professionnel et les facteurs organisationnels, tandis que le MBI n'en explique que 60%.

En discussion, nous présentons d'abord les choix effectués lors de l'adaptation de l'outil. Puis les preuves de fidélité et de validité selon le modèle de l'APA (2003) sont présentées et discutées. Nous établissons finalement un point de coupure sur l'échelle de l'épuisement émotionnel de l'OLBI. Ce point de coupure nous permet de déterminer quels individus vivent de la détresse au moment de la passation du questionnaire. Ce point de coupure se situe au score 18 sur l'échelle de l'épuisement émotionnel de l'OLBI. Il signifie que la probabilité de retrouver une détresse importante est 6.74 fois plus importante que dans la population normale.

En conclusion, la mesure de Demerouti est discutée. Le MBI et l'OLBI ont chacun leurs forces, mais l'expérimentation effectuée dans le cadre de cette thèse avantage l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). Ainsi, un premier pas dans le développement d'un instrument de mesure alternatif pour la population québécoise est maintenant fait.

Mots-Clés : Épuisement professionnel, psychométrie, OLBI, adaptation canadienne, Courbe ROC, burnout, point de coupure, MBI.

## INTRODUCTION

Depuis quelques années, la santé mentale au travail est devenue un enjeu important. Après les transformations imposées par l'État afin d'améliorer les conditions physiques de travail (par le biais, entre autres, de la C.S.S.T.), la santé mentale au travail sera la cible des prochaines avancées sociales (Vézina, 2005). Les transformations sont marquées dans les différents milieux de travail. Celles-ci sont dues à différents changements : l'avènement de la nouvelle économie, l'introduction de l'informatique comme principal outil de travail, la transformation radicale des moyens de communication grâce à internet, le développement du télé-travail ... etc. Ces transformations ont eu et continuent d'avoir un impact important sur la vie des travailleurs. Elles influent non seulement sur la vie professionnelle des travailleurs, mais également sur leur vie personnelle. Leurs implications sont nombreuses et d'importants changements structurels en découlent, tels qu'une augmentation de la charge de travail, des déplacements plus fréquents, un climat de travail précaire, une plus grande mobilité de la main d'œuvre, un sentiment d'appartenance à l'organisation dilué et des rôles professionnels moins clairement délimités. Les effets de ces transformations se font

maintenant sentir. Une certaine détresse se développe chez ces travailleurs et les organisations tentent de faire face à cette situation du mieux qu'elles peuvent.

Déjà, en 1985, Simendiger et Moore (1985), dans leurs travaux sur la santé au travail, remarquent que le facteur contribuant le plus à expliquer le roulement de personnel dans les organisations est la santé mentale. Depuis, plusieurs indices nous signalent que la situation se détériore. Une étude récente (Bourbonnais & Comeau, 1997) commandée par Santé Québec nous apprend que la prévalence de la détresse psychologique chez les travailleurs a connu une hausse significative entre 1987 et 1993, passant de 17.3% à 25.5%. Ferland et Pampalon (2004) remarquent une augmentation de la détresse entre 1987 et 1998. La tendance semble se maintenir.

De plus, 500 000 Canadiens s'absenteraient chaque semaine de leur travail pour des problèmes de santé mentale selon le Conseil du Patronat (CPQ, 1998). Les coûts sociaux liés aux problématiques de santé mentale au travail à la fin des années 1980 s'élèvent à 20 milliards par an pour l'ensemble du Canada (Des Roberts, G, 1989). Des calculs similaires ont été effectués pour la population américaine aussi, des 550 millions de journées de travail qui seraient perdues annuellement, 54% sont directement liées au stress au travail (Elkin & Rosch, 1990).

Afin de bien comprendre et prévenir les causes de ces maux, nous devons d'abord bien les circonscrire. Le premier suspect, l'épuisement professionnel, doit être défini. Plusieurs chercheurs se sont penchés sur la question. Nous survolerons ici leurs travaux. Les premières définitions, au début des années 80, provenaient essentiellement d'échantillons d'individus qui travaillaient directement avec une clientèle qui avait besoin d'assistance. Ainsi, on associa l'épuisement professionnel aux professions aidantes :

infirmières, professeurs, travailleurs sociaux, intervenants, etc. Par contre, les recherches subséquentes démontrèrent que ce phénomène n'atteignait pas exclusivement ces professionnels. En effet, dès la fin des années 1980, on assista à une généralisation du phénomène à toutes les professions. Les chercheurs adaptèrent donc leurs théories et leurs instruments de mesure afin de refléter la nouvelle réalité. Cette transition eut un succès relatif.

En 2001, Demerouti présenta un nouvel instrument de mesure qui reflète la réalité du syndrome d'épuisement professionnel. Le modèle, sous-jacent à l'instrument, a l'avantage d'être invariable entre les corps d'emploi (Demerouti, 2001) et permet une analyse différente du phénomène. Malheureusement, l'outil de mesure de Demerouti ne fut jamais adapté pour une population francophone. Un point de coupure existe afin de permettre une identification des individus atteints du syndrome, mais ce point de coupure est théorique et n'a pas été vérifié. De plus, si le modèle théorique semble solide, ses validations ont toujours été effectuées sur des populations européennes (grecques et allemandes). Aussi, il pourrait bénéficier d'une validation sur une population nord-américaine

C'est dans ce contexte que ce projet se situe. Les objectifs de cette thèse de doctorat sont donc de:

- a) traduire, adapter et valider en français un nouvel instrument de mesure de l'épuisement professionnel:
- b) valider les liens entre les différents facteurs du modèle théorique de l'épuisement professionnel tel que postulé par Demerouti (2001) sur une population nord-américaine:

- c) développer des points de coupure en comparant l'échantillon normal avec un échantillon clinique.

Dans la première section de ce document, nous préciserons la problématique, puis nous présenterons une recension des écrits sur le sujet. Nous aborderons d'abord l'épuisement professionnel, les modèles expliquant son développement, les antécédents sociologiques, organisationnels et individuels y contribuant, ainsi que les principaux instruments de mesure permettant son évaluation.

Dans la seconde section, nous exposerons les objectifs et les questions de recherche ainsi que la méthodologie utilisée pour y répondre. Nous exposerons ensuite les objectifs et les questions de recherche. Nous discuterons de la cueillette des données, de la méthodologie appliquée pour recueillir celles-ci ainsi que des instruments de mesure utilisés aux fins de cette recherche.

La troisième section sera consacrée à la présentation des données.

Finalement, dans la quatrième section, nous discuterons des résultats obtenus selon les différentes hypothèses formulées. Nous dégagerons également des pistes de recherches futures et soulignerons certaines limites constatées dans notre méthodologie.

## CHAPITRE I

### LA MESURE DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

#### 1.1 Problématique

La compréhension du phénomène de l'épuisement professionnel et le développement d'outils mesurant ce phénomène passent par une définition adéquate du construit. Cette définition est en constante évolution depuis le début des années 80.

Les premières définitions impliquaient un lien important du travailleur avec une clientèle en état de dépendance (Maslach, 1982). Le développement de l'épuisement professionnel était fonction du nombre de clients, de la gravité des cas, du degré d'empathie de l'intervenant (Maslach, 1982), etc. La modélisation théorique et les expérimentations ont suivi cette piste. Un instrument de mesure a été développé, le Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). Cet instrument est spécifiquement orienté vers les professions aidantes. Certains items font même directement référence à des situations rencontrées dans ce type de profession, entre autres on utilise le terme *patient* dans certains items (Maslach & Jackson, 1981). Puis, dès la fin des années 1980, on remarque que l'épuisement professionnel peut se développer chez des travailleurs qui ne sont pas en contact avec des patients. Grâce à ces informations, on ajuste les théories et les instruments de mesure en conséquence. C'est ainsi que la référence aux *patients* devint une référence aux *clients* dans la plupart des instruments de mesure (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Cependant, malgré une adaptation des items à la généralisation du construit à toutes les professions, le MBI garde certaines limites psychométriques et théoriques importantes. L'une des plus importantes limites théoriques se manifeste lorsqu'on essaie de faire des liens entre certains antécédents et les trois sous-construits du modèle (Lee & Ashfort, 1996). Il semble que l'influence des antécédents n'est pas la même sur les trois dimensions postulées par le modèle de Maslach (Lee & Ashfort, 1996). Cette constatation nous amène à remettre en question l'unicité du modèle de Maslach. Ainsi, selon la méta-analyse de Lee & Ashfort (1996), l'échelle mesurant la dimension de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation se comporte bien en expérimentation. Par contre, l'échelle mesurant la baisse du sentiment d'accomplissement est

plus problématique selon certaines études (Lee & Ashforth, 1990, Maslach & Jackson, 1986, Lee & Ashfort, 1996). Ces études démontrent que le lien entre cette dimension et les deux autres est faible, voire inexistant (Lee & Ashforth, 1990, Maslach & Jackson, 1986). La modélisation même des auteurs dans le manuel révisé du MBI (1996) soutient que l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation se fondent en un seul facteur (Maslach & Leiter, 1996). En s'inspirant de leurs résultats d'expérimentation, Leiter, Clark & Durup (1994) proposent que la baisse du sentiment d'accomplissement soit considérée comme une variable évoluant à l'extérieur du modèle. Le modèle change donc de nature puisqu'il implique alors deux construits qui évoluent parallèlement.

C'est dans ce contexte que Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli (2001) ont développé un nouveau modèle d'explication de l'épuisement professionnel qui permet une généralisation du construit d'une profession à l'autre. Ce modèle est inspiré des travaux de Hobföll (1989) et de Karasek (1979). De ce modèle, un instrument permettant d'évaluer les deux dimensions postulées par Demerouti et al. (2001) a été développé. Malheureusement, cet instrument n'a jamais été adapté pour une population canadienne. De plus, aucune adaptation en langue française n'a été effectuée. Ainsi, la recherche au Québec sur ce modèle est limitée par l'utilisation d'instruments qui ne sont plus adaptés aux avancées théoriques récentes.

L'objectif premier de cette thèse de doctorat est de contribuer à fournir au chercheur québécois un outil de mesure de l'épuisement professionnel : 1) fidèle et valide, 2) adapté à la population québécoise, 3) inspiré par un modèle d'explication de l'épuisement professionnel mieux adapté aux travaux actuels, 4) inspiré par un modèle généralisable à tous les corps

d'emploi, 5) qui rend possible l'utilisation des points de coupure valides permettant d'identifier les individus atteints d'épuisement professionnel.

Ainsi, en développant une adaptation québécoise de cet instrument de mesure, nos travaux visent à combler ce vide théorique.

## 1.2 Contexte théorique

### 1.2.1 Épuisement professionnel

#### Définitions

L'épuisement professionnel trouve son origine dans le roman "A burnt-out case" de Graham Green (1961). Dans ce récit, le protagoniste est un architecte désillusionné qui s'exile en Afrique afin de retrouver le sens de sa vie. Ce roman marque la première utilisation du terme "épuisement professionnel (burnout)" dans la littérature anglo-saxonne (Schaufeli & Enzmann, 1998). En 1969, Bradley (1969, cit. in Schaufeli & Enzmann, 1998) fait référence au développement d'une nouvelle structure organisationnelle afin de contrer le développement d'un syndrome qu'il nomme *staff burnout*. Aucune définition du terme n'est donnée dans l'article.

L'utilisation du terme devient de plus en plus fréquente dans les années 1970 (Maslach, 1993). Au départ, le terme désigne une grande fatigue provoquée par un excès de travail (Maslach, 1993). Cette définition prend racine dans la culture populaire de l'époque.

L'épuisement professionnel est, à cette période, un terme indéfini, sans connotation empirique, issu d'une culture individualiste axée sur le don de soi par le biais du travail.

C'est Freudenberger (1974) qui introduit le terme dans la littérature scientifique. Cet auteur remarque que certains de ses collègues du milieu communautaire semblent souffrir, après

une année de travail ardue, d'un ensemble de symptômes physiques et psychologiques. Ceux-ci peuvent être rassemblés sous deux axes : un sentiment de perte de contact graduelle avec les émotions et une perte de motivation au travail. L'exploration de Freudenberger s'inscrit dans le courant s'inspirant de l'approche clinique.

Durant cette même période, Maslach (1976) introduit le premier article inspiré de l'approche scientifique (Shaufeli & Enzmann, 1998). Ce modèle est basé sur une étude empirique effectuée sur 47 items provenant des observations de l'auteur (Maslach & Jackson, 1981). Cette dernière remarque que, dans plusieurs des cas recensés, l'individu provient de professions ayant de nombreux contacts avec le public. Elle propose donc que la recherche sur l'épuisement professionnel soit centrée sur les populations provenant de professions aidantes (infirmières, préposées soignantes, travailleurs sociaux... etc.) et des professions dans le domaine des services (vendeurs, professeurs, éducatrices... etc.). De même, elle oriente le développement de son modèle théorique afin qu'il puisse refléter cet état de fait. On remarque d'ailleurs cette influence dans la formulation des (47) items présents dans la première version du MBI (Maslach, 1981b).

De nombreuses définitions de l'épuisement professionnel ont été proposées depuis. De celles-ci, la plus importante, celle qu'utilise dans la majorité des travaux publiés sur la question, est celle de Maslach. La définition de Maslach (1976), énoncée au milieu des années 1970, est la suivante : l'épuisement professionnel est un *syndrome de détresse psychologique intense liée au travail et caractérisée par trois manifestations: une grande fatigue émotionnelle, une dépersonnalisation prononcée et un sentiment d'accomplissement personnel très bas.*

Cette définition est intéressante pour plusieurs raisons. Premièrement, elle suggère une détresse psychologique intense. On élimine ainsi plusieurs conditions psychologiques et physiques moins souffrantes, mais que certains ont tendance à confondre avec l'épuisement professionnel (mauvaise gestion des relations interpersonnelles, épuisement physique, gestion de la colère, mauvaise gestion du stress au quotidien ...).

Dans un deuxième temps, cette définition suggère que l'épuisement professionnel est lié au travail. Cette partie de la définition est importante puisqu'elle permet une différenciation avec la dépression classique. L'épuisement professionnel est une réponse à une exposition prolongée à certains stressors chroniques, qui sont de nature psychologique et émotionnelle et qui sont présents dans le milieu de travail (Maslach & Goldberg, 1998).

Une actualisation récente (1996) permet d'inclure les professions non reliées à la relation d'aide, Maslach ayant modifié sa définition de l'épuisement professionnel pour inclure toutes les professions. Ainsi, la dépersonnalisation devient le cynisme et la baisse du sentiment d'accomplissement devient une baisse du sentiment d'efficacité (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Même si cette définition est de loin la plus influente de la littérature (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001) elle est remise en question depuis, entre autres, les résultats de la méta-analyse de Lee & Ashfort (1996), résultats qui permettent de démontrer la faible corrélation du sentiment d'efficacité avec les deux autres dimensions : l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation.

La réflexion de Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli (2001) est ici très à propos. D'abord, elle souligne l'importance de la similarité entre la première dimension : l'épuisement

émotionnel et les réactions traditionnelles au stress. Cette similarité entre les deux dimensions est d'ailleurs mise en lumière par Schaufeli & Enzmann (1998). De même, Lee & Ashfort (1996) font remarquer que l'épuisement émotionnel et le stress au travail partagent les mêmes antécédents, les mêmes attitudes individuelles et les mêmes conséquences comportementales (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Ainsi, la dimension épuisement émotionnel de l'épuisement professionnel peut être comprise dans une perspective théorique de réaction au stress. Cette perspective est celle priorisée par la définition de Maslach (1981).

La deuxième dimension, la dépersonnalisation ne semble pas être un élément problématique de la définition de Maslach. On l'associe dans certains cas au cynisme (Kanter & Mirvis, 1989), dans d'autres cas à l'aliénation de l'employé (Lang, 1985). Par contre, dans les deux cas, il semble que c'est la *distanciation* qui soit la clé de cette dimension (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). L'association au cynisme est importante puisque, dans la version GS (*general survey*), cette dimension devient une mesure de cynisme.

La troisième dimension, la baisse du sentiment d'accomplissement (efficacité professionnelle, selon les cas) est considérée comme une dimension différente. Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli (2001) exposent trois faits pour appuyer leur supposition. Premièrement, ils citent une analyse structurelle des facteurs de l'épuisement professionnel effectuée par Green, Walker & Taylor (1991) qui conclut que seuls deux facteurs peuvent être considérés comme des facteurs centraux à l'épuisement professionnel : la dépersonnalisation et l'épuisement émotionnel. Puis, la méta-analyse de Lee et Ashforth (1996) démontre que la corrélation entre l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation est beaucoup plus forte qu'avec la baisse du sentiment d'accomplissement professionnel. Finalement, la baisse du

sentiment d'accomplissement est la dimension qui obtient toujours les relations les plus faibles avec d'autres variables qui contribuent à l'épuisement professionnel (Lee & Ashforth, 1996, Schaufeli & Enzmann, 1998). Ces résultats empiriques permettent de justifier l'exclusion de la baisse du sentiment d'accomplissement de la définition de l'épuisement professionnel. Nous nous rangerons donc du côté de Shirom (1989) qui explique la baisse d'accomplissement comme une conséquence de l'épuisement professionnel. D'autres auteurs (Cordes & Dougherty, 1993, Lee & Ashfort, 1990) ont suggéré que cette dimension pourrait être une caractéristique individuelle similaire à l'auto-efficacité professionnelle telle que définie par Bandura (1986). Cette partie de la définition sera retenue lors du développement de la généralisation de la définition de l'épuisement professionnel par Maslach et Jackson (1996).

À la lumière de ces analyses, nous allons proposer une définition de l'épuisement professionnel. Cette définition intègre les commentaires de Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli (2001) à la définition de Maslach. Notons également un certain retour vers la définition initiale de Freudenberg.

L'épuisement professionnel est un *syndrome de détresse psychologique intense liée au travail et caractérisée par deux dimensions centrales: une grande fatigue émotionnelle et un désengagement face au travail.*

Cette définition nous apparaît optimale dans l'état actuel de la littérature. En revanche, tout au long de ce texte, nous utiliserons la définition de Maslach. Puisqu'elle est généralisée à toute la littérature, il nous a semblé plus sage, par souci de clarté, d'utiliser cette dernière comme définition opérationnelle.

### Étapes de développement

Les étapes de développement de ce syndrome sont importantes dans la présente discussion. Un patron relativement similaire semble se développer chez les individus selon Edelwick et Brodaky (1980). Ce patron s'inscrirait comme suit : d'abord, l'individu vit un enthousiasme idéaliste. Il fait preuve d'un niveau élevé d'énergie au travail. Les attentes irréalistes face à ce qu'il peut accomplir grâce à son travail accompagnent habituellement cet enthousiasme. Il s'ensuit des dépenses d'énergie excessives et souvent inefficaces.

Deuxièmement, l'individu se retrouve dans un état de stagnation. Ses efforts sont réorientés vers une recherche de bonnes conditions de travail et il laisse tomber ses idéaux professionnels. À cette étape, l'engagement instrumental de l'individu face à l'organisation, se fait sentir. Le travail devient un moyen de subvenir à ses besoins. La frustration face au travail et à ses compétences professionnelles devient de plus en plus importante. L'individu vit des interrogations sur l'efficacité de son travail. Il manifeste de la colère contre l'employeur et se questionne sur la pertinence de son travail. Finalement, l'individu devient apathique. Il est submergé par l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la baisse du sentiment d'accomplissement. Les difficultés au travail deviennent trop importantes. Il s'ensuit une perte totale d'intérêt envers les tâches et un investissement minimum pour conserver l'emploi.

Ce patron est intéressant, mais n'influence pas directement nos travaux. Par contre, il sera important de le considérer lors de l'interprétation des différents niveaux d'épuisement professionnel.

### Stabilité du construit entre les cultures

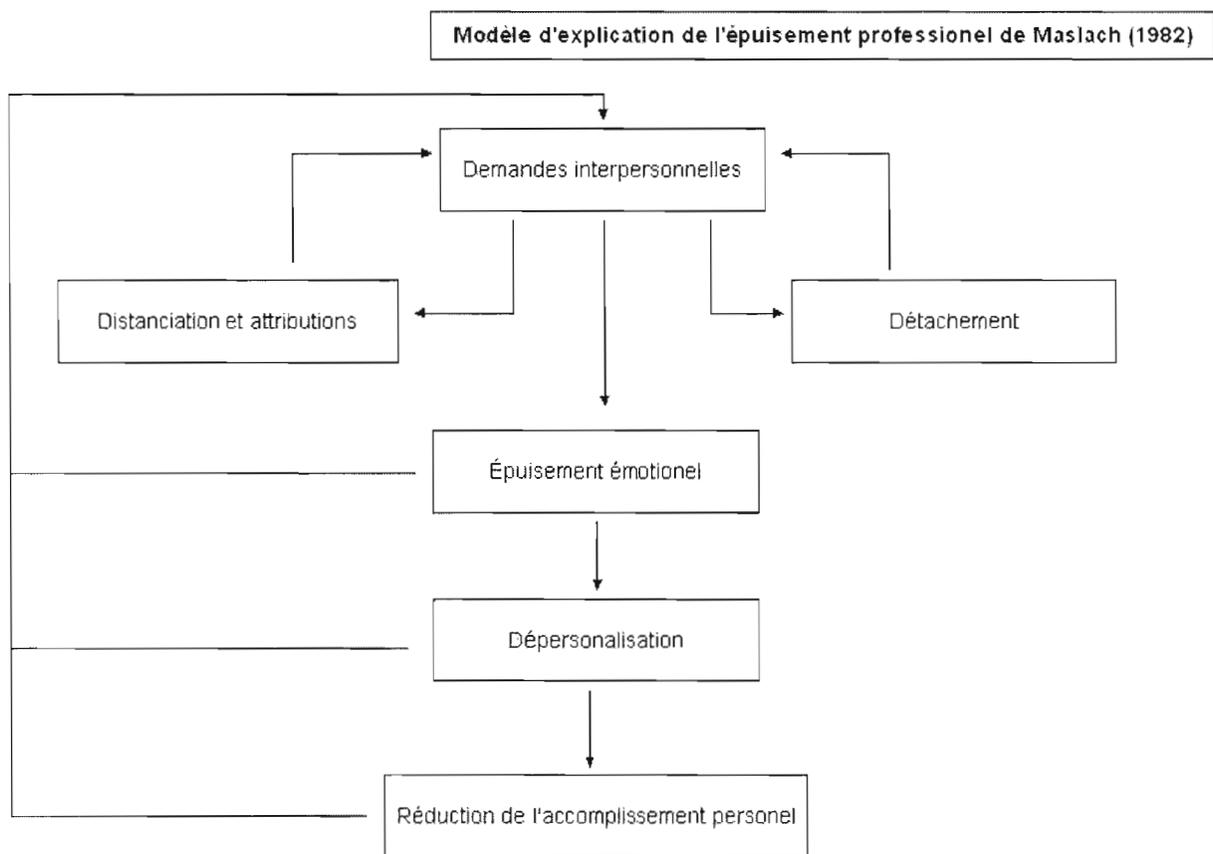
L'épuisement professionnel semble invariable à travers les cultures. Pines, Ben-Ari, Utasi & Larson (2002) ont évalué le construit sur des Américains, des Hongrois et des Israéliens d'origine juive et des Israéliens arabes, pour conclure qu'aucune différence significative n'est constatée, le construit demeurant stable entre les cultures occidentales. Celui-ci a également été vérifié chez les francophones du Québec (Mann-Feder et Savicki, 2003), dans les Caraïbes (Baba et al., 1998), sur des populations de Jordanie et des Émirats Arabes Unis (Abu-Hilal, 1995), sur des populations issues d'Australie, de Singapour et de Hong Kong (2001), et dans une population chinoise (Tan, 1998). Cette dernière étude nous permet de constater que, malgré des différences culturelles importantes, le construit d'épuisement professionnel reste invariable. Ainsi dans son expérimentation, Tan (1998) constate un lien entre l'engagement et l'épuisement émotionnel; mais dans ce cas-ci, c'est l'engagement normatif qui est lié à l'épuisement émotionnel et non pas l'engagement affectif. L'engagement normatif est la composante morale de l'engagement, tandis que l'engagement affectif réfère à l'attachement émotif et à l'identification envers l'entreprise (Foucher & al., 2004). Cette différence s'explique par l'importance des règles dans la société collectiviste chinoise en comparaison avec les émotions qui prévalent dans les sociétés individualistes européennes ou nord-américaines. Ainsi, quelle que soit la nature de l'engagement, il existe un lien entre l'engagement et l'épuisement professionnel dans toutes les cultures.

#### 1.2.2 Différents modèles

##### Le modèle de Maslach (1982)

La définition de Maslach implique que l'épuisement professionnel est subdivisé en trois caractéristiques qui elles-mêmes sont associées à diverses manifestations. Ce modèle est présenté à la Figure 1.1.

Figure 1.1  
Modèle de l'épuisement professionnel selon Maslach (1982)



La première caractéristique, habituellement la plus saillante, est l'épuisement émotionnel. L'épuisement émotionnel est défini comme un état tel que l'individu a l'impression de ne plus ressentir les émotions liées à son travail. L'individu a le sentiment de ne plus avoir de

ressources émotionnelles, d'être émotionnellement *vidé*. Cette caractéristique est le construit de base de la définition de l'épuisement professionnel de Maslach et Jackson (1981).

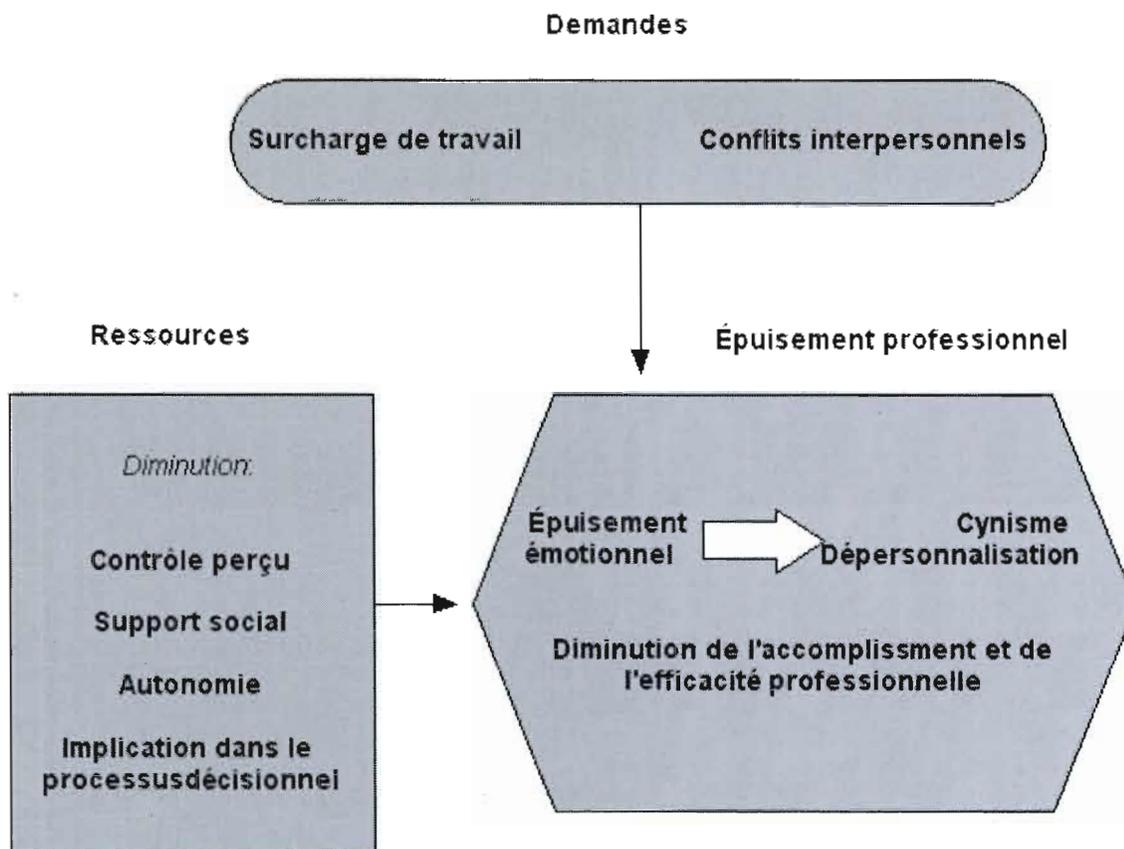
La dépersonnalisation, deuxième caractéristique centrale du construit, est une réponse négative aux demandes de l'environnement de travail. Cette réponse se manifeste par le développement de cynisme face à la tâche et de détachement face à l'environnement de travail. La dépersonnalisation devient donc un mécanisme de défense que l'individu utilise comme tampon dans les situations où l'épuisement émotionnel est trop important (Maslach & Goldberg, 1998, Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)

Finalement, une baisse du sentiment d'accomplissement est également constatée. Cette baisse amène l'individu à se percevoir comme un travailleur moins compétent. Il vivra un sentiment de découragement face à des tâches qui étaient auparavant effectuées avec beaucoup d'aisance, mais qui paraissent maintenant immenses, voire insurmontables. Il s'ensuit une baisse de productivité importante (Maslach & Goldberg, 1998). On remarque également que cette dimension de l'épuisement professionnel est directement liée à l'auto-évaluation de l'individu (Maslach & Goldberg, 1998).

### Le modèle modifié de Maslach, Jackson et Leiter

Maslach et al. (1996) ont présenté un modèle d'intégration des différentes composantes de l'épuisement professionnel. Ce modèle est basé sur leurs travaux et permet une utilisation mieux adaptée du Maslach Burnout Inventory (Maslach & al., 1996). Il est présenté à la figure

Figure 1.2  
 Modèle modifié de Maslach, Jackson et Leiter (1996)



Les trois dimensions de l'épuisement professionnel sont reprises selon un modèle de développement par étape. L'individu développe d'abord un épuisement émotionnel. En réaction à cette situation, il fait preuve d'un certain cynisme face à son travail. La dépersonnalisation apparaît donc dès que l'épuisement émotionnel atteint un niveau important. Finalement, le sentiment d'accomplissement connaît une baisse importante.

Notons que ce processus de développement de l'épuisement professionnel n'est pas aussi tranché qu'il le semble. Des travaux supportent le développement de la dépersonnalisation

comme conséquence de l'épuisement émotionnel. Par contre, comme on le remarque dans la figure 1.2, la baisse du sentiment d'accomplissement se développe de façon parallèle aux deux autres dimensions (Maslach & Goldberg, 1998). Selon Leiter (1993), ce développement parallèle est fonction de la combinaison des antécédents organisationnels présents dans le milieu de travail.

Dans ce modèle, deux catégories de facteurs contribuent au développement de l'épuisement professionnel. D'un côté, on retrouve les demandes provenant du milieu de travail. Ainsi, si la charge de travail est perçue comme trop importante par l'individu, l'effet sur l'épuisement professionnel est ressenti. De même, si des conflits personnels font leur apparition dans le milieu de travail, l'épuisement professionnel a plus de probabilités de se développer.

Par ailleurs, le manque de ressources a également une influence sur ce modèle. Ainsi, le développement de l'épuisement professionnel est conséquent à une mauvaise adaptation au niveau de contrôle perçu par l'individu, au support social défaillant, à une utilisation inadéquate des habiletés de gestion du stress de l'individu, à un manque d'autonomie dans l'exercice de ses fonctions et finalement à un manque d'implication dans le processus décisionnel.

Ce modèle d'explication est intéressant, mais il ne semble pas rendre compte de certains facteurs importants, dont l'aspect séquentiel des dimensions de l'épuisement professionnel.

Par contre, il illustre bien la problématique entre les trois construits de l'épuisement professionnel. L'épuisement émotionnel est présenté dans la figure, comme un antécédent à la dimension dépersonnalisation. Aucun lien n'est postulé entre ces deux premières dimensions et la baisse du sentiment d'accomplissement. Ainsi, lorsque la figure est analysée on se rend compte que deux dimensions sont présentées : celle qui lie l'épuisement émotionnel à la

dépersonnalisation, et en parallèle la baisse du sentiment d'accomplissement. Cette hypothèse, voulant que les trois dimensions de l'épuisement professionnel soient en fait deux dimensions, est appuyée par les travaux de Gmelch et Gates (1998).

### Le modèle de demandes et ressources au travail

Le modèle de demandes et ressources au travail ou D-RT (Bakker, Demerouti, Taris & al., 2003) propose une explication différente de celle du modèle de Maslach (1982). Ce modèle est inspiré des travaux de Hobföll (1989) et de ceux de Karasek (1979). Hobföll postule que les modèles actuels de conception du stress ne permettent pas une représentation adéquate de la réalité. Selon lui ces modèles n'expliquent pas adéquatement la réaction de stress des individus. Ni les modèles dérivés de Cannon-Seyles (Cannon, 1932, Seyles, 1950) où le stress est une réponse pour protéger l'organisme d'une menace de son environnement, ni ceux qui s'inspirent de la définition du stimulus (i.e. Elliot & Eisdorfer, 1982), de la perception de l'événement par l'individu (Spielberger, 1966) et des modèles homéostatiques et transactionnels (Lazarus, 1966), ne permettent une explication complète de la réaction de stress. Hobföll s'inspire plutôt des modèles de demandes-contrôle-support de Johnson & al. (1988) qui se sont eux-mêmes inspirés du modèle des demandes et contrôles au travail de Karasek (1979).

Le modèle d'explication proposé (Hobföll, 1989) postule que l'individu protège, conserve et construit des ressources. Ce qui est menaçant pour l'individu, c'est la perte de ces ressources. Ainsi, il définit le stress comme une réaction à l'environnement où existe:

a) une menace de perte nette de ressources, b) une perte nette de ressources, c) une absence de gain suivant un investissement.

Demerouti (2001) adapte le modèle de Hobföll à l'épuisement professionnel. La base de l'adaptation de Demerouti est la parcimonie. Le *principe de parcimonie*, s'inspire directement du principe du *Razor D'Occam*. Ce principe développé par le frère franciscain Guillaume D'Occam postule que "Les entités ne doivent pas être multipliées par delà ce qui est nécessaire". Ainsi, dans le présent contexte, le principe de parcimonie s'applique dans la mesure où un modèle prédictif à deux facteurs sera priorisé face à un modèle à trois facteurs.

L'adaptation que fait Demerouti du modèle de Hobföll reflète ce souci. Le modèle postule donc que les antécédents à l'épuisement professionnel peuvent se retrouver dans l'une des deux catégories générales d'antécédents du modèle, les demandes ou les ressources.

Les demandes du travail sont définies comme se référant aux aspects physiques, psychologiques, sociaux et organisationnels qui demandent de faire un effort physique, ou psychologique (cognitif ou émotionnel) représentant ainsi un coût psychologique ou physique. Il y a donc un investissement de ressources. Citons ainsi en exemple: des pressions importantes au travail, un environnement physique non adapté ou des interactions émotionnellement lourdes avec les clients. (Bakker, Demerouti, Taris & al., 2003). Cette définition tirée directement des travaux de Demerouti présente donc les demandes du travail comme un aspect de la dichotomie des antécédents à l'épuisement professionnel.

Les ressources du travail selon Demerouti (Bakker, Demerouti, Taris & al., 2003) font référence à deux types de caractéristiques : les caractéristiques liées à l'atteinte de l'objectif et les caractéristiques liées à la régulation de la demande .

D'abord, les caractéristiques liées à l'atteinte de l'objectif font référence aux aspects psychologiques, physiques, sociaux et organisationnels qui nous permettent d'atteindre un

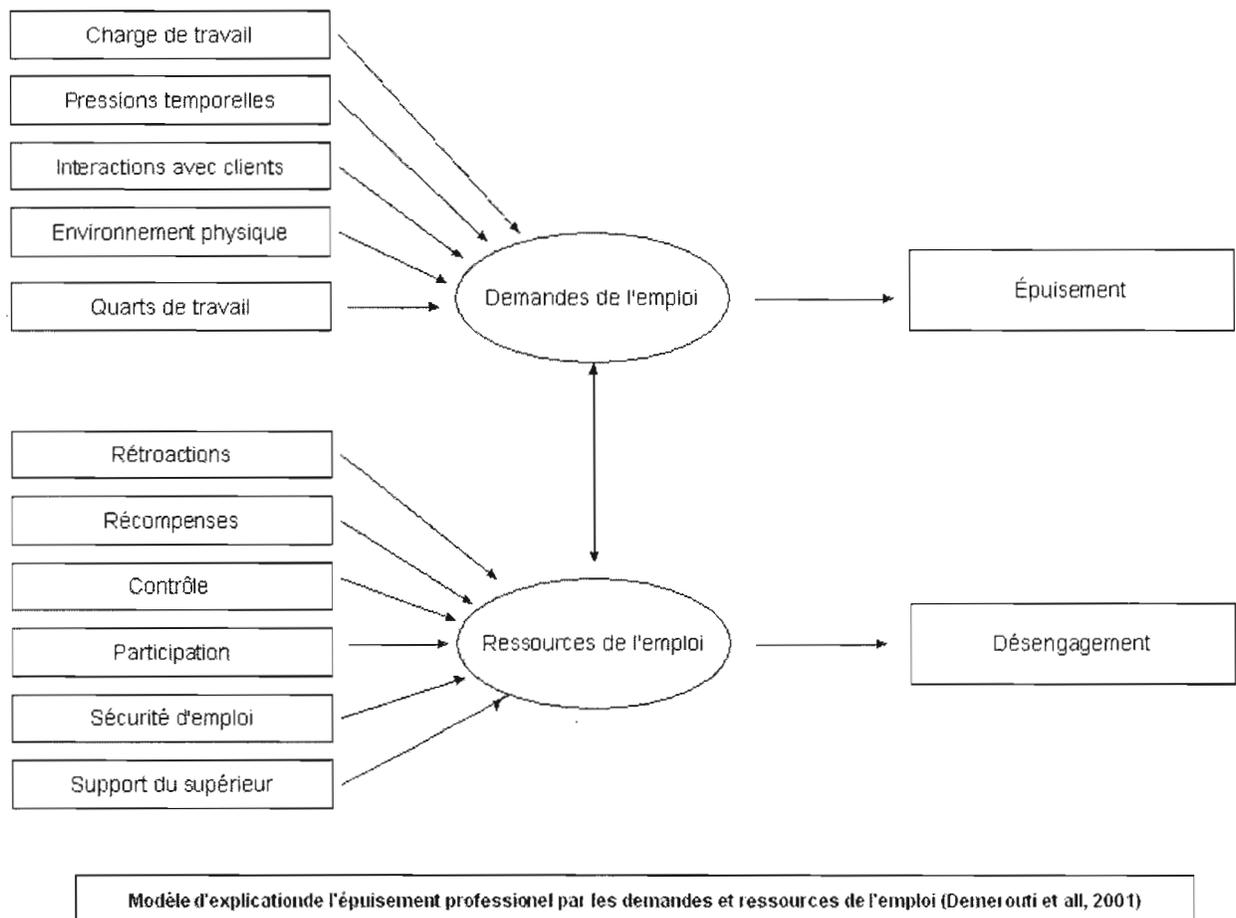
objectif dans le cadre du travail. Puis en second lieu, les caractéristiques liées à la régulation de la demande font référence à une réduction de la demande du travail, et/ou des coûts physiologiques et psychologiques.

Ces ressources peuvent être disponibles au niveau de l'organisation (i.e. paye, opportunité d'avancement dans l'entreprise, sécurité d'emploi), des relations interpersonnelles dans celle-ci (i.e. support du superviseur ou des collègues de travail, esprit d'équipe) de l'organisation du travail (i.e. absence d'ambiguïté de rôle, participation au processus de décision) ou au niveau de la tâche (i.e. tâche significative, autonomie, rétroaction sur la performance) (adapté de Bakker, Demerouti, Taris & al., 2003).

De plus, comme on le remarque à la figure 1.3, le modèle implique une interaction entre des composantes très différentes de celles que l'on retrouve dans les autres modèles. Ainsi, il est postulé que deux processus différents participent au développement de l'épuisement professionnel.

Selon le premier processus, une certaine chronicité des demandes du travail, mènerait vers l'épuisement. Bakker, Demerouti, Taris & al. (2003) se basent sur le modèle physiologique de Hockey (1993) afin d'expliquer ce processus. Le second processus est de nature motivationnelle. Demerouti et al. (2001) postulent que les ressources du travail ont un potentiel motivateur intrinsèque. Aussi, l'inexistence de ces ressources aura un effet sur les travailleurs, effet qui à long terme amène un désengagement et une baisse du sentiment d'efficacité au travail. Deux types de ressources sont ici suggérées : les ressources extrinsèques au travail: (i.e. support social, supervision de type coaching, incitatifs financiers) et les ressources intrinsèques (i.e. autonomie, rétroaction, développement professionnel).

Figure 1.3  
 Modèle de l'épuisement professionnel selon Demerouti (2001)



Demerouti et al. (2001) suggèrent que l'épuisement professionnel peut être causé par une multitude de facteurs qui peuvent être intégrés dans un modèle relativement simple, et cela, grâce à la prémisses de la parcimonie (Demerouti & al., 2001). Ce modèle tente d'expliquer le

développement de l'épuisement professionnel par une exposition trop importante en durée et/ou en fréquence à des demandes du travail et à une absence de ressources au travail. Le premier processus, trop de demandes, amène l'individu vers l'épuisement. Le deuxième processus, le manque de ressources, amène l'individu vers le désengagement face à son travail et une baisse du sentiment d'accomplissement professionnel.

La définition de l'épuisement et du désengagement est différente dans les autres modèles. L'épuisement est défini comme la conséquence d'un effort physique, cognitif et affectif soutenu sur une longue période, contrairement à la définition de Maslach qui ne considère que les dimensions affectives.

Le désengagement fait référence à *la distance que l'individu met entre son travail et lui-même*, les attitudes négatives qu'il entretient face à l'objet du travail, le contenu du travail et le travail en général. Ainsi, contrairement à la définition de Maslach, l'individu se distancie du travail et non des clients/patients.

Ce modèle nous apparaît comme une avancée importante dans l'étude de l'épuisement professionnel : a) il permet d'inclure tous les facteurs organisationnels qui contribuent au développement de l'épuisement professionnel dans deux catégories, ces facteurs pouvant ainsi être aisément intégrés dans la modélisation; b) il permet la généralisation à tous les corps d'emploi et devient plus crédible puisqu'il s'applique à toute la population active; c) il intègre les aspects cognitifs de l'épuisement; d) il élimine la dimension de la baisse du sentiment d'accomplissement et reconnaît son lien direct avec le désengagement.

Liens avec l'engagement organisationnel

Puisque nous utiliserons l'engagement organisationnel comme variable dans notre expérimentation, il nous apparaît important d'aborder brièvement son lien avec l'épuisement professionnel.

D'abord, l'engagement organisationnel fait référence à *l'attachement et à l'identification d'un individu envers son organisation* (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974, cité par Foucher, R., Morin, L., Bentheim, K. & Trottier, L., 2004). La littérature sur ce sujet nous révèle trois dimensions importantes de l'engagement: l'engagement affectif, l'engagement normatif et l'engagement de continuité.

Tel que mentionné précédemment, l'engagement affectif est défini comme la dimension affective de l'engagement soit l'attachement émotif et l'identification envers une entreprise, tandis que l'engagement normatif est plutôt orienté vers la composante morale de l'engagement (Foucher & al., 2004). Finalement, l'engagement de continuité a trait à la prédisposition de l'individu à se sentir lié à une organisation à cause des bénéfices qu'elle lui procure (Foucher & al., 2004). Cette dernière dimension n'est pas utilisée dans notre expérimentation, car son effet sur l'épuisement professionnel ne nous intéresse pas dans le contexte actuel. C'est plutôt un engagement tel que celui décrit par Schaufeli & al (2004), un engagement de type cognitivo-affectif.

L'engagement organisationnel a une relation bien particulière avec l'épuisement professionnel: cette relation est si importante que Maslach, Jackson et Leiter (1996) ont tenté de l'intégrer sur le continuum de l'épuisement professionnel. Elloy, Everett & Flynn (1995) ont constaté un lien inversement proportionnel entre les deux variables qu'ils ont soumises à une expérimentation à l'aide de 14 variables dont: l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôle, la

supervision et certaines caractéristiques spécifiques à l'emploi. Ils ont remarqué un effet d'opposition important entre l'épuisement professionnel et l'engagement affectif. Ces données sont présentées au Tableau 1.1.

Tableau 1.1  
Corrélations entre des variables spécifiques à l'emploi et des variables spécifiques à l'individu - l'épuisement professionnel et l'engagement affectif (n = 357) (Elloy, Everett & Flynn, 1995)

	Engagement affectif	Épuisement professionnel
Supervision		
- Confiance	0.55**	-0.34*
- Cohésion	0.45**	-0.40**
- Reconnaissance	0.46**	-0.36**
- Équité	0.52**	-0.35**
- Innovation	0.52**	-0.30*
Caract. emploi		
- Variété	0.40**	-0.33*
- Autonomie	0.42**	-0.30*
- Identité	0.39**	-0.32*
- Rétroaction	0.46**	-0.38**
- Signification	0.46**	-0.35**
- Interaction	0.42**	-0.32*
- Utilisation habilités	0.38**	-0.35**
Ambiguïté rôle	-0.48**	0.46**
Conflit rôle	-0.34**	0.42**

\*\* = corrélation significative à .01 ( $p < 0.01$ )

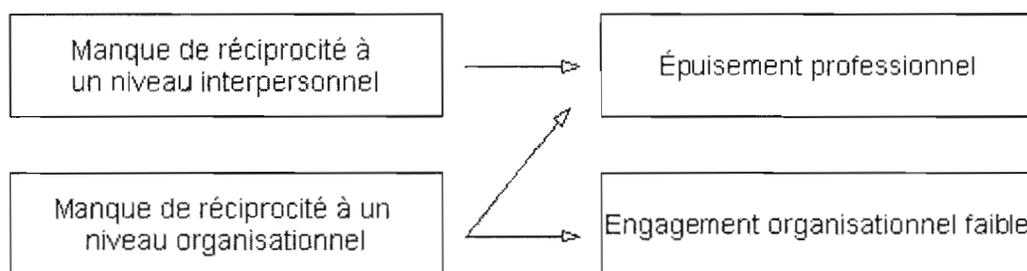
\* = corrélation significative à .05 ( $p < 0.05$ )

Schaufeli, Van Dierendonck et Van Gorp (1996) se sont également intéressés au lien entre l'épuisement professionnel et l'engagement. Pour ce faire, ils ont proposé un modèle qui tient compte des échanges au niveau interpersonnel et au niveau organisationnel. L'intérêt de ce modèle pour notre propos réside dans le double type d'échanges sociaux qui sont pris en

compte, soit ceux de niveau interpersonnel et ceux de niveau organisationnel, et mis en relation à la fois avec l'épuisement et l'engagement.

Les postulats de base de ce modèle sont directement inspirés des travaux sur la théorie de l'équité selon lesquels ce que l'individu investit et ce qu'il retire d'une relation doit être proportionnels aux investissements et aux gains de l'autre partie. C'est ce qui est défini par réciprocité dans la Figure 1.4. Ce modèle prend comme argument de départ que l'épuisement professionnel se développe dans un contexte interpersonnel de l'organisation où le manque de réciprocité serait à l'origine de l'épuisement émotionnel de l'individu. Schaufeli, Van Dierendonck, Van Gorp & al. (1996) croient que l'engagement envers l'organisation sera également affecté par l'absence de réciprocité.

Figure 1.4  
Modèle inspiré de la théorie de l'équité selon Schaufeli, Van Dierendonck, Van Gorp et al. (1996)



Tan (1998) observe un lien étroit entre l'engagement normatif et l'épuisement professionnel sur un échantillon chinois, de Hong-Kong. Ainsi, on observe un effet culturel

possiblement lié à la société collectiviste, l'engagement normatif étant prédictif de l'épuisement professionnel et l'engagement affectif n'ayant aucun effet.

L'engagement organisationnel dans le contexte de cette thèse sera cependant considéré comme un engagement exclusivement affectif, car nous désirons explorer les implications de l'engagement tel que celui décrit par Schaufeli & al (2004), un engagement de type cognitivo-affectif. Nous utiliserons ce liens comme élément de preuve de convergence (hypothèse 14).

### 1.2.3 Antécédents sociologiques

L'augmentation de l'épuisement professionnel au cours des trente dernières années est habituellement attribuée à un certain nombre de facteurs englobant des phénomènes de société: la nouvelle économie, les pressions liées à une idéologie de vie néo-libérale, etc. Schaufeli et Enzmann (1998) se sont penchés sur la question et ont identifié certains facteurs spécifiques qui contribuent au développement du stress au travail. Puisque le stress au travail contribue grandement au développement de l'épuisement professionnel (Schaufeli & Enzmann, 1998), nous avons cru bon de présenter ici ces facteurs.

#### Économie de services

L'émergence d'une économie de services dans les pays occidentaux contribue à la hausse de l'épuisement professionnel. Depuis la Deuxième Guerre mondiale, les pays occidentaux se sont de plus en plus concentrés vers une économie de services. Ce constat est vrai pour les États-Unis (Schaufeli & Enzman, 1998). Les Européens constatent également ce changement. Paoli (1997) remarque que 59% de la main d'œuvre de l'Union Européenne fait

partie du secteur des services, 7% du secteur de l'agriculture et 34% dans le secteur de l'industrie. Ce même recensement a été reproduit en 2000 par *La fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie au travail* (European foundation for the improvement of living conditions, 2002) qui nous révèle les chiffres suivants : 65,5% pour le secteur des services, 4,6% pour l'agriculture et 29,7% pour l'industrie. Ces chiffres illustrent bien les changements rapides que le milieu de travail vit en occident. Au Canada, les chiffres sont similaires selon Statistiques Canada (2003). Ainsi, 74,68% des travailleurs oeuvrent dans le secteur des services, 2,1% dans le secteur de l'agriculture et 23,32% dans le secteur de production de biens. La hausse des cas d'épuisement professionnel peut donc être liée à cette particularité du marché. Puisque les travailleurs qui oeuvrent dans le secteur des services semblent plus à risque de développer un épuisement professionnel car ils sont en contact direct avec leurs clients (Schaufeli & Enzmann, 1998), et que ces secteurs sont en expansion, il apparaît logique que le nombre de cas d'épuisement professionnel soit également en hausse.

### Étiquetage.

L'étiquetage d'un grand nombre de difficultés au travail comme étant de l'épuisement professionnel peut également donner l'impression que ce dernier est de plus en plus présent. L'utilisation des termes *stress* et *burnout* est maintenant omniprésente dans le milieu du travail. Ces expressions sont utilisées souvent à tort et à travers. Un problème de santé mentale habituellement diagnostiqué aisément avec le DSM-IV (APA, 1998) est souvent étiqueté, lorsque certaines manifestations symptomatiques ont lieu dans le milieu de travail du malade, comme un problème d'épuisement professionnel. Peu de travaux se sont penchés sur cette

question, mais il apparaît important de souligner l'aura que revêt l'étiquette d'épuisement professionnel. Dans une société de plus en plus individualiste (Schaufeli & Enzmann, 1998) et axée sur le travail, le diagnostic d'épuisement professionnel devient une expression à la mode pour justifier que l'individu a tellement travaillé qu'il s'en est rendu malade. Puisque notre société valorise les longues heures au travail, l'étiquette d'épuisement professionnel passe d'un problème à une marque de valeur. Aussi, plutôt que d'être étiqueté tel que le serait un individu qui vivrait une psychopathologie spécifique (dépression, anxiété généralisée, trouble panique, etc.) l'individu devient quelqu'un qui a trop travaillé. Cette notion permet une acceptation du problème, bien particulière à celui-ci. En conséquence, les études qui démontrent une hausse du phénomène doivent considérer cet état de fait. Une partie de la hausse peut être due à une inclusion de psychopathologies qui n'ont que peu à voir avec l'épuisement professionnel. Il est donc important de considérer cette question puisque nous nous intéressons à la mesure de l'épuisement professionnel. Ainsi, nous reconnaissons que le développement d'outils de mesure valides est primordial dans un ce contexte.

### Nouvelles technologies

Les nouvelles technologies font maintenant partie de presque tous les emplois. Celles-ci permettent, dans plusieurs cas, de faciliter la tâche des travailleurs. Par contre, elles la complexifient également de façon significative. Schaufeli, Keijsers et Reis-Miranda (1995), dans une recherche sur le travail des infirmières dans une unité de soins intensifs, décrivent la complexification des tâches de ces dernières. L'étude démontre que les tâches liées aux nouvelles technologies demandent une plus grande vigilance, une plus grande précision et

accélèrent les processus décisionnels liés à la tâche. L'utilisation de l'informatique et d'autres technologies fait appel à des ressources cognitives différentes de celles qui avaient cours dans le passé. De plus, ces nouvelles technologies ont souvent pour objet de réduire le nombre d'employés. Cette diversification des tâches exige également une diversification des habiletés utilisées pour les mener à bien (Schaufeli, Keijsers & Reis-Miranda, 1995). Puisque ces tâches augmentent la charge de travail cognitive, certains chercheurs postulent que cet état de fait participe à l'augmentation du nombre de cas d'épuisement professionnel. Le Québec baigne dans ce contexte. Les décisions politiques prises au début des années 1990 ont fait du Québec une capitale des nouvelles technologies. L'importance d'effectuer des travaux sur l'épuisement professionnel dans notre milieu est donc encore plus primordiale.

#### Affaiblissement de l'autorité professionnelle.

L'affaiblissement de l'autorité professionnelle est un facteur de société important depuis la fin des années 1970. Les professions les plus admirées et respectées sont maintenant celles où la rémunération est élevée (Cherniss, 1995). Les fondements mêmes de l'autorité intellectuelle et des habiletés des professionnels sont remis en cause systématiquement. Cette remise en cause est importante, car elle fragilise la perception qu'ont les gens de ces professionnels et augmente les attentes face à ceux-ci. Ainsi, les professeurs doivent justifier toutes leurs actions en classe, les travailleurs sociaux doivent faire face à des administrations de plus en plus demandantes, les infirmières ne doivent plus se limiter à donner des soins exemplaires, elles doivent également être empathiques et avoir un sens aigu du service à la clientèle. Cette situation amène plusieurs professionnels à se questionner sur leurs habiletés et sur le travail accompli. Puisque les attentes

des consommateurs sont devenues si élevées, certains ont l'impression de ne plus remplir leur mandat adéquatement. Leur sentiment d'auto-efficacité professionnelle (Bandura, 1998) peut ainsi s'en ressentir. Une telle situation est propice au développement de l'épuisement professionnel. L'importance de l'autorité professionnelle sur le développement de l'épuisement professionnel est soulignée dans les travaux de Tourigny, Baba et Lituchy (2005) qui ont analysé une culture où l'autorité professionnelle ne s'est pas effondrée, le Japon. Ils ont remarqué que l'autorité professionnelle a un effet important sur le style de supervision. Ce style influence ensuite la perception de contrôle qu'a l'individu sur sa tâche. Or cette perception, on le verra, joue un rôle important dans le développement de l'épuisement professionnel.

#### Attentes face aux professionnels.

Les attentes perpétuées par notre société face au travail des professionnels peuvent contribuer à la hausse des cas d'épuisement professionnel. Ces attentes communiquées aux jeunes professionnels peuvent mener au développement de croyances irréalistes, qui contribuent à l'augmentation de leur niveau d'épuisement professionnel (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach, Jackson & Leiter, 1996, Moore & Cooper, 1996, Vézina et al., 1992, Vanier, 1996, Baruch, Feldman & Brondolo, 2002). Aussi, depuis une vingtaine d'années (Cherniss, 1980), ces croyances sont perpétuées dans le discours des médias et dans la plupart des programmes de formation universitaire (Schaufeli & Enzmann, 1998). Cherniss (1980) divise ces croyances en cinq facteurs distincts, soit la compétence, l'autonomie, la réalisation personnelle, la collégialité et l'attitude du client.

La compétence est souvent confondue avec les diplômes par le jeune professionnel. Ainsi, même s'il est normal qu'il se sente et qu'il soit moins compétent en début de carrière, celui-ci peut vivre le syndrome de l'imposteur, soit l'impression d'être un mauvais professionnel parce qu'il ne connaît pas tout.

L'illusion de l'autonomie du professionnel est également importante. Elle amène le jeune professionnel à se questionner sur plusieurs aspects de sa tâche et au contrôle qu'il croit devoir exercer sur celle-ci. Or, dans la réalité, cette autonomie se limite souvent à l'opinion professionnelle.

Les attentes liées à la réalisation de soi peuvent également affecter le jeune professionnel. Malheureusement, ce ne sont pas tous les emplois professionnels qui sont stimulants, intéressants et variés. Certaines tâches sont mécaniques, insignifiantes et routinières. L'accomplissement et la réalisation de soi ne sont pas spontanés, ils demandent plusieurs années de travail, et ce, préférablement dans différents milieux.

La collégialité est également une attente irréaliste. Croire que tous les collègues d'une même profession oeuvrent pour la même cause ne représente pas la réalité. Dans tous les milieux, certains professionnels vont s'affronter pour les mêmes clients. Un esprit de compétition et de rivalité est souvent constaté entre collègues. Le jeune professionnel peut s'y perdre aisément.

Finalement, l'attitude du client peut faire l'objet d'attentes irréalistes. Le jeune professionnel peut s'attendre à des remerciements de la part d'un client. Or, il est important de considérer que ce n'est pas toujours le cas. Un jeune professionnel pourra être très affecté par des clients qui tenteront de le manipuler, de lui mentir et qui refusent systématiquement son

aide. Aussi, s'il ne peut accepter cet état de fait, la dissonance induite par la différence entre les comportements d'aide émis par le professionnel et la coopération du client, peut amener le professionnel vers un sentiment d'auto-efficacité professionnel très bas. Ces facteurs sont très importants pour le développement de l'épuisement professionnel dans les modèles de Edelwick et Brodaky (1980).

#### Contrat psychologique.

Les changements au contrat psychologique entre l'entreprise et le travailleur peuvent également être à l'origine de la hausse des cas d'épuisement professionnel. Rousseau (1989) définit le contrat psychologique comme la croyance que l'individu a à l'égard des conditions d'échanges réciproques régissant sa relation et celle de l'organisation qui l'emploie. Ce contrat psychologique s'est affaibli ces dernières années (Schaufeli & Enzmann, 1998). Les organisations font de plus en plus appel à des entreprises de sous-traitance, ce qui cause une lente érosion du contrat psychologique puisqu'un intermédiaire est maintenant présent (Rifkin, 1995). Cette situation implique que l'individu doit travailler encore plus, et cela, dans une situation d'insécurité constante. Les conséquences d'un bris de contrat psychologique sont importantes: taux de roulement de personnel élevé (Robinson & Rousseau, 1994), insatisfaction face au travail (Robinson & Rousseau, 1994), baisse de l'engagement organisationnel et épuisement professionnel (Schaufeli, Van Dierendonck et Van Gorp, 1996).

#### 1.2.4 Les antécédents organisationnels

Les organisations s'intéressent de plus en plus aux possibilités d'ajustement de leurs opérations afin de prévenir le développement de ce syndrome chez les travailleurs. L'ajustement des opérations doit se faire de façon à cibler les facteurs qui contribuent au développement de l'épuisement professionnel. L'identification de ces facteurs est d'une importance primordiale si l'on veut développer des programmes de prévention et d'intervention efficaces. De même, une compréhension du phénomène de l'épuisement professionnel doit se faire grâce à un modèle théorique adéquat. Les antécédents organisationnels expliquent 60% des causes du développement de l'épuisement professionnel selon Leiter et Maslach (1999). Il devient donc très intéressant de cibler ces facteurs et d'intervenir afin de permettre une diminution des coûts inhérents à l'épuisement professionnel.

Puisque le modèle de Demerouti sera validé en utilisant en partie des facteurs organisationnels, il nous apparaît important de décrire les facteurs utilisés. Ce modèle regroupe les variables organisationnelles qui influencent le plus le développement et le maintien de l'épuisement professionnel. Les antécédents organisationnels du développement de l'épuisement professionnel sont nombreux. La plupart des auteurs ont dressé une liste (Quick et al., 1998) de ces facteurs. Leiter et Maslach (1999) ont proposé un cadre de référence qui permet de limiter et circonscrire le nombre de facteurs organisationnels discutés. Ainsi, ils identifient six facteurs organisationnels spécifiques qui ont une influence sur le développement de l'épuisement professionnel. Ces facteurs permettent d'inclure la majorité des antécédents organisationnels rapportés dans la littérature. Ces six facteurs sont la charge de travail, le contrôle, les récompenses, l'équité, les valeurs et la communauté.

### Charge de travail

La charge de travail a une grande importance dans le développement de l'épuisement professionnel (Leiter & Maslach, 1999). C'est la dimension organisationnelle qui explique habituellement le plus fort pourcentage de variance. En effet, une charge de travail trop importante peut provoquer une augmentation de tension. Ainsi, non seulement l'individu doit pouvoir gérer son stress de façon adéquate, mais il se retrouve souvent face à un nombre de demandes si important qu'il n'a pas le temps de récupérer (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Ce problème est saillant dans le domaine de la santé et des services sociaux. En raison de la nature temporelle de ce type de services, une incongruence entre le support organisationnel et les demandes de services provenant de l'externe peut pousser un professionnel jusqu'aux limites de ses capacités émotionnelles (Leiter et Maslach, 1999).

De même, la charge de travail a un effet sur la conciliation travail-famille dont fera preuve l'individu. Le degré d'optimisation de la relation travail-famille sera influencé par la charge de travail (Barnett, Gareis, Brennan. 1999).

### Contrôle

Le contrôle est un prédicteur du développement de l'épuisement professionnel (Leiter et Maslach, 1999). Il apparaît lorsque les attentes du travailleur ne sont plus en équilibre avec le travail effectué. Cette perte de synchronisation serait provoquée par des lacunes dans trois domaines soit: les attentes non congruentes des supérieurs, les demandes des clients (quantité de demandes ou demandes excessives) et des problèmes d'ordre éthique. Ainsi, des demandes non congruentes et un manque de clarté structurelle dénotent des problèmes de contrôle dans

l'entreprise. Lorsque l'individu est confronté à un conflit de rôle, il ne peut obtenir le niveau de contrôle désiré sur son travail puisqu'il est dans l'impossibilité de se fixer des priorités. Le conflit de rôle a une relation importante avec l'épuisement professionnel (Cordes & Dougherty, 1993, Lee & Ashfort, 1996, Low & al., 2001). De la même façon, l'incapacité du travailleur à contrôler les variables influençant son travail met l'individu dans un état de vulnérabilité puisque le lieu de contrôle devient objectivement externe. La méta-analyse de Lee & Ashfort (1996) vient confirmer cet aspect. Elle signale l'importance des conflits de rôles et de l'ambiguïté de rôle. La différence entre ces deux types de problèmes de contrôle est clarifiée grâce aux explications de Quick et al., (1998).

Quick et al. (1998) définissent le rôle comme les attentes de l'environnement face au poste qu'occupe un individu. Le contrôle se manifeste donc par la capacité qu'a l'individu à rencontrer ces attentes. Ainsi, le conflit de rôle devient un obstacle potentiel à l'utilisation du contrôle par l'individu et il est donc défini par une incompatibilité entre les attentes de l'environnement et les moyens donnés pour les atteindre. Plusieurs types de conflits de rôles peuvent être identifiés: les conflits inter-rôle, les conflits intra-rôle, les conflits personne-rôles et la surcharge de rôles.

L'ambiguïté de rôle est également une autre manifestation de problèmes de contrôle dans l'entreprise (Quick et al. (1998), Lee & Ashfort (1996), Low & al., 2001). L'ambiguïté de rôle se produit lorsque les rôles ne sont pas bien définis. L'individu ne sait, ni ne peut, déterminer quels sont les comportements qui lui permettraient de remplir ce rôle. Quick et al. (1998) énumèrent plusieurs situations qui peuvent mener à l'ambiguïté de rôle : les attentes ne sont pas communiquées du tout, les attentes ne sont pas communiquées clairement, les attentes face au

rôle sont claires mais les comportements pour y parvenir le sont moins, les conséquences liées à l'atteinte ou non des objectifs ne sont pas claires.

Leiter et Robichaud (1997) signalent que le contrôle est important dans l'évaluation du risque d'accident. Lorsque l'individu a une perception de contrôle sur des dangers occupationnels (i.e. sur un chantier de construction, dans une usine) les niveaux d'épuisement professionnel sont à la baisse. Cette étude nous permet de constater l'importance du contrôle de l'individu sur son environnement et surtout sur sa perception de contrôle.

### Récompenses

Le rôle des récompenses dans le développement de l'épuisement professionnel a fait l'objet de plusieurs études recensées par Leiter et Maslach (1999). Elles explorent la possibilité que l'insuffisance de récompense puisse influencer le développement de l'épuisement professionnel. Leiter et Maslach (1999) expliquent l'influence de ce facteur par le sentiment d'être privé de quelque chose que l'on considère comme un dû dans le système de récompense de l'entreprise. Aussi, ce sentiment peut provoquer une colère chez l'individu, colère qui peut mener à un cynisme envers l'entreprise. Ce cynisme se généralise ensuite à d'autres sphères du travail et provoque lentement une augmentation de la dépersonnalisation de l'individu face à son travail. Mentionnons ici que l'évaluation de la situation menant aux sentiments de colère est sensible aux effets de distorsion des attitudes négatives (distorsions cognitives selon Beck, 1979, et Burns, 1990) d'où l'importance de considérer les variables cognitives dans l'évaluation de l'épuisement.

L'octroi de récompenses est important puisque l'on peut lier ce facteur aux trois construits centraux de l'épuisement professionnel. D'ailleurs, Leiter & Maslach (1999) se sont prêtés à l'exercice en développant un modèle qui permet d'intégrer les trois facteurs selon le modèle intrants-processus-extrants. Dans les intrants, on retrouve une mesure directe de l'individu quant à sa charge de travail qui se fait selon le temps, les efforts et l'expertise professionnelle accordés au travail. Tel que présenté précédemment, de nombreux travaux (Lee & Asforth, 1996) suggèrent que l'association entre la charge de travail et l'épuisement est très importante. Or non seulement cette association est importante, mais ce serait la plus saillante aux yeux de l'individu. Ceci laisse croire à l'individu que l'épuisement est directement lié au surplus d'intrants. Une attribution externe des causes perçues de l'épuisement va de soi. L'individu compte donc sur les processus de l'entreprise afin de rétablir la congruence.

Les extrants sont directement mesurés par la reconnaissance. Cette reconnaissance peut provenir de l'entreprise (récompense, rémunération, formation, avantages), des collègues et des pairs (reconnaissance des compétences, du travail accompli, de l'importance de sa présence dans l'entreprise ..etc.). Si la reconnaissance n'a pas lieu, on remarque chez l'individu une baisse importante du sentiment d'accomplissement, ce dernier facteur étant intimement lié à la reconnaissance. On remarquera également une interprétation, motivée par un lieu d'attribution externe, du manque de reconnaissance comme une absence d'équité. C'est alors que le cynisme face à l'entreprise se développera. L'épuisement déjà ressenti en intrant se transformera finalement en épuisement émotionnel. Notons que ce modèle est dynamique : conséquemment, plus l'individu vit d'expériences difficiles, plus les construits liés à l'épuisement professionnel se renforcent.

Schaufeli, Van Dierendonck et Van Gorp (1996) ont posé comme hypothèse qu'un surplus de récompenses pourrait avoir un effet négatif sur l'individu. Cette hypothèse est née de l'interprétation de leur théorie de l'équité. Elle postule que les membres qui font partie d'un groupe et qui ont une impression d'être trop rétribués face au travail donné expérimenteraient une dissonance face à leur équipe de travail. Cette dissonance serait un facteur important dans le développement de l'épuisement professionnel. Par contre, certains travaux (Bakker & al., 2001) vont à l'encontre de cette hypothèse et ne trouvent aucun effet.

### Valeurs

L'importance pour l'individu de la cohérence de ses valeurs avec celles de l'organisation est un quatrième aspect important de la vie au travail. Ce décalage peut provoquer des attentes irréalistes qui prédisposent l'individu à l'épuisement professionnel (Cherniss, 1980). Leiter et Maslach (1999) considèrent qu'un mauvais alignement entre les valeurs d'un individu et celles de l'organisation provoque une chute de la qualité de la relation entre les individus et leur travail. Lorsque les valeurs présentes dans la culture organisationnelle sont alignées avec celles de l'individu, un contrat psychologique est établi entre les deux parties. Ce contrat constitue une base solide pour construire une relation durable entre l'individu et l'organisation. Il permet le développement d'habiletés et de compétences grâce à la formation et à l'expérience professionnelle. Il assure également l'importance de l'individu dans l'organisation. Cette place permet d'amenuiser l'écart entre ce que l'on a envie de faire et ce que l'on doit faire, ce qui profite également à l'organisation. Il implique également une mise à disposition des ressources de l'organisation (temps de travail, ressources matérielles, réputation de l'organisation) afin de

pouvoir poursuivre des projets personnels, projets qui permettent l'augmentation de la congruence entre valeur et culture. L'importance de ce contrat provient des conséquences du non-respect de celui-ci. Dans ce cas, les valeurs de l'individu ne concorderont pas avec celles de la culture de l'organisation. Si tel est le cas, l'individu se centre sur les incitatifs monétaires et la dépersonnalisation commence à s'installer. D'autres conséquences de cette incongruité seront vécues par l'individu : baisse importante de l'énergie au travail, baisse de l'engagement envers l'organisation et finalement baisse du sentiment d'accomplissement.

L'alignement des valeurs a ainsi un effet en cascade. Dans un premier temps, la perception de l'importance du travail chez l'individu sera affectée. Puis, un seuil d'intolérance à la dissonance entre les valeurs de l'individu et celles de l'organisation sera atteint. Lorsque ce seuil est atteint, l'individu devient à risque. Les recherches de Leiter & Maslach (1999) démontrent une corrélation directe entre l'apparition de cette dissonance et l'apparition d'un sentiment de dépersonnalisation.

L'importance du travail affectera également le sentiment d'accomplissement par l'intermédiaire d'une baisse du sentiment d'efficacité. Si l'individu vit un désalignement, deux possibilités s'offrent à lui pour éviter une condition de détresse : il peut soit réviser ses valeurs (Stevens & O'Neil, 1983), soit quitter l'organisation (Pick & Leiter, 1991).

### Équité

L'équité est importante parce qu'elle implique un climat de confiance mutuelle entre le travailleur et l'organisation (Leiter & Maslach, 1999). Dans un environnement organisationnel où l'équité est présente, les gens sont attentifs les uns aux autres. Les décisions prises par

l'organisation tiennent compte de tous les intervenants, pas seulement des actionnaires. L'équité dans la supervision, c'est la capacité du gestionnaire de traiter tous ses employés adéquatement en fonction de caractéristiques claires et définies, mais connues de tous. Les travaux sur la justice organisationnelle peuvent servir à la compréhension de cette dimension de l'organisation. De même, une partie des travaux sur le support des gestionnaires et leur style de leadership peut être également intégrée sous cette rubrique. Le style de gestion émotionnelle, par exemple, ne permet pas de maintenir l'équité dans une équipe puisque les décisions seront prises au gré des réactions émotives du gestionnaire.

Les travaux de Leiter et Harvie (1997 & 1998) rapportés dans Leiter & Maslach, (1999) ont permis de mesurer l'impact du support du gestionnaire comme modérateur de l'impact d'une réorganisation sur l'épuisement professionnel des employés. Ils rapportent des résultats qui confirment le rôle modérateur de l'équité dans cette situation.

Harvey, Kelloway et Duncan-Lieper (2003) ont observé l'importance de l'équité dans une firme comptable. Ils concluent que, si la confiance en l'organisation est élevée, une augmentation des tâches ne provoque aucun effet sur l'épuisement professionnel. Par contre, si la confiance en l'organisation est à un niveau bas alors qu'il y a une augmentation des tâches, on observera un impact important sur le développement de l'épuisement professionnel.

Van Dierendonck, Schaufeli et Buunk (1998) ont tenté de mettre sur pied un programme d'intervention qui visait exclusivement à changer les perceptions d'inéquité des individus dans leur relation avec l'organisation. Ces individus avaient un niveau élevé d'épuisement professionnel. Les résultats démontrent un effet significatif de l'intervention : baisse de

l'épuisement professionnel, moins d'absence et diminution du sentiment d'avoir été floué. Ces changements permettent de constater l'importance de l'équité.

### Communauté

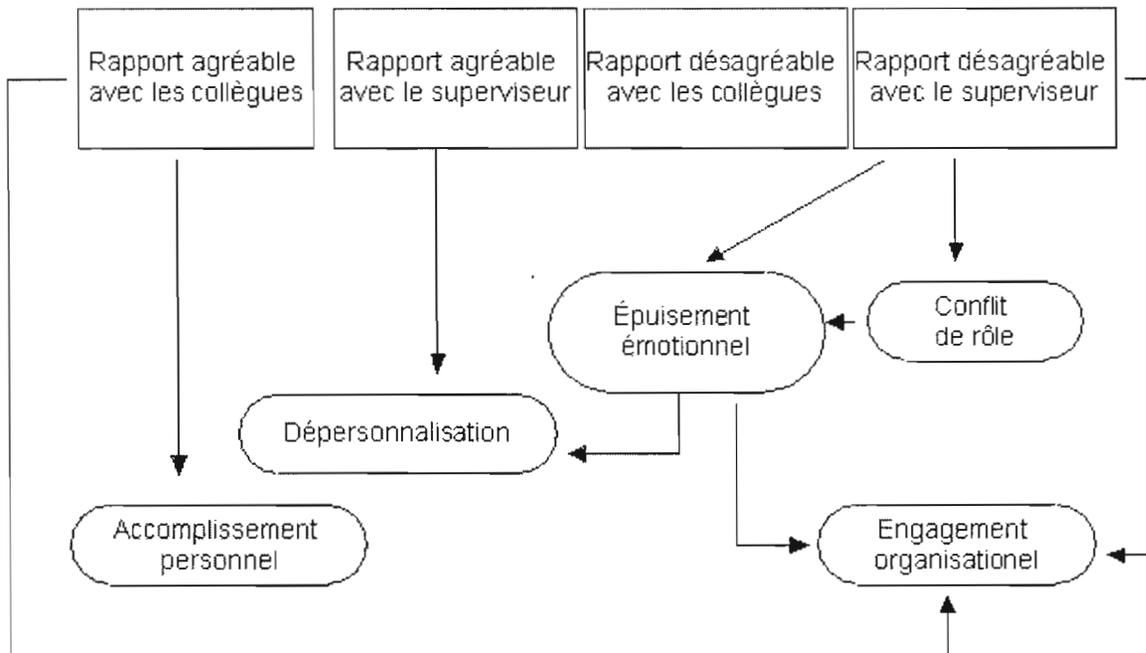
La communauté est un facteur organisationnel qui regroupe plusieurs aspects du travail. Les travaux sur ce sujet ont principalement porté sur le support social apporté au travailleur par le superviseur, les collègues de travail et les membres de la famille (Cordes & Dougherty, 1993, Greenglass et al., 1994, Greenglass, Pantony and Burke, 1988, Maslach, Jackson et Leiter, 1996) Ces travaux tendent à démontrer que le support social atténue le poids des demandes de l'environnement (Leiter & Maslach, 1999).

Le support social aurait un effet positif (additif). Il permet de contrer les tensions provoquées par les demandes de l'environnement (Leiter & Maslach, 1999). Cette vue est en accord avec le modèle de demandes-ressources (Demerouti et al., 2001) qui place la communauté du côté des ressources dans un modèle où les demandes et les ressources sont équilibrées.

La variable communauté inclut également la qualité des relations sociales dans l'entreprise (Buunk & Schaufeli, 1993). Ainsi, on peut définir la communauté par la qualité des relations sociales qui existent entre les différents individus de l'entreprise, incluant les relations où le statut et la hiérarchie sont considérés.

Leiter et al. (1994) ont développé un modèle des relations sociales dans une organisation, qui permet de vérifier le lien entre les rapports de supervision et les rapports entre les collègues. Il est présenté à la Figure 1.5.

Figure 1.5  
Modèle d'explication de l'effet du support social sur l'engagement et l'épuisement professionnel (Leiter et al., 1994)



Ces travaux ont permis d'établir une corrélation positive ( $r = 0.30$ ) entre des relations agréables avec les collègues et l'accomplissement personnel (sous sa forme positive). Aucune relation entre les construits de l'épuisement émotionnel et des rapports désagréables avec les collègues n'a été constaté. Par contre, les rapports agréables avec le superviseur sont inversement reliés à la dépersonnalisation. Le modèle qui inspire ces travaux, ainsi que les résultats de l'expérimentation sur celui-ci, sont présentés à la figure 1.5. Ce modèle donne une idée de l'importance de la communauté dans le développement de l'épuisement professionnel.

Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan & Schwartz (2002) ont étudié quatre types de support social : les collègues, le superviseur immédiat, le superviseur d'unité et la famille. Ces quatre types de support ont permis d'expliquer 7 % de la variance observée. En revanche, les auteurs notent que la variance pourrait être davantage expliquée si le modèle utilisé proposait des liens indirects, ce qui n'était pas le cas.

L'intégration de tous ces facteurs dans un contexte expérimental reste difficile. Les travaux effectués sur les antécédents de l'épuisement professionnel semblent démontrer que la liste de ceux-ci est longue (Lee & Ashfort, 1996 ; Schaufeli & Enzmann, 1998) et que plusieurs sont spécifiques à certains domaines d'emploi (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999, Baker & all, 2000, De Jongue & Kompier, 1997, Van Horn, Schaufeli & Enzmann, 1999). Ainsi, les facteurs organisationnels utilisés dans la validation du modèle présenté dans ces travaux se limitent aux six catégories ici décrites. Est également utilisé, le questionnaire développé par Leiter & Maslach (2000) qui cible directement ces facteurs. Ainsi, les facteurs organisationnels utilisés dans la validation du modèle présenté dans ces travaux se limitent aux six catégories ici décrites (hypothèses 7, 8, 9, 10, 11 et 12) . Est également utilisé, le questionnaire développé par Leiter & Maslach (2000) qui cible directement ces facteurs.

#### 1.2.5 Les antécédents individuels

Certains facteurs individuels ont un effet sur le développement de l'épuisement professionnel. Il est important de présenter ces facteurs puisqu'ils doivent être considérés et

contrôlés lors d'une expérimentation sur l'épuisement professionnel. Nous en ferons ici un bref survol.

### Âge

L'âge des individus joue un rôle dans le développement de l'épuisement professionnel. Dès le début des travaux sur ce thème, Maslach et Jackson (Maslach, 1982, Maslach & Jackson, 1981) remarquent qu'un lien existe entre l'âge et le développement de l'épuisement professionnel. Le lien est inversement proportionnel. Plus les travailleurs sont jeunes, plus le risque de développer un syndrome d'épuisement professionnel est élevé (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach, Jackson & Leiter, 1996, Moore & Cooper, 1996, Vézina et al., 1992, Vanier, 1996, Baruch, Feldman & Brondolo, 2002). L'effet de l'âge sur le développement de l'épuisement professionnel est donc établi.

Maslach, Schaufeli et Leiter (2001) signalent deux aspects importants. On note d'abord que l'âge est souvent une variable qui est confondue avec l'expérience de travail, ce qui vient teinter les résultats. Également, il est important de considérer le biais du survivant. Ce biais implique qu'une sélection naturelle peut s'effectuer à mesure que l'âge augmente. Cette sélection naturelle est due à la rencontre d'autres facteurs que l'âge et elle provoque l'attrition du bassin. Ainsi, à 40 ans, l'individu a rencontré assez d'environnements malsains qu'il a probablement développé des compétences pour y faire face, ce que les plus jeunes n'ont pas eu le temps de faire.

## Sexe

Le lien entre le sexe des individus et les risques de développement de l'épuisement professionnel est moins clair. Les résultats de certaines études démontrent que les femmes souffrent plus souvent d'épuisement professionnel que les hommes (Maslach & Jackson, 1982, Bussing & Perrar, 1991, Duquette, K  rouac & Beaudet, 1990, Poulin & Waters, 1993), d'autres démontrent l'effet inverse (Price & Spence, 1994, Van Horn, Schaufeli, Greenglass, & Burke, 1997). En revanche, on remarque généralement que les femmes ont des niveaux plus élevés d'épuisement émotionnel tandis que les hommes ont des niveaux plus élevés de dépersonnalisation (Schaufeli & Enzmann, 1998). Plusieurs explications ont été avancées pour expliquer ces différences. Ogus, Greenglass, et Burke, (1990) tentent de l'expliquer à partir de la théorie des rôles tandis que Schaufeli & Enzmann (1998) croient que les tâches ménagères, qui sont habituellement du ressort de la femme, peuvent en expliquer une autre partie puisque ces tâches occasionnent une surcharge de travail. Ces explications nous semblent se chevaucher puisque c'est possiblement à cause du rôle que la société assigne à la femme qu'elle peut avoir la perception que ces tâches lui reviennent à elle seule. Puisque la surcharge de travail est habituellement liée à l'épuisement émotionnel, cette explication pourrait s'avérer plausible. Maslach, Schaufeli et Leiter (2001) affirment leurs doutes concernant l'existence d'un lien entre l'épuisement professionnel et le sexe. Ils semblent croire que l'explication se situe dans le rôle attribué à l'emploi. Cette explication est appuyée par Leiter, Clark et Durup (1994) qui ont remarqué que les femmes semblent plus vulnérables lorsqu'elles travaillent dans un environnement où le rôle a une grande importance, dans le cas cité ici, il s'agit du rôle de soldat.

Notons finalement que ces différences peuvent également s'expliquer par les différences de style de communication émotionnelles entre les hommes et les femmes (Braconnier, 1996). Cet effet, déjà bien documenté, postule que les femmes communiquent plus facilement et plus ouvertement leurs émotions. Cet effet se remarque également lors de la cueillette de donnée par questionnaires.

### État civil

Les personnes mariées ou dans une relation stable présentent un plus faible taux d'épuisement professionnel (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach & Jackson, 1981, Maslach, Jackson & Leiter, 1996, Altamaier & Van Velzen, 1997, Villeneuve & Beaudoin, 1993). Une seule étude démontre un lien inverse, soit que les personnes mariées auraient un niveau d'épuisement professionnel plus élevé (Ross, Altamaier, Russel, 1989). Par contre, de nombreuses études rapportées par Vanier (1999) signalent l'absence de lien entre l'état civil et l'épuisement professionnel (Ackerley, Burnell, Holder, & Kurdel, 1988, Duquette, Kérouak, Beaudet, 1990, Wykes, Stevens, Eveinth, 1997). Si l'on considère les études qui confirment l'importance de l'absence de support dans le développement de l'épuisement professionnel, on comprend le rôle exercé par cette caractéristique (Hobfoll & Shirom, 2000).

Notons également les travaux de Westman & Etzion (1995) qui démontrent l'importance du rôle du conjoint dans le développement, le maintien et la résolution de l'épuisement professionnel chez l'un des époux. Ils démontrent que la perception du conjoint influencera directement la perception de l'autre dans le couple. Aussi, si un conjoint atteint d'épuisement professionnel a l'impression de ne pas avoir de contrôle sur sa situation professionnelle, cette

perception sera également présente chez la femme. Notons que Westman & Etzion (1995) soulignent que cette influence est également positive; les forces de la conjointe auront également un impact positif sur l'autre conjoint. Cette explication implique la théorie de la contagion émotionnelle (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994) et son application dans une situation d'épuisement émotionnel. Bakker, Schaufeli, Sixma et Bosveld, (2001) ont démontré que les plaintes liées à l'épuisement professionnel d'un employé à un autre ont pour effet d'augmenter le nombre de cas recensés.

### Scolarité

Certaines études semblent démontrer un lien entre l'épuisement professionnel et le niveau de scolarité. Rogers & Dodson (1988) remarquent une relation négative entre le niveau de scolarité et la dépersonnalisation. Des résultats similaires ont été observés par Villeneuve & Beaudoin (1993) chez des intervenants sociaux du Québec. Maslach (1981) rapporte un lien plus nuancé; elle constate une relation positive avec le niveau d'éducation, l'épuisement émotionnel et la baisse du sentiment d'accomplissement et négative avec la dépersonnalisation. Ce constat est confirmé par l'étude de Schultz, Greenley & Brown (1995). Finalement, Vanier (1999) rapporte des études qui ne trouvent aucune relation entre la scolarité de l'épuisement professionnel (Duquette, Kérouak, Beudet, 1990, Le Croy & Rank, 1986, Parker & Kulik, 1995, Raquepaw & Miller, 1989, Schwab & Iwanicki, 1982).

## Personnalité

Certains facteurs liés à la personnalité de l'individu vont également avoir un effet sur le développement de l'épuisement professionnel. Ces facteurs sont souvent liés à la personnalité de l'individu ou à certaines de ses compétences. Présenter ces facteurs devient rapidement un problème et cela pour deux raisons (Schaufeli & Enzmann, 1998). D'abord, plus d'une centaine de caractéristiques individuelles ont été étudiées, tout rapporter ici sera aussi fastidieux qu'inutile. Surtout considérant que les caractéristiques individuelles ne sont pas mesurées lors de l'expérimentation. Puis, on remarque une constante importante dans ces travaux, le fait que ce n'est pas un seul facteur qui aura un impact sur le développement de l'épuisement professionnel, mais bien une combinaison de facteurs. Cet état de fait nous oblige donc à nous limiter dans leur description. Aussi, les facteurs dont l'impact semble le plus important seront rapidement présentés ici.

Les facteurs, présentés dans Schaufeli & Enzmann sont au nombre de huit. Présentons d'abord ces facteurs qui auraient un lien inversement proportionnel à l'épuisement professionnel, la résilience (Pierce & Molloy, 1990), l'utilisation de stratégies d'adaptation orientées vers les solutions (Lee & Ashfort, 1996), l'estime de soi (Pfenning & Husch, 1994, cit in Schaufeli & Enzmann, 1998) et la dimension *extroversion* (Piedmont, 1993) de la théorie de la personnalité du *Big Five* (McCray & John, 1992)

Les facteurs qui ont un lien directement proportionnel à l'épuisement professionnel sont le lieu de contrôle externe (Glass & Mcknight, 1996), une gestion plus émotionnelle que rationnelle, une personnalité de type A (Miller & al., 1996) et la dimension *névrosisme* (Deary & al., 1996) de la théorie de la personnalité du *Big Five* (McCray & John, 1992)

### 1.2.6 Instruments de mesure

Nous présentons ici deux instruments de mesure de l'épuisement professionnel : la mesure établie et utilisée par la majorité des chercheurs (Schaufeli & Enzmann, 1998), soit le MBI, et une mesure qui permet de pallier les limites du modèle de Maslach et les limites psychométriques du MBI, soit le Oldenberg Burnout Inventory (OLBI) de Demerouti & al. (1998).

#### Le Maslach Burnout Inventory (MBI)

La première mesure de l'épuisement professionnel est mise au point au début des années 1980. Le Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981) est mis sur le marché après avoir fait preuve de qualités psychométriques (Maslach & Jackson, 1981).

Le MBI est l'instrument le plus utilisé dans les travaux sur l'épuisement professionnel. Une recension des outils utilisés dans les travaux universitaires (mémoire et thèse) portant sur l'épuisement professionnel entre 1976 et 1996, à partir de l'information contenue dans le *Dissertation Abstract International*, indique un taux d'utilisation du MBI de 91% (Schaufeli & Enzmann, 1998). De même, 59.7% des articles publiés sur cette question entre 1976 et 1996 rapportent l'utilisation du MBI dans différentes recherches (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Le MBI est un questionnaire de type Likert. Il mesure trois dimensions du modèle de Maslach, soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la baisse du sentiment d'accomplissement. Notons que ces dimensions ne sont pas le fruit du modèle de Maslach. Au contraire, c'est par l'étude de 47 items que le modèle théorique fut développé. De ces 50 items,

26 sont retenus et forment le MBI. Ainsi, une logique inductive plutôt que déductive fut utilisée pour développer le construit théorique (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Une révision de cet instrument de mesure a lieu en 1986 (Maslach & Jackson, 1986) et en 1996 (Maslach & Jackson, 1996). Ces changements visaient la généralisation de la mesure du construit aux travailleurs qui n'évoluent pas dans des milieux aidants (Schaufeli & al., 1996). Un questionnaire spécifique aux populations générales fut développé. Les changements dans cette dernière version sont sémantiques (i.e. par exemple l'appellation *patient* devient *client*) et certains items ont été adaptés. Ainsi, en 1996, trois versions s'adressant à des populations différentes furent mises en marché, soit le MBI-HSS (*Human service survey*) pour les travailleurs des milieux médical et social, le MBI-ES (*Educator survey*) pour les travailleurs oeuvrant dans les milieux scolaires et le MBI-GS (*General survey*) pour tous les autres travailleurs (Schaufeli & al., 1996).

De même, dès la version de 1996 certaines dimensions dans la version qui s'adresse à la population générale changent de nom. Ainsi, la dépersonnalisation devient le cynisme pour la version GS. La baisse du sentiment d'accomplissement devient une baisse du sentiment d'efficacité professionnelle. Les auteurs expliquent ce changement par la volonté de développer un outil de mesure de l'épuisement professionnel qui s'adresse à une population n'ayant pas de contact avec des clients recevant des services (Maslach, Jackson, Leiter, 1996). L'objectif est de permettre l'utilisation de l'outil pour tous les corps d'emploi. La première sous-échelle du MBI est l'épuisement émotionnel. L'outil mesure ici la diminution de l'énergie émotionnelle. Ce type d'épuisement serait différent de la fatigue physique ou de la fatigue mentale (Enzman, Schaufeli et Girault, 1995). La transformation de cette sous-échelle de la version originale à la version GS

s'est faite aisément. Par exemple, la question *Travailler avec des gens tous les jours est vraiment un effort pour moi* devient, dans la version GS, *Travailler tous les jours est vraiment un effort pour moi* (Maslach, Jackson, Leiter, 1996). Tous les items de cette échelle ont été extraits et modifiés de l'échelle originale, aucun nouvel item n'ayant été créé.

La dépersonnalisation devient ici le cynisme, soit une indifférence et/ou une attitude distante face à son propre travail. Par exemple, la question *Je suis devenu moins intéressé par ce travail depuis que j'occupe ce poste* devient, dans la version GS, *Je veux seulement faire mon travail sans être dérangé* (Maslach, Jackson, Leiter, 1996).

La baisse du sentiment d'accomplissement devient l'efficacité professionnelle (Maslach, Jackson, Leiter, 1996). Ce changement a pour objectif de mesurer les attentes face à la performance. Par exemple, la question *J'ai confiance en mon efficacité à faire avancer le travail* cible directement la perception de la capacité à performer.

Ces deux dimensions peuvent sembler différentes mais elles sont essentiellement les mêmes. Seules les cibles des comportements sont différentes. Par exemple, les *patients* (échelle dépersonnalisation) sont ciblés dans la version du MBI s'adressant au service à la clientèle. Puis dans le MBI-GS c'est *l'organisation* (cynisme) qui devient la cible. On remplace donc simplement *patient* par *organisation* dans l'item.

La version GS qui est utilisée dans cette expérience présente 16 items. Ces items sont de type Likert, avec une échelle à sept (7) catégories de réponses. Puisque la majorité des travaux sur le thème continue à utiliser l'ancienne nomenclature, nous avons cru plus pertinent d'utiliser les noms originaux des échelles tout au long de ce travail.

### Qualités psychométriques du MBI

Les indices de fidélité des trois échelles du MBI, telles que décrites dans le manuel de l'utilisateur (Maslach & al., 1996), indiquent des coefficients alpha ( $\alpha$ ) se situant entre .73 et .91 pour la version générale (MBI-GS), et entre .70 et .90 pour la version s'adressant aux milieux scolaires (MBI-ES).

Les coefficients de fidélité obtenus avec une stratégie test-retest rapportés dans le manuel sont également satisfaisants (entre  $\alpha = 0.60$  et  $\alpha = 0.82$ ) pour une courte période. Les périodes plus longues rapportent des coefficients moins élevés ( $\alpha = 0.57 < 0.60$ ), ce qui semble logique pour ce type de construit. Notons que l'épuisement émotionnel est la dimension la plus stable, tandis que la dépersonnalisation serait la moins stable (Maslach, Jackson, Leiter, 1996).

La validité factorielle du MBI a été établie par plusieurs auteurs : (Gold, Bachelor & Michael (1989), pour la version MBI-HSS ; Byrne (1994), Schaufeli et al. (1994), pour le MBI-ES; Leiter & Schaufeli, (1996) pour le MBI-GS). Dans ces études, les analyses factorielles confirment que la structure à trois facteurs convient mieux aux données que la structure à un seul facteur. Ces études confirment que les trois relations sont reliées. Notons que les valeurs propres produites lors des analyses factorielles citées dans le manuel du MBI (1997) ne sont pas disponibles dans le manuel. Seuls les indices factoriels par items sont présentés dans une forme qui ne pourra éclairer ici notre propos.

Par contre, la méta-analyse de Lee & Ashforth (1996) présente un lien entre les trois construits qui n'est pas aussi clair. Ainsi, l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation sont fortement reliés ( $r = .52$ ), la baisse du sentiment d'accomplissement et l'épuisement émotionnel

ont un lien modéré ( $r = -.33$ ) et finalement le lien entre la baisse du sentiment d'accomplissement et la dépersonnalisation est également modéré ( $r = -.36$ ).

Cette dernière information est corroborée par le manuel de l'utilisateur du MBI qui rapporte des coefficients assez faibles entre ces deux dimensions : dans un échantillon constitué de militaires ( $n=147$ ,  $r = -0.09$ ), dans un échantillon constitué de membres du clergé ( $n= 609$ ,  $r = -0.04$ ), et finalement dans un échantillon constitué de gestionnaires ( $n= 310$ ,  $r = -0.16$ ).

La validité de construit est constante à travers les études. L'épuisement émotionnel est relié à la satisfaction face à l'emploi (*job satisfaction*) (Schaufeli & Enzmann, 1998), aux symptômes de détresse (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993) et à la dépression (Schaufeli & Enzmann, 1998). Par contre, la dépersonnalisation ne semble liée que modérément à ces construits et la baisse du sentiment d'accomplissement ne serait que faiblement liée à ceux-ci (Schaufeli & Enzmann, 1998). La baisse du sentiment d'accomplissement personnel serait liée à la satisfaction, à l'engagement organisationnel et à l'accès aux ressources (Maslach & al., 1996).

Des versions du MBI ont été développées dans différents pays non-anglophones. La structure factorielle a été vérifiée dans trois pays: la France, l'Allemagne et la Hollande (Schaufeli & Enzmann, 1998). Au Québec, deux adaptations françaises ont été effectuées. Une première en 1988 (*cit. in* Vanier, 1998) et une seconde en 1994 par Dion et Tessier. Cette dernière a été validée sur une population québécoise et présente des qualités psychométriques comparables à la version originale. Ils rapportent des coefficients alpha de 0.90 pour l'épuisement émotionnel, 0.79 pour la dépersonnalisation et 0.71 pour la baisse du sentiment d'accomplissement. De plus, l'étude de validité de convergence avec quatre différentes mesures permet d'établir la validité de l'adaptation de Dion et Tessier (1994).

### Limites du MBI et de la conception de Maslach

Les limites du MBI sont importantes à souligner dans le contexte de cette expérimentation puisque cette dernière vise à fournir aux chercheurs québécois un instrument de mesure de l'épuisement professionnel adéquat. Les limites du modèle de Maslach seront également évoquées.

La première limite du MBI est soulignée par Schaufeli & Enzmann, (1998). On remarque une faible cohérence interne de la dimension dépersonnalisation, soit 0.70 (Schaufeli & al., 1993). Ces faibles indices pourraient être le résultat d'un nombre d'items trop bas ou de problèmes conceptuels plus importants. Garden (1987) croit que ce construit est multidimensionnel. Les dimensions avancées sont la distanciation, l'hostilité, l'absence d'empathie et le sentiment de rejet.

La dimension baisse du sentiment d'accomplissement est également problématique. Plusieurs études démontrent le peu de liens que ce construit a avec les deux autres (Lee & Ashfort, 1990, Maslach & Jackson, 1986). Le modèle présenté à la figure 2 place même ce construit à l'extérieur de la dynamique de l'épuisement professionnel, elle ne serait influencée que par la dépersonnalisation (Maslach & Leiter, 1996). Or, la méta-analyse de Lee et Ashfort (1996) confirme un rôle indépendant pour la baisse du sentiment d'accomplissement. On remarque également que la dépersonnalisation et la baisse du sentiment d'accomplissement semblent se fondre en un seul facteur (Leiter, Clake & Durup, 1994) lors de l'utilisation du MBI-HSS (Human Service Survey).

Ce fait nous amène à nous poser la question suivante: est-ce bien une limite de la mesure (du MBI) ou est-ce une limite du construit ? Est-ce que ce facteur ne serait que l'un des produits du développement professionnel, au même titre que l'apathie est un produit de la dépression (Beck, 1979) ?

L'approche inductive utilisée à la base de la construction du MBI est également une limite importante de l'instrument. Le MBI fut construit à partir de 50 items. Ces 50 items furent réduits à 26 distribués sur trois dimensions. Les auteurs définirent alors l'épuisement professionnel selon le résultat des analyses factorielles. Ainsi, plutôt que d'utiliser l'approche déductive, l'approche inductive sert ici à la modélisation.

Les items du MBI sont tous formulés dans la même direction : soit négativement pour l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation, et positivement pour la baisse du sentiment d'accomplissement. Ce type d'échelle est inférieure du point de vue psychométrique (Guilford, 1954). Elle augmente la tendance de l'individu à répondre dans la même direction. De plus, elle gonfle artificiellement les indices factoriels qui ont tendance à être plus élevés (Datsy & Glick, 1998). Cette critique a été souvent émise face au MBI (Demerouti & Nachreiner, 1996 in Demerouti & al., 2001, Lee & Ashfort, 1990).

Les adaptations sémantiques du MBI font également l'objet de critiques. Garden (1987) soutient que le changement de *recipient* vers *co-worker* ou *client* a un sens différent car la mesure de la relation avec les clients (personnes aidées) devient une mesure de la qualité de la relation avec les collègues de travail. Cette affirmation est vérifiée par une expérimentation de Evans & Fischer (1993) qui confirma les hypothèses de Garden. Des changements au MBI (1996) viennent confirmer l'effet important de ces adaptations. Ils interviennent sur cette

problématique en introduisant des changements dans les questions, changements qui auraient eu un impact positif selon Demerouti et al. (2001).

Brennan et Gareis (1999) ont également critiqué le processus de réponse du MBI. Les réponses des individus doivent être sous forme de fréquence; ainsi, pour chaque item, on demande d'encrer le chiffre (de 0 à 6) qui indique *la fréquence d'apparition de ces sentiments en vous*. Les choix de réponses sont les suivants : jamais (0), quelques fois par année ou moins (1), une fois ou moins par mois (2), quelques fois par mois (3), une fois par semaine (4), quelques fois par semaine (5) et chaque jour (6). Le problème est que ces sept catégories ne sont pas mutuellement exclusives. Cette ambiguïté introduit une plus grande erreur de mesure. De même, Brennan et Gareis (1999) signalent que 8 des items du MBI ne concernent pas les émotions. Ils proposent des changements dans la formulation de ces items. Par exemple l'item *Selon moi, je fais bien mon travail* devient *Je sens que je fais bien mon travail*. Cette faille dans la construction même des items introduirait encore plus d'erreurs de mesure. Les changements proposés par Brennan et Gareis (1999) ont d'ailleurs été opérationnalisés dans leur étude et se sont avérés bénéfiques pour l'instrument.

#### L'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI)

L'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI) a été développé par Demerouti & al. (2001). Cet instrument propose une mesure de l'épuisement professionnel se généralisant à toutes les populations au travail, pas exclusivement aux gens issus des professions aidantes. L'instrument est basé sur la théorie des demandes et ressources de l'emploi (Demerouti et al., 2001) et il

mesure deux dimensions soit l'épuisement émotionnel et le désengagement tel que défini par le modèle théorique.

Il se compose de 16 items formulés positivement et négativement. Les répondants doivent s'exprimer selon une échelle de type Likert (4 choix de réponses, soit fortement en accord, d'accord, en désaccord et fortement en désaccord).

L'échelle d'épuisement mesure un sentiment général de vide, un besoin de repos et un état d'épuisement physique : *Il y a des jours où je me sens fatigué avant même d'arriver au travail*. Cette échelle est composée de huit (8) items. La formulation de quatre (4) items est positive et celle des quatre (4) autres est négative.

Le désengagement réfère à une distanciation face à l'objet de travail et à une attitude et des comportements cyniques face au travail : *Il arrive de plus en plus fréquemment que je parle de mon travail de façon négative*. Cette échelle est composée de huit (8) items. La formulation de quatre (4) items est positive et des quatre (4) autres est négative.

### Qualités psychométriques

L'instrument est relativement récent, sa conception remontant à 1998. Nous disposons donc d'un bassin d'expérimentation plus limité. En fait, seules trois expérimentations ont fait l'objet de publications en anglais (Demerouti et al., 1998, Demerouti & Nachreiner, 2001, Demerouti, Bakker, Vardakou et Kantos, 2003). D'autres articles ont été publiés en allemand (Demerouti, 1999, Demerouti, Bakker, Vardakou et Kantos, 2001, 2003). Pour ces derniers, nous devons nous fier aux citations de Demerouti dans ses articles en anglais.

La fidélité de l'instrument semble solide. Demerouti (2001) a établi des indices acceptables ( $\alpha = 0.82$ ) pour la dimension *épuisement* et pour la dimension *désengagement* ( $\alpha = 0.83$ ). Ces indices furent vérifiés par Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli et Schreur (2003), ils s'établirent alors à ( $\alpha = 0.73$ ) pour l'*épuisement* et ( $\alpha = 0.83$ ) pour le *désengagement*.

Les preuves liées à la validité discriminante ont démontré la différence entre les deux échelles du OLBI : la monotonie, et les réactions au stress (Demerouti & Nachreiner, 2001). Les preuves liées à la validité convergente ont été établies avec la fatigue mentale dans le cas de l'échelle d'épuisement ( $.52, p < .05$ ) et la satiété dans le cas du désengagement ( $.53, p < .05$ ). Notons ici que les relations complémentaires, soit satiété et épuisement, fatigue mentale et désengagement, obtiennent des relations non significatives.

Les preuves de validité de convergence ont également été effectuées avec le MBI (Demerouti, Bakker, Vardakou et Kantos, 2001 in Demerouti & Nachreiner, 2001). La convergence entre les deux instruments a été établie, dans le contexte grec, à 0.60. Cet indice démontre que les deux instruments mesurent un construit similaire, mais conceptuellement différents. Et en effet, l'on retrouve des indices de validité convergente similaire pour des construits théoriquement plus éloignés telle la fatigue mentale. Les hypothèses de recherche concerneront donc la cohérence interne (hypothèse 2 et 3) et la structure interne (hypothèse 1) de l'OLBI.

### 1.2.7 La méthodologie d'adaptation des mesures

Plusieurs techniques d'adaptation de questionnaires psychologiques ont été proposées par différents chercheurs. D'abord, citons la technique développée par Vallerand (1989) afin de

s'assurer de l'adaptation optimale d'un questionnaire d'une langue à l'autre. Geisinger (1994) a également développé une démarche fort intéressante pour adapter un questionnaire. Finalement, Hambleton & Patsula (1999) ont également mis à notre disposition une technique dont certaines recommandations nous furent très utiles.

Ces techniques, particulièrement celles de Vallerand et celle de Geisinger n'ont pas été utilisées selon la méthodologie proposée par leurs auteurs. Ce choix est justifié par le fait que celles-ci ont l'inconvénient d'être coûteuses et impliquent de nombreuses étapes qui sont superflues dans le cas de l'adaptation d'un questionnaire qui ne comporte que 16 items (l'OLBI).

Afin d'assurer une adaptation correcte de l'OLBI et du MBI-général, nous avons utilisé la grille d'analyse de Guthery & Loewe (1992) présentée selon le modèle de décision de Behling & Law (2000). Ce modèle de décision nous permet d'évaluer les implications de l'utilisation d'une technique de traduction plutôt qu'une autre. Pour ce faire, quatre dimensions spécifiques de l'adaptation sémantique ont été déterminées.

La dimension informative est d'abord évaluée. Cette dimension représente le degré selon lequel la technique utilisée permet au chercheur de recueillir des données objectives confirmant l'équivalence sémantique entre la version source et la version cible et permettant de circonscrire la nature des problèmes sémantiques rencontrés. Puis c'est la transparence que l'on évalue. Cette dimension nous renseigne sur le niveau d'information obtenu par le chercheur malgré sa méconnaissance de la langue cible. Cette dimension est importante lorsque la situation implique un chercheur ne maîtrisant pas du tout la langue de l'adaptation. La transparence, dans ce contexte, permet à ce chercheur de prendre connaissance des problèmes sémantiques entre les

deux versions afin de pouvoir les résoudre en respectant l'esprit sémantique de l'item ou de la dimension et cela sans connaître la langue cible.

La sécurité est ensuite évaluée. Par sécurité, on entend la possibilité de vérifier le travail du traducteur initial par un autre spécialiste et ainsi permettre à d'autres traducteurs d'examiner les choix du traducteur initial et les raisonnements qui sous-tendent ces choix. Plus les individus vérifiant le travail sont nombreux, plus le degré de sécurité est élevé. Finalement, c'est l'efficacité de la technique qui est questionnée. Le niveau d'efficacité fait référence au temps requis pour effectuer la procédure, aux coûts reliés à celle-ci et à sa simplicité. Ainsi, plus l'efficacité est élevée, moins les coûts de production seront élevés, plus la procédure pourra être effectuée rapidement et plus elle sera simple.

Grâce à ces quatre dimensions, nous avons pu déterminer quelle serait la procédure d'adaptation optimale à utiliser. Aussi, six procédures ont été considérées et nous les avons évaluées selon la grille développée par Behling & Law (2000).

### Traduction simple

La traduction simple se caractérise par le fait qu'une traduction est effectuée par un seul traducteur de la langue source vers la langue cible. Cette technique a l'avantage d'être simple et en conséquence, très efficace.

Par contre, la sécurité n'est pas assurée puisqu'un seul traducteur fait le travail. La transparence n'est pas non plus respectée puisque l'auteur original n'est pas impliqué dans les choix. Le degré d'information n'est pas non plus important pour les deux raisons suivantes : aucune donnée objective n'est recueillie et aucune procédure de révision n'est appliquée.

### Traduction directe modifiée

La technique de traduction directe modifiée a été présentée par Geisinger (1994). Elle comprend 10 étapes spécifiques permettant de produire une adaptation. Celles-ci exigent la traduction par un traducteur et l'utilisation d'un panel d'experts qui révisé les items et recommande des changements.

Elles sont flexibles et doivent s'effectuer selon une procédure itérative. Certaines peuvent donc être répétées à plusieurs reprises. La procédure exposée par Geisinger (1994) ne vise pas que la traduction; aussi, nous avons choisi de ne pas présenter ici les étapes qui ne concernent pas exclusivement la traduction.

Ainsi, en plus de la traduction simple, cette technique implique qu'un comité d'experts révisé l'adaptation et propose des changements afin de permettre le rapprochement des adaptations. La notion d'expert est donc ici introduite. La technique de Geisinger comporte une première révision du travail du traducteur par le panel d'experts. Cette révision doit se faire par écrit. Puis, lors d'une première rencontre, le panel doit échanger les commentaires émis par chacun au traducteur et s'entendre sur des modifications à effectuer. Une deuxième rencontre doit avoir lieu avec le traducteur, rencontre où le panel devra présenter une position unique et expliquer le rationnel derrière ces recommandations.

Cette technique ne permet que partiellement de recueillir des données informatives. On remarque une amélioration face à la traduction directe, grâce à la révision par le panel d'experts, mais la procédure pourrait être encore plus objective. La transparence est également améliorée, puisque l'auteur aura accès aux notes et aux débats du panel d'experts, mais n'est pas encore

optimale. De même, puisque la procédure compte un panel d'experts, la sécurité est également améliorée mais non optimale. L'efficacité pratique de cette technique est assez basse puisqu'elle implique beaucoup de temps, d'efforts et d'argent.

Cette technique a plusieurs inconvénients dont le plus important concerne le panel d'experts. Behling & Law (2000) rappellent les difficultés inhérentes à l'utilisation de celui-ci: la difficulté avec laquelle un consensus peut être atteint et l'évaluation de la compétence des experts qui doit nous assurer une expertise plus grande que celle du traducteur.

#### Traduction inversée

La traduction inversée implique, dans sa forme la plus simple, quatre étapes (Behling & Law, 2000) :

- 1) un traducteur traduit le questionnaire de la langue source vers la langue cible;
- 2) un second traducteur traduit le questionnaire de la langue cible à la langue source;
- 3) le questionnaire original et le questionnaire qui est le produit de la traduction de la langue cible à la langue source, sont comparés;
- 4) si des différences sont constatées, une nouvelle version du questionnaire en langue cible est préparée en intégrant des modifications qui corrigent les différences constatées lors de la comparaison.

Ce processus est répété tant que des différences sont constatées entre les versions. Cette procédure permet une qualité élevée de l'information obtenue. Par contre, cette information doit être comprise en considérant que quatre sources de biais peuvent influencer celle-ci; les trois premières ayant été énoncées par Brislin (1973) et la quatrième par Hambleton (1993):

- 1) il est possible que les deux versions soient sémantiquement identiques, mais qu'elles ne soient pas culturellement identiques. Ainsi, on traite un même mot de la même façon que son équivalent dans l'autre langue, ce qui peut introduire un biais;
- 2) le rétro-traducteur peut modifier sa traduction selon ce qu'il comprend et non selon ce qui est écrit et cela devient encore plus probable s'il est familier avec les construits mesurés;
- 3) même si un item du questionnaire cible est incompréhensible pour la majorité, il peut y exister une structure grammaticale permettant à un expert de le traduire adéquatement, mais qui ne permettrait pas à un individu sans ces compétences, de comprendre le sens de l'item;
- 4) lorsque le traducteur sait qu'il y aura une procédure de rétro-traduction qui sera appliquée à son travail, il aura tendance à choisir des mots pouvant se retraduire le mieux possible, plutôt que de choisir des mots représentant le mieux l'esprit de la formulation initiale.

Cette procédure permet une importante transparence de la langue source et de la langue cible, pour un chercheur unilingue. Il peut ainsi jouer un rôle important dans les ajustements et le développement de l'adaptation. Il permet également d'intenses échanges d'information entre le chercheur et les deux traducteurs, ce qui assure un degré moyen de sécurité. L'efficacité de la procédure est par contre moyenne : en effet, si le nombre d'intervenants est limité, mais implique tout de même deux traductions avec deux traducteurs qui ont des compétences différentes, la procédure est linéaire. Elle comprend donc plusieurs étapes amenant alors des

délais plus importants. De même, les travaux de Worth, Gavin et Herry (1996) ont démontré dans le contexte de l'adaptation française du *Self-perception profile for children* que la confiance en cette méthodologie peut justifier de perpétuer l'utilisation d'une adaptation inadéquate. Dans ce cas, des analyses factorielles confirmatoires ont amené les chercheurs à découvrir des traductions culturellement inadéquates, mais utilisées depuis quelques années. Ainsi, l'indice d'efficacité est moyen.

### Technique du double aveugle

La technique du double aveugle fut développée par Werner & Cambell (1970). Elle consiste à utiliser deux traducteurs indépendants qui préparent chacun leur traduction du questionnaire dans la langue cible. Ils doivent ensuite se rencontrer et se mettre d'accord sur une seule version du test dans la langue cible. Guthrie & Lowe (1992) voient deux avantages importants à l'utilisation de cette technique : sa rapidité (caractéristique incluse dans notre évaluation de l'efficacité) puisque deux traducteurs travaillent parallèlement, et que l'expérimentateur a le contrôle sur les traductions (caractéristique incluse dans notre évaluation de la transparence). Puisque que deux versions seront produites, la sécurité sera également plus importante.

Par contre, il est possible, si le chercheur est unilingue, que deux traducteurs aient en commun une même conception biaisée d'un terme ou d'un construit, ce qui affecte la transparence (Behling & Law. 2000).

Hambleton & Patsula (1999) mentionnent l'importance du choix des traducteurs lors de l'utilisation de cette technique. Ils signalent l'importance d'avoir un traducteur qui est familier

avec non seulement les deux langues, mais également avec les deux cultures. Ils soulignent également la force que peut avoir un comité constitué de traducteurs ayant cette dernière qualité.

### Technique de l'échantillonnage

La technique de l'échantillonnage, décrite brièvement dans Behling & Law (2000), se déroule comme suit:

- 1) une version de l'instrument est produite;
- 2) cette version est ensuite présentée à un échantillon de participants de la langue cible à qui on demande de répondre aux questions et de justifier par écrit le raisonnement sous-jacent à leurs réponses.
- 3) les chercheurs analysent les raisonnements de chacune des réponses et tentent ainsi de détecter les items qui pourraient avoir été mal adaptés.

Ceci est intéressant comme procédure supplémentaire mais, selon Behling & Law (2000), elle ne tient pas la route seule. La transparence et la sécurité sont basses en raison de l'absence d'expert et de la possibilité que s'introduisent des biais de compréhension. Par contre, la structure de réponses à développement permet une cueillette d'information structurée, ce qui hausse le niveau information. L'efficacité de la procédure est indéniable : rapide, simple et peu coûteuse (Behling & Law, 2000).

### Test ultime

La procédure du test ultime a été proposée par Brislin (1973) et elle est décrite par Behling & Law (2000). On assigne des individus bilingues à quatre groupes expérimentaux. Les membres du premier groupe répondent à la version source du questionnaire. Les membres

du deuxième groupe répondent à la version cible du questionnaire. Les membres des groupes restants répondent à des versions coupées : le troisième groupe répond à la première moitié de la version source et à la seconde moitié de la version cible, tandis que le quatrième groupe répond à la deuxième moitié de la version source et la première moitié de la version cible. Les analyses sont effectuées en deux étapes. On compare d'abord la moyenne au score total et la distribution des fréquences dans les quatre groupes. S'il n'existe pas de différence statistiquement significative entre les quatre groupes, on considère que les deux versions sont équivalentes. Dans la seconde étape, une matrice de corrélations est construite entre les moitiés de questionnaire et les différents groupes. Ainsi, des corrélations élevées supportent la conclusion que les deux adaptations sont adéquates.

Selon Behling & Law (2000), l'avantage principal de cette technique est de permettre d'obtenir des indices objectifs de comparaison. Ainsi, le niveau de sécurité et le niveau informatif sont très élevés. Par contre, on constate plusieurs limitations à son utilisation. Cette technique ne peut être utilisée que lorsque l'on doit mesurer l'équivalence de deux questionnaires qui ont plusieurs échelles, ce qui limite son utilisation dans un contexte clinique. Techniquement, pour effectuer adéquatement cette procédure, on doit avoir accès à un grand nombre d'individus bilingues et qualifiés. Cette réalité vient remettre en question l'efficacité de la technique. Finalement, l'information recueillie est relativement mince (quelques corrélations et quelques moyennes et fréquences), ce qui peut devenir un problème dans la mesure où une disparité est découverte. Puisque la technique ne donne aucune information spécifique sur les items, si le chercheur constate un problème, il n'a aucune indication pour régler la situation. On remarque ainsi un faible niveau d'efficacité. Un faible niveau de transparence est également

constaté puisque l'auteur de la version source n'a pas plus d'information après la procédure, il a bien quelques indices mathématiques, mais il n'a rien qui puisse l'assurer que la sémantique utilisée dans la version cible respecte son idée originale dans la version source.

Les six procédures sont présentées au Tableau 1.2. On y présente ici, sous forme résumée, le niveau de chacune des dimensions importantes pour la prise de décision quant à l'utilisation d'une technique de traduction. Rappelons les quatre dimensions, soit l'information, la transparence, la sécurité et l'efficacité. Elles sont ici présentées en fonction de chacune des techniques de traduction présentées.

Tableau 1.2  
Tableau de décision de Behling & Law (2000)

	<b>Information</b>	<b>Transparence</b>	<b>Sécurité</b>	<b>Efficacité</b>
<b>Traduction simple</b>	Faible	Faible	Faible	Élevé
<b>Traduction directe modifiée</b>	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Faible
<b>Traduction inversée</b>	Élevée	Élevée	Moyenne	Moyenne
<b>Technique du double aveugle</b>	Moyenne	Moyenne	Élevée	Moyenne
<b>Technique de l'échantillonnage</b>	Moyenne	Basse	Basse	Élevée
<b>Test Ultime</b>	Élevée	Basse	Élevée	Basse

## CHAPITRE II

### MÉTHODOLOGIE

#### 2.1 Objectifs et questions de recherche

L'objectif premier de cette thèse de doctorat est de contribuer à fournir au chercheur québécois un outil de mesure de l'épuisement professionnel, 1) fidèle et valide, 2) adapté à la population québécoise, 3) inspiré par un modèle d'explication de l'épuisement professionnel mieux adapté aux travaux actuels, 4) inspiré par un modèle généralisable à tous les corps d'emploi, 5) et qui permet d'utiliser des points de coupure valides permettant d'identifier les individus atteints d'épuisement professionnel.

Afin d'atteindre ces objectifs, nous proposons de retenir les critères suivants. Les indices psychométriques devront démontrer la validité et la fidélité de l'instrument. La cohérence interne de l'instrument devra d'abord être évaluée. Puisque nous tentons d'adapter un outil à

deux dimensions, il importe de nous assurer que la structure factorielle de l'instrument soit la même que celle observée dans la version originale.

À partir de ces critères, nous effectuerons une analyse des propriétés psychométriques du questionnaire de Demerouti (2001), l'*Oldenberg burnout inventory* ou OLBI. Cette expérimentation cherchera à vérifier les hypothèses suivantes.

La première hypothèse concerne donc la vérification de la cohérence interne grâce à une analyse factorielle.

H1 L'OLBI a une structure factorielle à deux facteurs, le désengagement et l'épuisement émotionnel.

Les données de fidélité calculées par la méthode du coefficient alpha ( $\alpha$ ) avoisineront 0.70 pour les deux échelles. Le choix de la valeur de 0.70 est présenté dans la section discussion.

H2 Le construit *épuisement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) significatif et obtient un indice de cohérence interne avoisinant les 0.70 ou plus.

H3 Le construit *désengagement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) significatif obtient un indice de cohérence interne avoisinant les 0.70 ou plus.

Les preuves de validité de l'instrument doivent être nombreuses afin de permettre d'établir que l'instrument est valide (APA par Sarrazin, 2003). Les critères dont nous tiendrons

compte sont au nombre de trois, la convergence en corrélation positive entre des dimensions semblables, la divergence en corrélation négative entre des dimensions réputées mesurer des contenus différents; l'absence de relation avec des indices de désirabilité sociale. En nous basant sur ces critères, nous formulerons les hypothèses suivantes.

- H4 Le désengagement de L'OLBI est convergent avec la dépersonnalisation du MBI.
- H5 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'épuisement du MBI.
- H6 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'IDPESQ-14.
- H14 Les résultats à l'OLBI-désengagement sont liés négativement à la mesure de l'engagement affectif.
- H15 Le désengagement de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.
- H16 L'épuisement émotionnel de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.

Les preuves de validité du modèle théorique sont également importantes. Nous utiliserons le *Questionnaire sur les six facteurs organisationnels* de Leiter et Maslach (2001) afin de vérifier l'existence du lien entre les facteurs liés à l'organisation (la charge de travail, la communauté, les récompenses, l'équité, le contrôle, les valeurs) et les questionnaires mesurant l'épuisement professionnel. Puisque le *Questionnaire sur les six facteurs liés à l'Organisation* nous permet une mesure des facteurs organisationnels contribuant au développement de l'épuisement professionnel, nous pourrons les utiliser afin de mesurer les demandes et les ressources du travail et cela conformément au modèle développé par Demerouti & al. (2001).

- H7 La variable charge de travail est positivement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.
- H8 La variable valeur est négativement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.
- H9 La variable communauté est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H10 La variable récompense est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H11 La variable contrôle est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H12 La variable justice (équité) est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

Une visualisation des hypothèses de travail est présentée à la Figure 2.1.

## 2.2 Méthodes et techniques

Dans cette section, nous présenterons les méthodes et techniques qui ont été utilisées pour obtenir les données nécessaires à la validation de nos hypothèses.

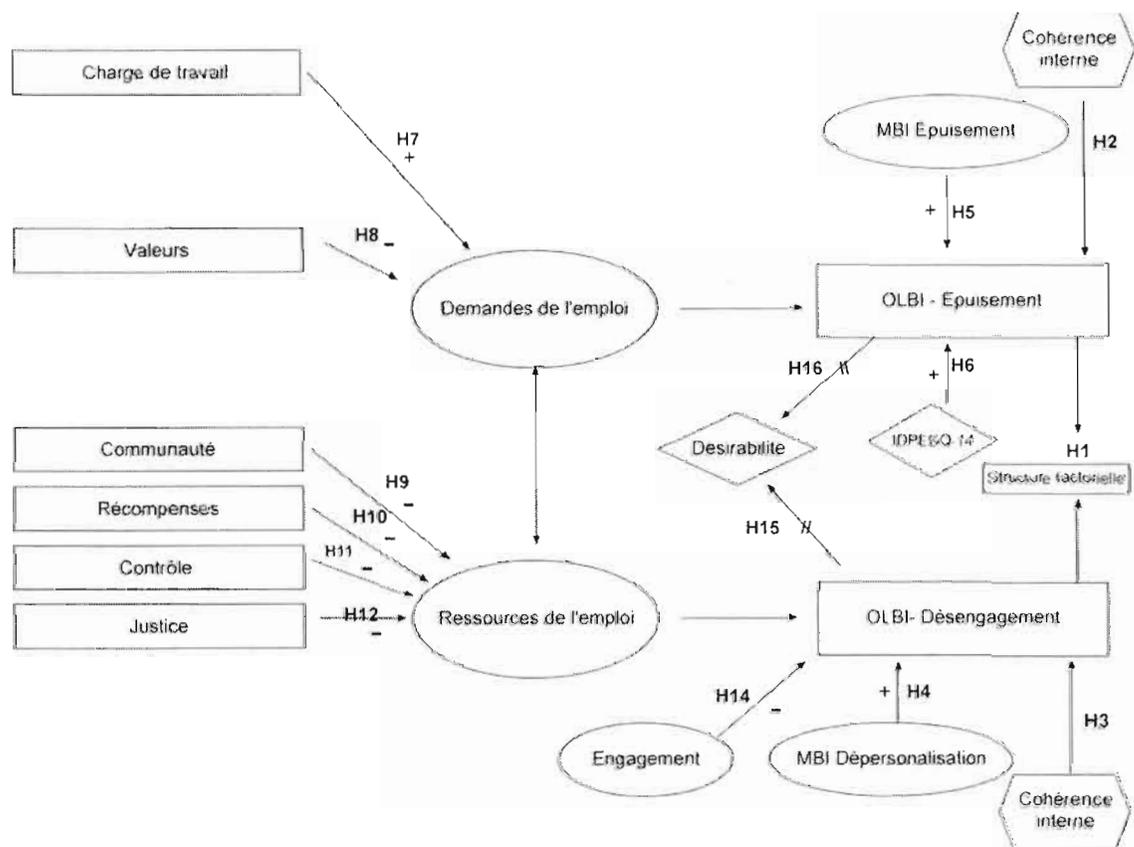
### 2.2.1 Sélection de l'entreprise

La sélection des organismes servant de bassin de population a été faite selon certains critères. Nous avons établi comme premier critère de sélection, que l'organisme doit être une entreprise privée, parapublique ou péripublique. De nombreuses recherches sur l'épuisement professionnel se sont déroulées dans les domaines publics (Vanier, 1999, Lee & Ashfort, 1999). Nous désirons donc poursuivre cette étude dans des milieux différents afin de permettre une

validation adéquate du questionnaire de Demerouti, puisqu'il s'adresse à la population générale.

De plus, les organisations publiques sont souvent des organisations de services.

Figure 2.1  
Résumé graphique des hypothèses de recherche



Cet aspect est important puisque nous tentons avec cet instrument de permettre la validation d'un outil mesurant l'épuisement professionnel dans un milieu qui n'est pas lié aux milieux traditionnellement utilisés pour ce type d'expérimentation, soit: les hôpitaux, les écoles et les services gouvernementaux.

Nous désirons également que cette mesure soit valide pour tous les corps d'emplois. Ainsi, nous avons demandé aux organisations de nous permettre de recruter des participants de tous les niveaux hiérarchiques et de divers secteurs d'activités.

Pour des raisons pratiques, seules des entreprises de la région de Montréal ont été sollicitées. Cette limite sera prise en compte dans la discussion des résultats. Des organisations ont été sollicitées par courriel grâce à un message transmis à leur responsable des ressources humaines. Ce message consistait en une lettre présentant brièvement l'expérimentation. Une copie de cette lettre est disponible en annexe I. Cette lettre fut envoyée à une douzaine d'entreprises. De même, une vingtaine d'entreprises furent sollicitées directement par téléphone. De toutes ces demandes, trois ont été effectuées auprès d'organismes péripubliques (agences gouvernementales autonomes). Les autres ont été adressées à des petites et moyennes entreprises (petits commerces, institutions bancaires, manufactures, concessionnaires automobiles). Malgré ces efforts, une seule des organisations sollicitées a accepté de se prêter à l'expérimentation, soit une entreprise de restauration québécoise.

### 2.2.2 Échantillon et procédure

#### Le recrutement

Cette recherche fait appel à la participation volontaire des individus. En collaboration avec le service des ressources humaines de l'entreprise, un message électronique a été envoyé aux employés, leur communiquant les objectifs de la recherche ainsi que les obligations (confidentialité, références) des chercheurs face aux participants. Par la suite, certains critères de sélection ont été utilisés afin d'avoir un échantillon le plus homogène possible, leur application s'est faite *a posteriori* afin de ne pas indisposer les individus ne se conformant pas à ces critères qui sont au nombre de deux: 1) ne pas être à l'emploi d'une autre entreprise, 2) être âgé de 18 ans ou plus.

Le premier critère a été établi afin de contrôler certaines variables. D'abord, être à l'emploi d'une autre entreprise pourrait avoir un impact sur l'individu, on veut ainsi contrôler les facteurs organisationnels provenant d'un autre environnement. Le second critère existe pour simplifier le recrutement et s'assurer que l'échantillon ne contient pas de travailleur mineur, et cela, pour des raisons éthiques.

Toutes les divisions de l'entreprise ont été ciblées pour recruter des participants. Comme le démontre le tableau 2, nous souhaitons que notre échantillon soit transversal afin de permettre une plus grande représentativité possible, autrement dit, nous désirions recruter des participants de toutes les divisions. Dans un premier temps, nous avons donc ciblé le personnel du siège social de l'entreprise qui est constitué d'une soixantaine d'employés. Puis nous avons visé les employés d'autres divisions : le centre d'appels qui assure la réception et la gestion centralisée de toutes les commandes téléphoniques, les équipes de gestion qui assurent le bon roulement des comptoirs de restauration rapide et des restaurants (pour une vingtaine de gestionnaires chacun), les services de distribution qui ont une équipe multidisciplinaire d'une

quinzaine de personnes et le service de production qui est en soi une filiale de l'entreprise, filiale qui a la charge de la production de produits alimentaires dérivés (pour une possibilité de 150 participants). L'échantillonnage possible constitue le bassin de la population qui nous était accessible au moment d'entreprendre l'expérimentation.

Tableau 2.1  
Constitution de l'échantillon

Divisions	Échantillonnage Possible	Participants Ciblés	Participants Recrutés
Siège social	60	60	48
Centre d'appels	15	15	15
Gestion des comptoirs rapides	20	20	6
Gestion des restaurants	20	20	4
Services de distribution	15	15	11
Services de production	150	-	-
Échantillon total	280	130	84

Malheureusement, le service de production, qui devait faire partie de l'échantillon, a dû faire face à une décision importante de la direction (réorganisation majeure) quelques semaines avant le déroulement de l'expérimentation. Nous avons donc perdu l'accès à ces participants. L'organisation considérait que l'avenir de cette division était devenu incertain et la direction craignait l'impact d'une expérimentation dans de telles conditions, crainte que nous partagions.

Nous avons donc procédé au recrutement dans les autres bassins, ayant accès à une possibilité de 130 participants. Finalement, 84 participants ont fait partie de l'expérimentation.

Après avoir annoncé nos intentions aux employés, des périodes de passation des tests ont été déterminées avec l'employeur. Ainsi, les participants ont eu le choix entre plusieurs périodes auxquelles ils ont pu remplir le questionnaire dans les locaux de l'entreprise. La multiplication des périodes avait pour objectif l'obtention du plus grand nombre de participants possibles. Cette stratégie fut un succès puisque 80% des employés du siège social ont participé, et cela, en incluant les membres de la haute direction. Les membres des équipes de gestion dans les restaurants ont été moins faciles à joindre. Les taux de participations reflètent bien ces efforts.

La période de passation des tests se déroule de la même façon. Le formulaire de consentement est d'abord présenté et lu à haute voix aux participants. Ce formulaire, disponible en annexe II, présente les droits des participants à l'égard de la confidentialité des résultats. Aussi, il assure la participation volontaire du sujet et autorise les chercheurs à contacter et à référer les participants qui ont des résultats démontrant le besoin d'une intervention clinique. Cette autorisation se fait sous la forme d'une signature et de la divulgation du nom et du numéro de téléphone personnel de l'employé. Ces informations devaient être ensuite comparées avec les numéros d'identification présents sur les questionnaires. Les répondants avaient ensuite une heure pour répondre au questionnaire, disponible en annexe III. Le temps de passation variait entre 20 minutes pour les plus rapides et 45 minutes pour les moins rapides. Aucun participant n'a dépassé le temps alloué, ni n'a remis un questionnaire vierge.

### 2.2.3 Instruments de mesure

Sept instruments de mesure ont été utilisés aux fins de cette recherche. Ces instruments sont présentés dans cette section. Il s'agit d'abord d'un simple questionnaire démographique, de la mesure de l'épuisement professionnel développé par Demerouti soit l'OLBI (Oldenberg Burnout Inventory), de la mesure de l'épuisement professionnel développé par Maslach et Jackson le MBI (Maslach Burnout Inventory), de la mesure des facteurs organisationnels grâce au Questionnaire sur les six facteurs organisationnels développés par Maslach et Jackson (2000), d'une mesure de la détresse psychologique grâce à l'IDPESQ-14, d'une mesure de l'engagement et finalement d'une mesure de désirabilité sociale. Ces instruments sont ici présentés en détail. Notez bien que les titres en parenthèses sont ceux qui ont été donnés aux questionnaires lors de l'expérimentation. Ils sont présentés afin de faciliter l'identification des questionnaires qui ont été remplis par les participants.

#### Questionnaire démographique (Mon profil et Mon emploi)

Un questionnaire démographique permettant un contrôle de certaines variables pouvant influencer les résultats. Ces variables sont: a) la date de naissance du sujet, b) le sexe du sujet, c) le nombre d'années de service dans l'entreprise, d) le salaire annuel (selon des tranches de 10 000\$), e) l'état civil, f) le nombre d'enfants, g) le nombre d'années de scolarité complétées, h) la catégorie générale du poste occupé, i) l'origine ethnique, j) le nombre d'heures travaillées par semaine. Ce questionnaire comporte deux parties (voir en annexe III), l'une concernant les informations personnelles et l'autre concernant les informations liées au travail. Ce questionnaire est constitué de 16 items.

### Oldenberg Burnout inventory (OLBI) (Moi et mon travail)

L'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI) développé par Demerouti & al. (2001) se compose de 16 items formulés soit positivement, soit négativement. Les répondants doivent exprimer leur degré d'accord ou de désaccord avec l'énoncé selon une échelle de type Likert, soit *Tout à fait d'accord* (1), *D'accord* (2), *Pas d'accord* (3) et *Pas du tout d'accord* (4).

L'instrument a été adapté selon une procédure s'inspirant du double aveugle modifié. Après avoir considéré la grille d'analyse de Behling & Law (2000) et les commentaires d'Hambleton et Patsula (1999), nous avons opté pour une procédure modifiée du double aveugle. Notre adaptation de la procédure est la suivante. On demande à trois individus bilingues d'effectuer des traductions parallèles : le premier individu évolue dans l'environnement source, le deuxième évolue dans l'environnement cible; le troisième est un expert qui est familier avec les normes psychométriques et les notions mesurées dans le questionnaire.

Une première traduction est effectuée. Les trois traducteurs doivent ensuite se rencontrer pour compiler les trois traductions en une seule. Le consensus doit être établi entre les trois individus pour chacun des items. Pour les items où il n'y a pas consensus, une retraduction de ceux-ci est effectuée et une deuxième rencontre est prévue pour discuter de ces derniers. On poursuit cette procédure jusqu'à ce qu'il y ait consensus entre les trois traducteurs. Lorsque le consensus est atteint, nous pouvons passer à l'étape de la validation. Les questions du OLBI sont exposées au Tableau 2.2, selon la dimension à laquelle chacune fait référence.

Tableau 2.2  
Liste finale des items de l'OLBI adaptés en français

Dimension	Item
<b>Désengagement</b>	
	1- Encore aujourd'hui, je découvre de nouveaux aspects intéressants de mon travail.
	3- Il arrive de plus en plus souvent que je parle de mon travail de façon négative.
	6- Dernièrement, j'ai tendance à réfléchir de moins en moins à mon travail et à effectuer mes tâches presque machinalement.
	7- Je considère mon travail comme un défi positif.
	9- Avec le temps, il est facile de se détacher de ce type de travail.
	11- Parfois, je me sens mal juste à penser aux tâches que j'ai à accomplir au travail.
	13- Je ne peux m'imaginer faire un autre type de travail.
	15- Je me sens de plus en plus impliqué(e) dans mon travail.
<b>Épuisement</b>	
	2- Certains jours, je me sens fatigué(e) avant même d'arriver au travail.
	4- Après une journée de travail, cela me prend plus de temps que par le passé pour me détendre et me sentir bien.
	5- Je supporte très bien la pression causée par mon travail.
	8- Pendant mes journées de travail, je me sens souvent émotionnellement vidé(e).
	10- Après le travail, j'ai encore de l'énergie à consacrer à mes loisirs.
	12- Après le travail, je me sens généralement vidé(e) et exténué(e).
	14- J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches.
	16- Lorsque je travaille, je me sens généralement plein(e) d'énergie.

Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (Mes sentiments face au travail)

Une adaptation de la traduction du Maslach Burnout Inventory (MBI) a été validée en milieu hospitalier par Dion & Messier (1994). À l'origine, ce questionnaire comprenait 22 items, répartis selon trois facteurs soit, le sentiment d'accomplissement professionnel, la

dépersonnalisation et l'épuisement émotionnel. Longpré (1986) rapporte des coefficients alpha de 0.88 pour l'épuisement émotionnel, de 0.77 pour la dépersonnalisation et de 0.72 pour l'accomplissement personnel. Dion et Tessier (1994) rapportent des coefficients alpha de 0.90 pour l'épuisement émotionnel, de 0.64 pour la dépersonnalisation et de 0.74 pour l'accomplissement personnel. Le choix du MBI semble confirmé par de nombreuses études concernant la validité factorielle (Belcastro, Gold & Hays, 1983, Koeske & Koeske, 1989, Leiter & Durup, 1994, Maslach et Jackson, 1986, Schaufeli & van Dierendonck, 1993, Walkey & Green, 1992) et les validités convergentes et discriminantes (Brookings et al., 1985, Corcoran, 1986, Leiter & Durup, 1994, Maslach et Jackson, 1986, Schaufeli & van Dierendonck, 1993.). Leiter (1993) considère cet instrument comme approprié pour mesurer tant l'épuisement professionnel, dont les symptômes rendent l'individu non-fonctionnel, que les crises de carrière, qu'il définit comme un épuisement professionnel de moindre envergure (l'individu est fonctionnel, mais la détresse est très grande) nécessitant tout de même une intervention. Lors du choix des instruments, l'utilisation du MBI s'est imposée d'elle-même. Afin d'avoir une mesure intéressante pour notre étude de la validité de l'OLBI, il nous est apparu essentiel de pouvoir comparer notre adaptation de l'OLBI au MBI.

La version GS qui s'adresse à la population générale nous a semblé plus adéquate puisqu'elle a été conçue pour évaluer les niveaux d'épuisement professionnel dans toutes les entreprises. En revanche, la seule version française disponible lors du choix des outils, après vérification auprès de l'éditeur canadien (Psychometrics Canada) et de l'auteur Michael Leiter (Congrès de l'APA, Chicago, 2002), fut celle de Dion & Tessier (1994) soit la version visant le service à des clients (HSS). Cette version du MBI a été traduite, grâce à la technique de

traduction inversée, et validée sur deux échantillons de travailleurs francophones du Québec (n = 383).

Nous avons donc adapté une version du MBI-GS à l'aide de l'adaptation validée de Dion & Messier (1994) du MBI-HSS. Puisque Maslach & Jackson (1996) ont procédé de cette façon pour produire le MBI-GS, l'utilisation de la même méthode nous a semblé pertinente. Nous avons identifié les items qui sont les mêmes dans les deux versions et nous les avons utilisés. Les items qui ne faisaient partie d'aucune des deux versions furent adaptés selon le même processus que celui qui a été utilisé pour adapter le OLBI, soit notre procédure du double aveugle modifié. Nous avons ainsi pu utiliser la version la plus appropriée du MBI.

#### Questionnaire sur les six facteurs organisationnels (Le travail dans mon entreprise)

Un questionnaire à choix multiple permet de mesurer dans quelle mesure sont présents les six facteurs organisationnels liés au développement de l'épuisement professionnel. Ce questionnaire est une traduction de l'outil développé par Maslach et Leiter (2000). Il est constitué de 29 items. Les individus doivent répondre selon une échelle Likert à cinq catégories de réponse. Ce questionnaire est utilisé par les auteurs afin de déterminer les cibles d'intervention lors de programmes de développement organisationnel visant à faire diminuer les taux d'épuisement professionnel.

Tableau 2.3  
Items adaptés du MBI-GS

---

**Épuisement émotionnel :**

1. Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail.
2. Je me sens épuisé(e) à la fin de ma journée de travail.
3. Je me sens fatigué(e) quand je me lève le matin et que j'ai à faire face à une autre journée de travail.
4. Travailler tous les jours est vraiment un effort pour moi.
6. Je me sens vidé(e) par mon travail.

**Dépersonnalisation (cynisme) :**

8. Je suis devenu(e) moins intéressé(e) par mon travail depuis que j'occupe ce poste.
9. Je suis moins enthousiaste lorsque je pense à mon travail.
13. Je veux seulement faire mon travail sans être dérangé (e).
14. Je n'ai pas l'impression que mon travail contribue à quoi que ce soit.
15. Je doute de l'importance du travail que j'effectue.

**Baisse du sentiment d'accomplissement professionnel (auto-efficacité professionnelle) :**

5. Je m'occupe très efficacement des problèmes que je rencontre au travail.
  7. Je sens que je contribue positivement à l'entreprise grâce à mon travail.
  10. Selon moi, je fais du très bon travail.
  11. Je me sens stimulé(e) après avoir travaillé de façon intense.
  12. J'ai accompli plusieurs choses qui en valaient la peine dans mon travail.
  16. J'ai confiance en mon efficacité à faire avancer mon travail.
- 

L'inventaire IDPESQ-14 (Comment vous sentez-vous?)

L'inventaire IDPESQ-14 est utilisé comme une variable permettant d'établir des preuves de validité convergente et divergente. Il mesure la détresse psychologique et il est composé des sous-échelles suivantes: anxiété, irritabilité, dépression et désordre cognitif. Tousignant et Kovess (1985) mentionnent que l'inventaire des symptômes psychiatriques de Illfeld ne

diagnostique aucun trouble psychiatrique, mais qu'il évalue la probabilité que l'individu se trouve à un niveau de détresse nécessitant l'intervention psychologique d'un professionnel.

Les indices de cohérence interne pour les différentes sous-échelles de l'illfeld sont de 0.87 pour l'échelle de dépression, de 0.81 pour l'échelle d'anxiété, de 0.79 pour l'échelle d'irritabilité, de 0.73 pour l'échelle de confusion (désordre cognitif) et de 0.92 pour l'indice global (Préville, Boyer et al., 1992).

Les analyses de validité rapportées dans Légaré et al. (1998) démontrent que cet indice de détresse est associé à l'état de santé de l'individu, sa consommation de psychotropes et la présence d'idéations suicidaires. Cette relation avec les idées suicidaires est renforcée par l'étude des données de l'Enquête Santé Québec qui utilise l'IDPESQ-14 présenté par Boyer & al. (1998). Notons que Lévesque-Kombila et Blais (2001) ont observé un lien significatif entre la mesure de l'épuisement émotionnel du MBI et l'IDPESQ-L (version longue) de 0.43.

#### La mesure de l'engagement (Le travail dans mon entreprise, items 30 à 41)

La mesure de l'engagement (Foucher et al., 2004) est utilisée pour de permettre d'établir une preuve de validité avec la dimension désengagement de l'*OLBI*. Elle est constituée de 12 items distribués sur deux dimensions, l'engagement affectif et l'engagement normatif. L'engagement affectif est défini comme la dimension affective de l'engagement envers une entreprise, tandis que l'engagement normatif est plutôt orienté vers la composante morale de l'engagement (Foucher et al., 2004). Cette mesure fut développée par Meyer et Allen (1991) et adaptée par Foucher et al. (2004). Lors de la construction des questionnaires pour cette

expérimentation, cette mesure fut intégrée à la section 'Le travail dans mon entreprise'. Les items 30 à 41 constituent cette mesure.

#### L'Échelle de désirabilité sociale (Votre attitude et vos traits de caractères)

Finalement, une échelle de désirabilité sociale, soit *l'Échelle de désirabilité sociale, version X-1* : EDS-X1, tirée de la *Marlow-Crowne Social Desirability Scale* (SDS : Crowne & Marlowe, 1960) sert à mesurer la tendance des répondants à donner des réponses socialement désirables. L'inclusion de cette échelle vise à tenter d'établir si les réponses données aux autres questionnaires ont été influencées par la désirabilité sociale. La cohérence interne observée lors de l'administration de ce questionnaire est de 0.74 (Martel & Dupuis, 2003). Ray (1984) rapporte des coefficients alpha de 0.77 pour une population similaire à la nôtre (n = 87).

## CHAPITRE III

### ANALYSES DES DONNÉES

Les données recueillies lors de l'expérimentation ont été analysées selon la perspective de la théorie classique des tests. Cette méthodologie, utilisée dans la majorité des expérimentations ayant pour objet de valider un instrument psychométrique, permet une évaluation de l'outil de mesure dans son ensemble. L'analyse des données selon la théorie classique des tests sera basée sur le modèle des *Normes de Pratique du Testing en Éducation et en Psychologie* (APA, adaptation par Sarrazin, 2003). La majorité des calculs statistiques présentées pour cette section ci-dessous a été effectuée à l'aide du logiciel SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Les calculs concernant le point de coupure sont la seule exception; ils ont été effectués avec le logiciel SIMSTAT (Provalis Research, 2005).

Les analyses statistiques présentées dans cette section concernent d'abord les caractéristiques de l'échantillon. Dans cette section, nous présentons les données démographiques et la procédure pour les réponses manquantes. Suivra une présentation des données descriptives liées au questionnaire OLBI.

Dans un deuxième temps, les données descriptives et les coefficients alpha sont présentés pour chacun des questionnaires utilisés, soit le MBI-GS, le Questionnaire sur les facteurs organisationnels, la Mesure de l'engagement, le Questionnaire sur la détresse psychologique (ISPDQ-14) et la Mesure de désirabilité sociale.

Nous présentons ensuite les caractéristiques psychométriques de l'OLBI. Il est d'abord question de fidélité de la mesure avec la présentation des coefficients alpha produits par l'instrument. Les coefficients de validité sont ensuite présentés. Ces indices de validité sont divisés, comme le recommande l'APA (2003), en sections présentant les résultats comme des éléments de preuves de validité. Ainsi, des indices de preuve de structure interne sont présentés grâce à une analyse factorielle de l'instrument. Des indices de preuves fondées sur la convergence avec d'autres variables grâce à des indices de corrélation et des analyses de régressions multiples entre l'OLBI et les différents questionnaires ci-haut mentionnés sont ensuite présentés.

Finalement, nous présentons deux analyses statistiques qui vont nous permettre de développer des arguments spécifiques, concernant l'impact des variables organisationnelles et l'introduction d'un point de coupure pour l'OLBI. La première est une analyse de régression multiple entre le MBI-GS et le Questionnaire sur les facteurs organisationnels. La seconde est une analyse ROC (*Receiving-Operating Curve* ou courbe de caractéristiques d'efficacité (Faculté de médecine de Necker, 2002)) afin d'appuyer nos arguments concernant le point de coupure.

### 3.1 Caractéristiques de notre échantillon

### Données manquantes

Lors de l'analyse des résultats, nous avons constaté que des données étaient manquantes à sept reprises. Aussi, afin de respecter l'intégrité des sous-échelles de chacun des questionnaires, nous avons opté pour le remplacement de la donnée manquante par la moyenne à l'énoncé.

La technique pour remplacer les données manquantes par les moyennes des énoncés a été la suivante. La moyenne du groupe pour l'item était d'abord calculée. Cette moyenne était reportée dans la case où une donnée était manquante. Ainsi, la moyenne du groupe était calculée pour cet item et donnée au sujet qui avait une donnée manquante sur cet item.

Tableau 3.1  
Réponses manquantes dans la base de données

<u>Questionnaire</u>	<u>Cas/Item</u>	<u>Sous-échelle</u>	<u>Valeur de remplacement</u>
OLBI	4/7	Désengagement	2
MBI-GS	71/11	Accomplissement	6
Désirabilité	51/3	-	0.46
Désirabilité	70/3	-	0.85
Désirabilité	79/8	-	0.62
Facteur Organisat.	25/23	Équité	3.4
Facteur Organisat.	24/29	Valeurs	4

Par exemple, dans le questionnaire OLBI, nous avons noté une réponse manquante. Le sujet no 4 à l'item 7. Nous avons ensuite calculé la moyenne du groupe à l'item 7 et nous l'avons reportée au sujet no 4 pour l'item 7. Ainsi, nous avons pu conserver les données recueillies dans ce cas et nous avons également pu calibrer le résultat de ce participant afin qu'il soit représentatif du reste de ce résultat. Cette technique a été utilisée dans tous les cas de données manquantes. Nous avons répertorié les six changements dans le Tableau 3.1.

### Les caractéristiques sociodémographiques des répondants

Les caractéristiques sociodémographiques des 84 répondants sont présentées au Tableau 3.2. La lecture de ce tableau révèle que 61.90% des répondants sont des femmes. L'âge moyen est de 37.27 ans et il varie entre 18 ans et 61 ans. La moyenne des années de service est de 10.32 ans. Le nombre d'années s'étale de 0.33 à 41 années d'expérience.

Les répondants ont majoritairement des enfants, à 63.09%. Par contre, la garde de ceux-ci est moins claire. Il semble que 28.9% d'entre eux ont la garde à temps plein. On interprète ici la disparité entre la question sur les enfants et celle sur leur garde, comme une lacune du questionnaire. Il semble que les répondants dont les enfants sont déjà adultes et qui ont quitté le domicile familial ne savaient que répondre. Certains d'entre eux ont posé la question lors de l'expérimentation, tandis que d'autres n'ont tout simplement pas répondu.

La scolarité semble se distribuer normalement : secondaire non complété (10.70%), secondaire (29.80%), cégep (34.50%), baccalauréat (22.60%), maîtrise (2.40%). La catégorie « doctorat » a été omise du Tableau 3.2 car aucun répondant n'avait ce niveau de scolarité. La

totalité de notre échantillon (100 %) est d'origine caucasienne et seulement un répondant n'est pas né au Canada mais y réside depuis 40 ans.

Tableau 3.2  
Caractéristiques sociodémographiques des répondants

Variable	Moyenne	Écart-type	Intervalle
Âge	37.27	11.21	18-61
Années de services	10.32	10.00	0.33-41
		<u>N</u>	<u>Pourcentages</u>
Genre			
Femme		52	61.90%
Homme		32	38.10%
Enfants			
Non		31	36.91%
Oui		53	63.09%
Garde			
Temps plein		31	70.45%
Partagée		6	13.63%
Autre		3	6.81%
Scolarité			
Secondaire non-complété		9	10.70%
Secondaire		25	29.80%
Cégep		29	34.50%
Baccalauréat		19	22.60%
Maîtrise		2	2.40%
Origine ethnique			
Caucasien		84	100%

Tableau 3.2 (suite)  
Caractéristiques sociodémographiques des répondants

Variable	Moyenne	Écart-type	Intervalle
<b>Revenu annuel du ménage</b>			
Moins de 20 000\$	2	2.40%	
20 001\$ - 35 000\$	13	15.50%	
35 001\$ - 45 000\$	9	10.70%	
45 001\$ - 60 000\$	17	20.20%	
60 001\$ - 75 000\$	8	9.50%	
75 001\$ - 90 000\$	7	8.30%	
90 001\$- 110 000\$	12	14.30%	
110 001\$ et plus	16	19.3%	

La distribution des revenus annuels des ménages indique que 20.20% se situent entre 45 000\$ et 60 000\$, que 14.30% se classent entre 90 000\$ et 110 000\$ et que 19.30% ont un revenu de 110 000\$ ou plus.

#### Les données sur le travail des répondants

Les employés travaillent en moyenne 41.17 heures. Puisque la politique de l'entreprise est de 35 heures/semaine, il existe une différence de 6.17 heures semaine. La politique de l'entreprise est claire dans ces cas, aux niveaux opérationnels, ces heures sont payées à raison de 1.5 fois le taux horaire de l'employé. Les professionnels, pour leur part, peuvent reprendre le temps accumulé.

Les quarts de travail sont majoritairement de jour (77.40%). Par contre, nous avons dû créer une nouvelle catégorie *ad hoc* pour cette question puisque nous avons constaté l'existence d'une catégorie intermédiaire dont 9% des répondants font partie. Cette catégorie constitue un chevauchement entre les deux quarts de travail les plus occupés pour les restaurants, le midi et le souper. Cette catégorie intermédiaire comprend des gestionnaires couvrant ces deux périodes de pointe, mais qui ne travaillent que quatre jours par semaine (35 heures réparties sur quatre quarts de travail).

Finalement, les services représentés dans notre échantillon sont nombreux et permettent de couvrir toute une variété de travailleurs. Les plus importants sont: la restauration et le contrôle de la qualité (14.3%), et le marketing et les communications (13.1%). Les six premiers départements présentés au Tableau 3.3 sont situés dans un même lieu géographique, c'est-à-dire au siège social de l'entreprise. Nous retrouvons ensuite la division distribution, qui s'occupe des achats et de la distribution des produits de l'entreprise (13.1%). Le centre de service aux clients est une centrale téléphonique qui s'occupe des commandes de livraison pour tous les restaurants du Québec (17.9%). Finalement, la restauration express (7.1%) et la restauration traditionnelle (4.8%) sont deux types de points de services que possède l'entreprise. Les premiers sont des comptoirs de type *restauration rapide*, tandis que les seconds sont des *restaurants traditionnels*. Notons que, dans les points de service, seuls les membres des équipes de gestion ont participé. L'ensemble des données sur le travail des répondants est présenté au Tableau 3.3.

Tableau 3.3  
Données sur le travail des répondants

Variable	Moyenne	Écart-type
Heures de travail		
Heures travaillées par semaine	41.17	7.94
Heures supplémentaires par semaine	12.83	21.05
	<u>N</u>	<u>Pourcentages</u>
Horaire de travail		
Jour	65	77.40%
Soir	3	3.60%
Nuit	0	-
Autres	16	9.00%
Possibilité de prendre un pause		
Oui	79	94.00%
Non	5	6.00%
Temps travaillé		
Temps plein	80	95.23%
Temps partiel	4	4.77%

Tableau 3.3 (suite)  
Données sur le travail des répondants

Variable	Moyenne	Écart-type
Services représentés		
Comptabilité et finances	7	8.3%
Restauration, contrôle qualité	12	14.3%
Développement	7	8.3%
Informatique	3	3.6%
Marketing et communications	11	13.1%
Ressources humaines	8	9.5%
Centre de distribution	11	13.1%
Centre de services du client	15	17.9%
Restaurant Express	6	7.1%
Restaurant Traditionnel	4	4.8%

### 3.2 Variable dépendante

Notre variable dépendante est un indice de l'épuisement professionnel mesuré par l'Oldenberg Burnout Inventory. Les résultats obtenus sont présentés au Tableau 3.4. On remarque ici que les deux échelles de l'OLBI, l'épuisement émotionnel et le désengagement, ont

des moyennes similaires (15.74 et 16.30, respectivement) et des écarts-types similaires (3.27 et 3.75).

Tableau 3.4

Moyenne et écart-type des variables dépendantes de l'adaptation de l'OLBI

Variable	Moyenne	Écart-type	Valeurs possibles
Épuisement émotionnel	15.74	3.27	8-32
Désengagement	16.30	3.75	8-32

### 3.3 Variables indépendantes

L'inventaire de Burnout de Maslach, version générale (MBI-GS)

Les résultats du MBI-GS apparaissent au Tableau 3.5. L'auto-efficacité professionnelle est mesurée positivement, ce qui explique une moyenne aussi élevée. Plus la dimension est élevée plus il y a présence d'auto-efficacité professionnelle. Les valeurs possibles oscillent entre 0 et 36 pour les dimensions de l'Épuisement Émotionnel et du Cynisme, car celles-ci se composent de 6 items qui doivent être qualifiés selon une échelle de fréquence qui s'étend entre jamais (0) et chaque jour (6). De même pour la mesure du sentiment d'accomplissement professionnel, à la différence que 7 items doivent ici être pris en considération.

La fidélité de la mesure dans cet échantillon (Thompson, 2003) a été mesurée grâce au coefficient alpha. Le coefficient calculé pour le MBI-GS est de  $\alpha = 0.7111$  et le coefficient alpha

standardisé est de 0.6927. Puisque nos données ne sont pas standardisées, le coefficient alpha simple doit être utilisé. Nous rapporterons donc le coefficient alpha simple (non standardisé) pour la suite de cette présentation.

Tableau 3.5

Moyenne et écart type des variables dépendantes de l'adaptation du MBI-GS

Variable	Moyenne de l'échelle	Écart-type de l'échelle	Valeurs possibles de l'échelle
Épuisement Émotionnel	9.18	5.44	0-36
Cynisme (Dépersonnalisation)	5.15	4.32	0-36
Auto-efficacité professionnelle (Sentiment d'accomplissement professionnel)	30.80	4.31	0-42

Les coefficients alpha pour chacune des échelles sont rapportés au Tableau 3.6. On remarque la cohérence interne élevée ( $\alpha = 0.8426$ ) de la dimension Épuisement émotionnel. Cette cohérence est fréquemment rapportée dans la littérature (Lee & Ashfort, 1996).

Remarquons également le faible niveau de fidélité de la dimension Accomplissement personnel avec un coefficient sous le seuil de 0.70 ( $\alpha = 0.6319$ ).

Tableau 3.6  
Coefficients de fidélité de l'adaptation du MBI-GS pour notre échantillon

Variable	Alpha( $\alpha$ )
Épuisement émotionnel	0.8426
Cynisme (Dépersonnalisation)	0.7003
Auto-efficacité professionnelle (Sentiment d'accomplissement professionnel)	0.6319
Tous les items	0.7111

Tableau 3.7  
Moyenne et écart-type des variables dépendantes du Questionnaire sur les facteurs organisationnels (Maslach & Leiter, 2000)

Variable	Moyenne	Écart-type	Valeurs possibles	Nombre d'items
Charge de travail	16.01	4.47	6-30	6
Communauté	18.41	3.40	5-25	5
Équité	22.29	3.54	6-30	6
Récompenses	16.04	1.30	4-20	4
Contrôle	12.22	1.77	3-15	3
Valeurs	20.00	2.75	5-25	5

Le questionnaire sur les facteurs organisationnels

Les moyennes et les écarts-types des six facteurs organisationnels sont présentés au Tableau 3.7.

Les moyennes varient entre 16.01 et 22.29 pour les différentes échelles de ce questionnaire. De même, les écarts-types oscillent entre 4.47 et 1.30. Les valeurs possibles sont ici importantes; elles permettent une mise en perspective de certaines moyennes. Par exemple, le contrôle n'est évalué que par 3 items. Il est donc attendu que sa moyenne soit plus basse que les autres, puisque ce sont des moyennes de sous-échelles et non pas des moyennes par items. Aussi, nous avons inclus dans ce tableau le nombre d'items de chacune des échelles afin de bien mettre ces chiffres en perspective.

Tableau 3.8  
Coefficients de fidélité du questionnaire sur les six facteurs organisationnels

Variable	Alpha ( $\alpha$ )	Nombre d'items
Charge de travail	0.7649	6
Communauté	0.7701	5
Équité	0.6870	6
Récompenses	0.7819	4
Contrôle	0.6558	3
Valeurs	0.6470	5
Total	0.7323	29

Les coefficients alpha de l'instrument sont présentés au Tableau 3.8. Le coefficient alpha de l'ensemble du questionnaire sur les six facteurs organisationnels est de  $\alpha = 0.7323$ . Les échelles qui ont une cohérence interne supérieure à 0.75 sont au nombre de trois: la charge de travail, la communauté et la récompense. Les trois autres dimensions (équité, valeur et contrôle) se situent sous le coefficient total et sous la barre des 0.70. Mentionnons finalement que l'indice de cohérence interne du contrôle est également bas, ce qui est attendu puisque seuls trois items mesurent cette importante dimension.

#### Le Questionnaire de Mesure de l'engagement

Au Tableau 3.9, on remarque une différence entre les moyennes de l'échelle de l'engagement affectif ( $m = 24.94$ ) et celle de l'engagement normatif ( $m = 17.35$ ). De même, les écarts-types sont différents, soit 2.99 pour l'engagement affectif et 7.22 pour l'engagement normatif et cela pour des valeurs possibles et un nombre d'items identiques.

Tableau 3.9  
Moyenne et écart type de la mesure de l'engagement organisationnel

Variable	Moyenne	Écart-type	Valeurs possibles	Nombre d'items
Engagement affectif	24.94	2.99	6-30	6
Engagement normatif	17.35	7.22	6-30	6

Le Tableau 3.10 nous présente les coefficients alpha pour chacune des dimensions du questionnaire. Le coefficient alpha pour l'ensemble de ce questionnaire est de 0.6323, celui de l'engagement affectif de 0.7134 et celui de l'engagement normatif de 0.5764. La fidélité de cette dimension s'avère donc faible.

Tableau 3.10  
Coefficient alpha de la mesure de l'engagement organisationnel

Variable	Alpha ( $\alpha$ )	Alpha Standardisé	Nombre d'items
Engagement affectif	0.7134	0.7774	6
Engagement normatif	0.5764	0.7985	6
Total	0.6323	0.7877	12

#### Le Questionnaire sur la détresse psychologique (ISPDQ-14)

Les résultats au questionnaire mesurant la détresse psychologique sont présentés au Tableau 3.11. La moyenne globale est de 7.67 et les scores des sous échelles vont de 3.36 à 6.57. Sont aussi présentés dans les tableaux les écarts-types, les minima et maxima et le nombre d'items par sous-échelles. Notons que l'échelle totale nous donne une mesure de la détresse ressentie par l'individu (Préville et al., 1998).

L'ensemble des coefficients alpha pour l'IDPESQ-14 sont présentés au Tableau 3.12. Le coefficient alpha pour ce questionnaire est de 0.8749. Le coefficient de fidélité le plus élevé est obtenu pour l'échelle mesurant les symptômes dépressifs ( $\alpha = 0.8112$ ). La force du

coefficient total présenté au Tableau 3.12 s'explique par le fait que l'échelle mesure la détresse, c'est-à-dire un symptôme qui fait partie des quatre types de symptômes présentés en sous-échelle. La mesure totale est plus fidèle puisque le construit étudié se mesure au travers des quatre dimensions présentées.

Tableau 3.11  
Moyenne et écart-type pour l'IDPESQ-14

Variable	Moyenne	Écart-type	Valeurs possibles	Nombre d'items
Symptômes dépressifs	7.67	2.41	5-20	5
Symptômes cognitifs	3.36	1.11	2-8	2
Symptômes anxieux	5.45	1.77	3-12	3
Symptômes d'irritabilité	6.57	1.81	4-16	4
Total	23.04	5.60	14-48	14

Tableau 3.12  
Coefficient de fidélité pour l'IDPESQ-14

Variable	Alpha ( $\alpha$ )	Nombre d'items
Symptômes dépressifs	0.8112	5
Symptômes cognitifs	0.7466	2
Symptômes anxieux	0.7437	3
Symptômes d'irritabilité	0.7144	4
Total	0.8749	14

#### L'Échelle de désirabilité sociale

Les données sur la mesure de la désirabilité sociale, qui est basée sur 14 énoncés, sont présentées au Tableau 3.13. La moyenne totale de l'échelle est de 9.17, avec un écart-type de 7.16. Le coefficient alpha est de 0.6538.

Tableau 3.13  
Moyenne et écart type pour la mesure de la désirabilité sociale

Variable	Moyenne	Écart-type	Valeurs possibles	Nombre d'items
Désirabilité	9.17	7.16	0-14	14

### 3.4 Caractéristiques psychométriques de l'OLBI

### 3.4.1 La fidélité

Établir la fidélité de notre variable dépendante, soit l'OLBI est un objectif important. La fidélité représente le *degré d'exemption d'erreur de mesure des scores pour un groupe donné* (APA par Sarrazin, 2003). L'APA reconnaît trois catégories de coefficients de fidélité contribuant à assurer que les résultats de l'instrument peuvent être reproduits. Ils font chacun appel à une méthodologie différente: coefficients issus de versions parallèles; coefficients issus d'une méthode de type test-retest; coefficients basés sur les scores dérivés des items à l'intérieur d'un test administré une seule fois. Pour des raisons pratiques, nous avons opté pour l'utilisation de coefficients de fidélité de cette dernière catégorie. De même, puisque les items ne sont pas additifs, il n'est pas conseillé d'utiliser la méthode *split-half*. Celle-ci est recommandée seulement lorsque les items sont placés selon leur degré de difficulté.

Les hypothèses sur la fidélité voulaient que les coefficients alpha des deux dimensions de l'instrument soient significatifs.

H1 Le construit *épuiement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) avoisinant les 0.70 ou plus.

H2 Le construit *désengagement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) avoisinant les 0.70 ou plus.

Les coefficients Alpha pour notre échantillon sont présentés au Tableau 3.14.

Tableau 3.14  
Coefficient de fidélité pour l'OLBI

Variable	Coefficient Alpha ( $\alpha$ )
Épuisement	0.8113
Désengagement	0.6894
Total	0.8048

Le coefficient de fidélité de l'échelle dans son ensemble est de 0.8048. La dimension épuisement, qui comprend les items 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, et 16 présente un coefficient  $\alpha$  de 0.8113. Les données caractérisant chaque item sont présentées au Tableau 3.16. Le désengagement comprend les items 1, 3, 6, 7, 9, 11, 13, et 15. Le coefficient alpha de cette dimension est 0.6894 l'effet du coefficient alpha du retrait de chaque item est également exposé au Tableau 3.15. Les coefficients alpha de l'échelle Épuisement sont cités au Tableau 3.16. Les Tableaux présentent également la moyenne et l'écart-type de chacun des items.

Tableau 3.15  
Coefficient de fidélité pour les items de la dimension Désengagement

Item	Moyenne	Écart-type	Corrélation Item-total	Coefficient Alpha ( $\alpha$ ) si l'item est retiré
ITEM1	1.6786	0.6430	0.3953	0.6201
ITEM3	1.9167	0.6978	0.1887	0.6737
ITEM6	1.8929	0.6589	0.2465	0.6591
ITEM7	1.7381	0.7134	0.4017	0.6252
ITEM9	2.1429	0.8380	0.2460	0.6929
ITEM11	1.9643	0.7354	0.2457	0.6926
ITEM13	2.6786	0.8803	0.1979	0.6857
ITEM15	1.7262	0.6277	0.3927	0.6239

Les items qui font partie de la dimension désengagement ont des moyennes qui oscillent entre 1.678 pour l'Item 1, et 2.6786, pour l'Item 13, l'intervalle se situant entre 1 et 4. Les items et les écarts-types varient de 0.6277, pour l'Item 15, à 0.8803, pour l'Item 13. Les corrélations entre les items et le score vont de 0.1887, pour l'Item 3, à 0.4017 pour l'Item 7. Le coefficient alpha calculé *si l'item est retiré* est ensuite présenté, soit ; 0.6252 pour l'Item 7 à 0.6737 pour l'Item 3.

Tableau 3.16  
Coefficient de fidélité pour les items de la dimension Épuisement

Item	Moyenne	Écart-type	Corrélation Item-total	Coefficient Alpha ( $\alpha$ ) si l'item est retiré
ITEM2	2.5833	.8245	0.5325	0.7900
ITEM4	2.0119	.7838	0.5439	0.7875
ITEM5	1.9524	.7097	0.4876	0.7954
ITEM8	1.9881	.7524	0.6077	0.7773
ITEM10	2.1310	.7409	0.5532	0.7858
ITEM12	2.0357	.6667	0.6685	0.7704
ITEM14	1.6548	.5910	0.2878	0.8187
ITEM16	1.9524	.6191	0.3955	0.7894

Les moyennes des items composant la dimension épuisement qui varie entre 1.6548, pour l'Item 14, et 2.5833, pour l'Item 2, l'intervalle se situant entre 1 et 4. Les écarts-types ont un plancher de 0.5910, pour l'Item 14 et un plafond de 0.8245, pour l'Item 2. Les corrélations entre les items et le score total oscillent entre 0.2878, pour l'Item 3, et 0.6685, pour l'Item 12. Le coefficient alpha si l'item est supprimé est présenté, 0.7773 pour l'Item 8 à 0.8187 pour l'Item 14. On remarque dans ces deux Tableaux que seule l'élimination de l'item 14 de la dimension épuisement pourrait améliorer le coefficient alpha de cette dimension. Cependant, cette amélioration pourrait ne pas être significative.

Finalement, ces statistiques semblent confirmer nos deux hypothèses concernant la fidélité. Ces conclusions seront abordées dans la prochaine section, car les seuils d'acceptation du coefficient alpha feront l'objet d'une discussion plus approfondie. Aussi, puisque le retrait d'énoncés ajoute peu à la fidélité, on peut croire que le coefficient alpha est un reflet assez juste de la cohérence interne de la dimension.

### 3.4.2 Validité

La validité représente le *degré d'appui donné par les preuves accumulées* qui permet de croire que les interprétations issues des scores sont précises et mesurent le trait annoncé (APA par Sarrazin, 2003). Nous utiliserons donc la méthode qui utilise la validité comme un ensemble de preuves et non comme un tout. Cette conception est suggérée par l'APA (APA par Sarrazin, 2003) afin de permettre une évaluation plus efficace de l'ensemble de la validité. La validité n'est donc plus un concept unitaire (APA par Sarrazin, 2003).

#### Éléments de preuve basés sur le contenu

Puisque cette expérimentation a pour objectif l'adaptation et la validation d'un instrument déjà existant, nous n'utiliserons pas les éléments de preuves basés sur le contenu. Ainsi, nous postulons que notre instrument mesure bien, dans sa version originale, ce qu'il dit mesurer. Par contre, puisqu'une partie de notre argumentaire qui suggère l'utilisation du OLBI en lieu et place du MBI repose sur le contenu des questions, nous aborderons indirectement ce type de validité dans d'autres sections, plus particulièrement lorsque l'on fera le lien entre les divers construits mesurés.

### Éléments de preuve basés sur les processus de réponse

L'APA propose la présentation d'éléments de preuve basés sur les processus de réponse pour étoffer la réflexion de l'utilisateur de test (APA par Sarrazin, 2003). Un argument technique, l'utilisation du processus de réponse inversé que propose l'OLBI, a déjà été discuté. Cet élément technique est d'ailleurs une critique souvent formulé envers le MBI (Demerouti, 2000). Ces éléments ont déjà été présentés lors de la conception de l'OLBI (Demerouti, 2000). Puisque ces arguments sont liés à la formulation des questions, cette formulation reste invariable entre les cultures. Aussi, même si l'interprétation du sens donné peut diverger selon la culture dans laquelle nous nous trouvons, l'argument de Guilford (1952) sur l'importance de l'homogénéité de la population est ici important puisque l'OLBI se conforme à ces recommandations et que notre population est culturellement homogène (100% de l'échantillon est d'origine caucasienne).

### Éléments de preuves basés sur la structure interne

Un premier élément de preuve basé sur la structure interne sera produit grâce à une analyse factorielle avec rotation VARIMAX. Cette analyse nous permet d'évaluer la cohérence factorielle de l'OLBI et d'assurer ainsi de l'existence de deux échelles comme le suggère le modèle sous-jacent de Demerouti (2000). Puisque nous avons une hypothèse concernant la cohérence interne de l'instrument, cette analyse nous semble tout indiquée afin de permettre le test de cette hypothèse:

H3 L'OLBI a une structure factorielle à deux facteurs, le désengagement et l'épuisement émotionnel.

Cette procédure permet de déterminer si une variance commune se dégage d'un nombre d'items qui deviendra ensuite un facteur. Notons que ces facteurs sont des entités mathématiques et que le construit qu'ils représentent est théorique (Thompson & Daniel, 1996). En analysant les indices, nous déciderons de ce que représente le facteur et non pas l'inverse (Mulaik, 1971). Cette partie de l'analyse est donc subjective (Thompson, 2004) mais basée sur des critères qui ne le sont pas.

Nous devons ensuite étudier les facteurs afin de comprendre leur composition et leur signification. Puisque Demerouti (2001) a déjà déterminé la structure factorielle de l'instrument, nous vérifierons si elle peut être reproduite afin de déterminer si la structure factorielle des deux versions de l'instrument est similaire.

Une analyse factorielle peut être de nature exploratoire ou de nature confirmatoire. Une analyse factorielle exploratoire est utilisée lorsqu'on veut s'assurer du nombre total de facteurs présents. Ainsi, tous les facteurs seront considérés jusqu'à ce que ceux-ci aient une valeur propre moindre que 0. La procédure SPSS ne signalera que l'existence des facteurs qui ont une valeur propre plus grande que 1. Les facteurs seront ensuite extraits jusqu'à ce que ceux-ci expliquent 100% de la variance (George & Mallery, 1999). Dans une analyse confirmatoire, on demande un nombre de facteurs au départ. Ce nombre de facteurs est justifié par la théorie derrière notre mesure. Par exemple, dans notre cas, la mesure contient deux échelles, le

désengagement et l'épuisement, donc deux facteurs probables. Ainsi, l'analyse factorielle confirmatoire se fait à partir du nombre de facteurs retenus par le chercheur (Thompson, 2004).

L'analyse factorielle présentée ici est de type confirmatoire. Ce choix est justifié par Vallerand (1989) qui propose deux approches différentes, une première avec LISREL et une seconde en comparant simplement les structures factorielles. Dans la présente analyse, nous avons opté pour la seconde approche, car l'analyse confirmatoire nous permet de déterminer le nombre de facteurs avant l'analyse, donc d'intégrer les deux échelles de la mesure dans la procédure. Puisque nous cherchons à confirmer une structure déjà obtenue grâce à une autre version du même outil, il nous apparaît important d'utiliser cette stratégie statistique (MacDonald, 1999). Le modèle de l'analyse des composantes principales a également été choisi puisque c'est la procédure qui permet d'extraire une combinaison linéaire de variables et cela jusqu'à ce que toute la variance soit utilisée (Garson, 2004).

D'abord, le test de Kaiser-Meyer-Olkin a été utilisé pour déterminer si la distribution de l'échantillon permet d'effectuer une analyse factorielle. L'analyse fait ressortir un indice de 0.721. Kaiser détermine qu'un échantillon qui produit un indice entre 0.8 et 0.7 peut être qualifié d'acceptable pour effectuer une analyse factorielle (George & Mallery, 1999).

À ce test s'ajoute le test de sphéricité conçu par Barlett. Ce test permet de nous assurer que la matrice de corrélations n'en est pas une d'identité, ce qui nous empêcherait d'effectuer une analyse factorielle. Si le test est significatif, cela signifie que les données n'ont pas produit une matrice d'identité, par conséquent, nous pouvons procéder à l'analyse factorielle (George & Mallery, 1999). Le test a produit un indice de 473.813 significatif à  $p < .001$ , un indice qui nous permet donc de procéder à l'analyse factorielle.

Les résultats de l'analyse factorielle effectuée sur l'OLBI sont présentés sur différents tableaux. On présente d'abord la communalité au Tableau 3.17. La communalité présente la proportion de la variance de chacun des items utilisés pour expliquer les facteurs (George & Mallery, 1999). On interprète la communalité comme une valeur qui se situe entre 0 et 1, où 0 indique qu'aucune partie de la variance ne sert à expliquer les facteurs, et 1 indique que toute la variance a été utilisée pour expliquer les facteurs (George & Mallery, 1999). Les indices sont présentés pour chacun des items et l'échelle à laquelle appartient théoriquement l'item est également indiquée.

Tableau 3.17

Indices de communalité obtenus lors de l'analyse factorielle effectuée sur l'OLBI

Item	Indice de communalité	Échelle théorique OLBI
ITEM1	0.541	Désengagement
ITEM2	0.420	Épuisement
ITEM3	0.387	Désengagement
ITEM4	0.474	Épuisement
ITEM5	0.372	Épuisement
ITEM6	0.311	Désengagement
ITEM7	0.510	Désengagement
ITEM8	0.584	Épuisement
ITEM9	0.566	Désengagement
ITEM10	0.434	Épuisement
ITEM11	0.477	Désengagement
ITEM12	0.624	Épuisement
ITEM13	0.247	Désengagement
ITEM14	0.169	Épuisement
ITEM15	0.547	Désengagement
ITEM16	0.467	Épuisement

On remarque des indices de communalité entre 0.247 et 0.566 pour l'échelle de l'OLBI-Désengagement, et des indices entre 0.169 et 0.624 pour l'échelle de l'OLBI-Épuisement. Comme le souligne Garson (2004), les indices de communalité doivent être interprétés selon les apports à l'échelle théorique et non selon leur indice de communalité brut. Ainsi, un faible indice de communalité pourrait avoir une valeur propre très élevée. Cette situation signifierait simplement que l'item en question mesure un aspect de la dimension qui n'est pas bien mesuré par l'ensemble des items. L'interprétation de chacun de ces items doit donc se faire en fonction de son indice de valeur propre. Nous élaborerons sur cette question, plus spécifiquement la question des faibles indices pour l'item 14 (0.169), lors de la discussion.

Les valeurs propres (*eigenvalues*) sont présentées au Tableau 3.18. Les valeurs propres sont une indication de la proportion de la variance expliquée par chacun des facteurs.

Tableau 3.18  
Indices de valeur propre obtenus lors de l'analyse factorielle effectuée sur l'OLBI

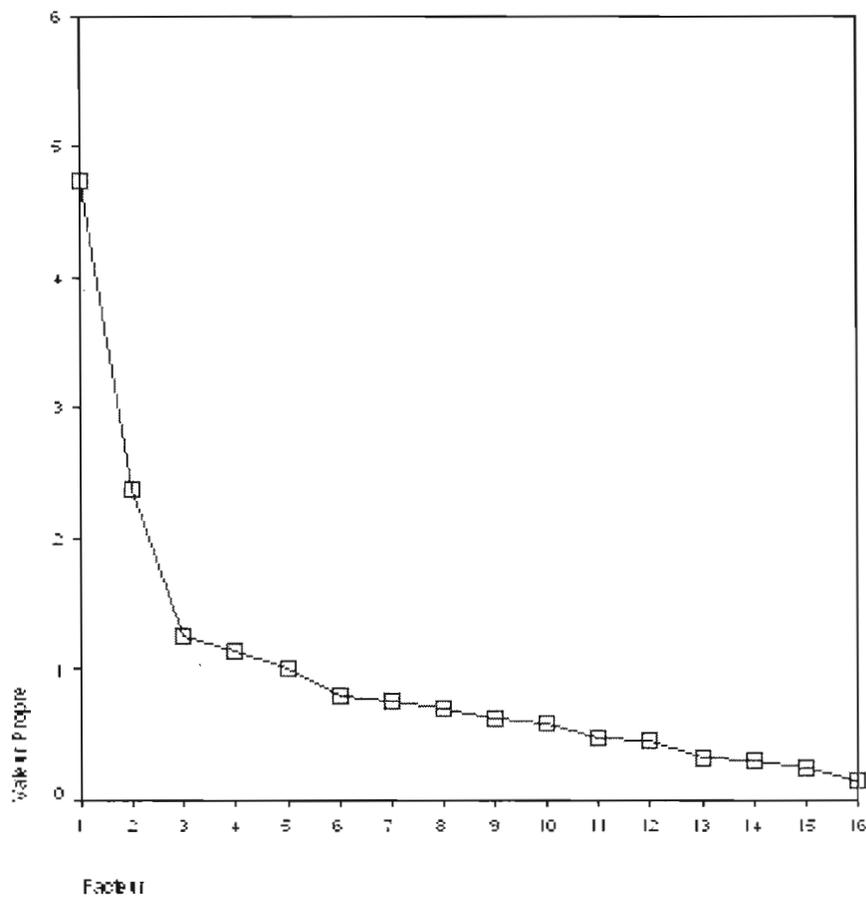
Facteur	Valeur propre initiale			Sommes de la rotation de la charge au carré		
	Total	% de la variance	Variance cumulée	Total	% de la variance	Variance cumulée
1	4.751	29.694	29.694	4.374	27.336	27.336
2	2.378	14.863	44.557	2.755	17.221	44.557

On présente ici les deux facteurs postulés par le modèle. La valeur propre de ce premier facteur est de 4.751 et il expliquerait 29.694% de la variance. Le second facteur a une valeur

propre de 2.378 pour 14.863% de la variance expliquée. Ensemble, ces deux facteurs comptent pour 44.557% de la variance.

La valeur propre des facteurs est également illustrée grâce à la Figure 3.1. Nous présentons ici un graphique de type Scree. Celui-ci nous permet de déterminer le nombre de facteurs possibles si l'analyse avait été exploratoire

Figure 3.1  
Valeur propre pour chacun des facteurs de l'OLBI dont l'extraction était possible.



On remarque que cinq facteurs ont une valeur propre supérieure à 1. Si c'est le cas, comment peut-on concilier notre choix de ne considérer que les deux facteurs postulés?

#### Une analyse factorielle à cinq facteurs

Tel que le fait remarquer Thompson (2004), il existe plusieurs règles d'acceptation de facteurs qui diffèrent de la règle de la valeur propre plus grande que 1. Il souligne que cette règle nous vient de Kaiser et Guttman (Kaiser, H.F., 1991). De plus, Thompson (1996) conseille de se référer aux travaux de Monte Carlo (Zwick & Velicer, 1986) afin de faire l'inventaire des règles de retenue existantes.

Il importe de ne pas perdre de vue que l'analyse factorielle est avant tout une procédure statistique. Conséquemment, les facteurs représentés par le modèle statistique doivent représenter un construit théorique pour être valides. Dans le cas des deux premiers facteurs, ceux-ci collent à notre explication théorique, soit que le premier représente l'Épuisement et le second le Désengagement.

Cependant, il n'en fut pas de même avec les trois autres facteurs. Ces trois facteurs supplémentaires ont été scrutés afin de tenter de déterminer théoriquement (comme c'est l'usage) ce qu'ils représentent. De plus, il est important de souligner que ces facteurs ont un indice de valeur propre sous le seuil des 1.5, soit de 1.254 pour le facteur 3, 1.148 pour le facteur 4 et 1.018 pour le facteur 5.

Tableau 3.19  
Matrice factorielle résultant de l'analyse exploratoire de l'OLBI

	Facteurs				
	1	2	3	4	5
ITEM1	0.478	0.559	-0.044	-0.103	-0.287
ITEM2	0.592	-0.264	-0.031	-0.349	0.235
ITEM3	0.620	0.054	-0.336	-0.041	0.369
ITEM4	0.688	-0.028	-0.221	-0.144	0.187
ITEM5	0.595	-0.135	-0.394	0.236	0.182
ITEM6	0.386	0.402	-0.133	-0.439	-0.221
ITEM7	0.427	0.573	0.090	0.438	0.134
ITEM8	0.685	-0.339	-0.148	0.015	-0.294
ITEM9	-0.087	0.747	-0.060	-0.276	-0.026
ITEM10	0.594	-0.284	0.098	0.209	-0.141
ITEM11	0.678	-0.133	0.140	0.072	-0.186
ITEM12	0.723	-0.317	-0.028	0.064	-0.453
ITEM13	0.085	0.490	-0.308	0.585	0.042
ITEM14	0.383	-0.150	0.725	0.182	0.193
ITEM15	0.464	0.576	0.408	-0.014	-0.164
ITEM16	0.670	0.134	0.254	-0.219	0.443

La faiblesse de certains de ces indices (ceux qui se situent en dessous du 0.2 absolu) ne mérite pas, à notre avis, que l'on s'y attarde trop longtemps. De plus, nous avons tenté, à l'aide des résultats de l'analyse factorielle exploratoire, de déterminer ce que ces facteurs pouvaient représenter. Nous avons constaté que ceux-ci s'agglutinaient autour d'un item fort. Par exemple, l'ITEM 14, qui est souvent problématique (Demerouti, 2002) devient prédominant dans le facteur 3. Il en va de même pour l'ITEM 13 dans le cas du facteur 4. Cette situation nous amène à croire que ces facteurs sont provoqués par la force de certains items, plus particulièrement ceux liés à l'énergie et à la charge de travail.

Ainsi, cette analyse nous amène à mettre de côté ces trois facteurs grâce à une argumentation en trois étapes: 1) les deux facteurs recherchés ont été identifiés avec des valeurs

propres concluantes (respectivement 4.751 et 2.378), 2) les valeurs propres des trois facteurs supplémentaires sont très faibles (entre 1.254 et 1.018), 3) nous n'arrivons pas à identifier clairement le construit théorique derrière la modélisation mathématique de chacun des facteurs.

En conséquence, nous avons ensuite poursuivi les analyses avec les résultats d'une analyse factorielle confirmatoire à deux facteurs.

#### Analyse factorielle confirmatoire à deux facteurs

Une structure factorielle confirmatoire a été produite pour cette analyse. Il s'agit des deux facteurs et de la charge que chacun des items amène pour chacun d'entre eux. C'est ce tableau qui nous permet de déterminer les items qui participent à un facteur donné afin de déterminer la charge de chacun des facteurs. Notons que cette matrice qui a été obtenue après 3 itérations avec la méthode Varimax, est présentée au Tableau 3.20.

Pour le facteur Épuisement, le modèle de Demerouti et al. (2001) prévoit que les items 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14 et 16 doivent constituer cette première échelle. Les résultats obtenus montrent que tous ces items ont des valeurs supérieures à 0.30 et font donc partie du facteur épuisement. Cette affirmation se base sur la recommandation de Garson (2004) qui fixe le seuil d'acceptation en science sociale à une valeur propre de 0.30. Le modèle prévoit que les items 1, 3, 6, 7, 9, 11, 13, et 15, devraient constituer la dimension Désengagement. Mis à part les items 3 et 11 dont les indices sont trop bas pour conclure qu'ils font partie de la dimension désengagement, les autres items ont produit des indices qui confirment la structure théorique de l'instrument.

Tableau 3.20  
Matrice factorielle avec rotation de l'OLBI

**Matrice Factorielle après rotation Varimax<sup>a</sup>**

	Facteurs	
	1	2
ITEM12	,790	-2,0E-03
ITEM8	,763	-3,8E-02
ITEM11	,675	,148
ITEM10	,658	-2,3E-02
ITEM2	,648	-6,6E-03
ITEM4	,642	,248
ITEM5	,599	,113
ITEM16	,561	,390
ITEM3	,547	,297
ITEM14	,411	1,53E-02
ITEM15	,195	,714
ITEM1	,216	,703
ITEM7	,163	,695
ITEM9	-,378	,651
ITEM6	,194	,523
ITEM13	-,117	,483

Méthode d'extraction: Analyse des composantes principales

Méthode de rotation utilisée: Varimax avec une normalisation

Kaiser.

a. Rotation converge en 3 itérations.

Ainsi, les items qui font partie de l'échelle d'épuisement ressortent dans ce facteur, de même pour l'échelle désengagement. Fait à remarquer, les items 11 et 3 sont plus significativement associés au facteur d'épuisement qu'au désengagement, car ils ont respectivement une valeur propre de 0.675 (item 11) et 0.547 (item 3) pour le facteur épuisement et une valeur propre de 0.148 (item 11) et 0.297 (item 3) pour le désengagement. Notons finalement que les Item 13 et 14 obtiennent des indices des valeurs propres faibles. De plus, rappelons que ces deux items

avaient des indices de communalités qui était également faible. Les implications théoriques de ces résultats seront discutées au chapitre suivant.

Pour le moment, notons que les deux facteurs sont présentés rapidement et que ceux-ci devront être interprétés avec précaution. En étudiant ces facteurs, nous pourrions certainement avancer notre réflexion sur la question de la structure factorielle de l'instrument. De même, on peut déjà statuer sur l'hypothèse concernant la cohérence interne en affirmant qu'elle peut être retenue.

#### Éléments de preuve basés sur d'autres variables

Ce type d'éléments de preuve est important parce qu'il implique une relation entre l'instrument de mesure et des variables externes. Il nous permet donc d'évaluer notre instrument, l'OLBI, en fonction de sa relation avec d'autres construits donc la valeur est connue et établie. Nous présentons ces éléments de preuves basés sur la convergence.

#### Éléments de preuve basés sur la convergence

Des indices statistiques qui démontrent la force du lien entre les différentes mesures du même construit peuvent être utilisés comme preuve de la validité convergente (APA par Sarrazin, 2003).

#### Convergence avec le MBI

Des corrélations entre les trois échelles du MBI-GS, soit l'épuisement émotionnel, la baisse de l'accomplissement personnel et la dépersonnalisation, et les deux dimensions de

l'OLBI, soit l'épuisement et le désengagement, ont été calculées, afin de documenter la validité convergente. Ces corrélations sont présentées au Tableau 3.20. Les liens importants à mentionner sont ceux entre l'Épuisement de l'OLBI et l'Épuisement du MBI ( $r = 0.724, p < 0.01$ ), le Désengagement de l'OLBI et le Cynisme du MBI ( $r = 0.347, p < 0.01$ ), l'Épuisement de l'OLBI et le Cynisme du MBI ( $r = 0.483, p < 0.01$ ). Ces liens revêtent une importance particulière, car ils permettent de répondre à deux hypothèses formulées précédemment soit:

H4 Le désengagement de L'OLBI est convergent avec la dépersonnalisation du MBI.

H5 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'épuisement du MBI.

Une corrélation plus faible quoique significative est observée entre le Désengagement de l'OLBI et l'Épuisement du MBI ( $r = 0.280, p < 0.05$ ).

Les deux autres liens significatifs trouvés ne concernent que la cohérence interne du MBI, soit le lien entre le Cynisme et l'Épuisement ( $r = 0.518, p < 0.01$ ), et entre l'auto-efficacité professionnelle et le Cynisme ( $r = -0.331, p < 0.01$ ).

Notons finalement le lien entre les deux dimensions de l'OLBI qui est de  $r = 0.373 (p < 0.01)$ , ce qui nous questionne sur leur indépendance. En théorie, ces échelles devraient être orthogonales. Notons par contre que les deux échelles du MBI ont une corrélation de  $0.518 (p < 0.01)$ . La force du lien entre ces deux variables est similaire. Nous reviendrons sur cette question dans la discussion.

Tableau 3.21  
Corrélations entre les échelles du MBI et de l'OLBI

	OLBI Désengagement	OLBI Épuisement	MBI Épuisement	MBI Cynisme	MBI Baisse Accompli. Professionnel
OLBI Désengagement	1	0.373**	0.280*	0.347**	-0.56
OLBI Épuisement	0.373**	1	0.724**	0.483**	-0.174
MBI Épuisement	0.280*	0.724**	1	0.518**	0.024
MBI Cynisme	0.347**	0.483**	0.518**	1	-0.331*
MBI Auto-efficacité professionnelle	-0.056	-0.174	0.024	-0.331	1

\*\* = significative à .01 ( $p < 0.01$ )

\* = significative à .05 ( $p < 0.05$ )

Afin de permettre une meilleure compréhension de l'importance respective des trois dimensions du MBI dans la convergence avec les deux sous-échelles de l'OLBI, des régressions multiples ont été effectuées. Ces régressions sont présentées au Tableau 3.22. Une première régression impliquant la dimension Désengagement de l'OLBI avec les trois dimensions du MBI, puis la dimension Épuisement avec celles du MBI.

L'analyse de régressions multiples a été effectuée afin de mesurer la force du lien entre le Désengagement de l'OLBI et les trois dimensions du MBI. Les prédicteurs sont les trois sous-échelles du MBI soit : l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'auto-efficacité professionnelle. Le modèle de régression utilisé nous permet d'obtenir des résultats significatifs ( $F(3, 80) = 4.17$ ,  $p < .01$ ). Le test F permet de s'assurer que notre modèle de régression est significatif.

Le coefficient de corrélation multiple est de 0.368 indiquant que 14% de la variance peut être expliquée par la relation avec le désengagement de l'OLBI.

Tableau 3.22

Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'échelle Désengagement de l'OLBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
MBI Épuisement	0.280	0.105
MBI Cynisme	0.347*	0.231*
MBI Auto-efficacité		
Professionnelle	-0.056	0.036

\*  $p < .05$

La corrélation partielle est une corrélation entre chaque prédicteur et le désengagement tout en contrôlant les autres prédicteurs. Ainsi, on peut isoler l'apport des autres prédicteurs sur le prédicteur observé. Les résultats sont conformes aux hypothèses ; la dimension cynisme du MBI est un prédicteur du désengagement de l'OLBI ( $r = 0.231$ ). Cette dimension est la seule qui soit un prédicteur significatif de la dimension testée de l'OLBI ( $p < .029$ ). De même, 5% de la variance est expliquée par cette seule relation. Le Tableau 3.23 nous montre exactement la même procédure, mais cette fois-ci pour la dimension Épuisement de l'OLBI. Les trois mêmes prédicteurs sont conservés. Ainsi, le modèle de régression produit grâce aux trois dimensions du MBI et à l'échelle de désengagement de l'OLBI, obtient un indice de  $F(3, 80) = 34.387$ ,  $p < .001$ .

Tableau 3.23  
Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'échelle Épuisement de l'OLBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
MBI Épuisement	0.724**	0.656**
MBI Cynisme	0.483	0.081
MBI Auto-efficacité		
Professionnelle	-0.174	-0.226

\*\*  $p < .001$

Rappelons que le test F permet de produire un indice qui nous indique si le modèle statistique produit des résultats significatifs. Le coefficient de corrélation multiple est de 0.750, ce qui indique que 56% de la variance peut être expliquée par la relation avec l'épuisement de l'OLBI. Cette forte relation s'explique par la dimension Épuisement du MBI qui est le seul prédicteur dont les indices sont significatifs ( $r = 0.656$ ). Cette relation explique 43% de la variance à elle seule. C'est donc dire que deux dimensions du MBI permettent de prédire 48% de la variance observée dans l'OLBI.

Ces chiffres nous permettent de conclure que nos deux hypothèses sont soutenues.

#### Convergence avec l'IDPESQ-14

Les corrélations entre les dimensions de l'ISDQ-14 (dépression, anxiété, cognitive, irritabilité) et de l'OLBI (désengagement et épuisement) sont présentées au Tableau 20.

L'hypothèse de recherche voulait que:

H6 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'IDPESQ-14.

Tableau 3.24  
Corrélations entre les échelles de l'OLBI et de l'IDPESQ-14

	IDPESQ-14 Dépression	IDPESQ-14 Cognitif	IDPESQ-14 Anxiété	IDPESQ-14 Irritabilité
OLBI Désengagement	0.263*	0.003	0.120	0.185
OLBI Épuisement	0.544**	0.391**	0.560**	0.532**

\*\* = significative à .01 ( $r < 0.01$ )

\* = significative à .05 ( $r < 0.05$ )

Fait intéressant à noter la sous-échelle épuisement est plus fortement associée aux sous-échelles de l'IDPESQ-14. La relation entre l'OLBI et l'IDPESQ-14 a également fait l'objet de régressions multiples, d'abord sur le désengagement (Tableau 3.25) et puis sur l'épuisement (Tableau 3.26). La régression multiple effectuée sur le désengagement indique que le modèle de prédiction n'est pas significatif  $F(4, 79) = 2.086, p = .09$ . Ce modèle ne peut donc pas être utilisé, car le test F conclut que le modèle n'est pas meilleur que ce que l'on pourrait obtenir par chance (Garson, 2004).

Tableau 3.25  
Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'IDPESQ-14 et de l'échelle  
 Désengagement de l'OLBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
Symptômes dépressifs	0.263*	0.234*
Symptômes cognitifs	0.003	-0.152
Symptômes anxieux	0.120	-0.044
Symptômes d'irritabilité	0.185	0.099

\*  $p < .05$

La régression multiple effectuée sur l'Épuisement indique que le modèle de prédiction est significatif,  $F(4, 79) = 15.561$ ,  $p < .001$ . De plus, mise à part la dimension cognitive, les trois dimensions expliquent un pourcentage semblable de variance, soit entre 4% et 8%.

Il semble que ce modèle explique 44% de la variance ( $r = 0.664$ ).

Ces résultats sont congruents avec les hypothèses proposées. Celles-ci prédisaient; d'abord une relation entre l'Épuisement et l'IDPESQ-14, et ensuite, aucune relation entre la Dépersonnalisation et IDPESQ-14. Cette relation a été énoncée dans l'hypothèse 6, soit:

H6 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'IDPESQ-14.

Cette hypothèse est donc retenue.

Tableau 3.26  
Corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de l'IDPESQ-14 et de l'échelle Épuisement de l'OLBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
Symptômes dépressifs	0.544*	0.212*
Symptômes cognitifs	0.391	0.116
Symptômes anxieux	0.560*	0.299*
Symptômes d'irritabilité	0.532*	0.229*

\*  $p < .05$

Convergence avec la Mesure de l'engagement/

La Mesure de l'engagement comprend deux dimensions: l'engagement affectif et l'engagement normatif. Les résultats des corrélations entre les deux dimensions de l'OLBI et celles de l'engagement sont présentés au Tableau 3.27.

L'hypothèse liée à la Mesure de l'engagement est la suivante:

- H14 Les scores à l'OLBI-désengagement sont liés négativement à la mesure de l'engagement affectif.

Tableau 3.27  
Corrélations entre les dimensions de l'engagement et celles de l'OLBI

	OLBI Désengagement	OLBI Épuisement
Engagement affectif	-0.614**	-0.312**
Engagement normatif	-0.164	0.094

\*\* = significative à .01 ( $r < 0.01$ )

\* = significative à .05 ( $r < 0.05$ )

Les résultats démontrent un lien négatif important entre la dimension Désengagement de l'OLBI et la dimension de l'Engagement affectif ( $r = -0.614$ ,  $p < 0.01$ ). De même, un lien existe également entre l'Épuisement de l'OLBI et l'Engagement affectif ( $r = -0.312$ ,  $p < 0.01$ ). Par contre, aucun lien significatif n'a été constaté avec l'Engagement normatif.

Les régressions multiples ont permis de valider ces deux relations, l'effet prédicteur est significatif dans les deux cas :  $F(2, 81) = 24.465$ ,  $p < 0.01$  pour le modèle 1 et  $F(2, 81) = 6.185$ ,  $p < 0.05$  pour le modèle 2. Le modèle 1 explique 38% de la variance observée ( $r = .614$ ), tandis que le modèle 2 explique 13% de la variance observée ( $r = 0.364$ ). Ces deux modèles confirment le rôle exclusif et prépondérant de l'engagement affectif.

Une hypothèse est donc retenue :

H14 Les scores à l'OLBI-désengagement sont liés négativement à la mesure de l'engagement affectif.

#### Mesure de la désirabilité sociale

L'utilisation de l'Échelle Crown de désirabilité avait également pour but d'établir une mesure divergente. Les deux hypothèses liées à l'utilisation de ce questionnaire sont:

H15 Le désengagement de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.

H16 L'épuisement émotionnel de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.

Les résultats sont présentés au Tableau 3.28.

Tableau 3.28  
Corrélations entre la mesure de désirabilité sociale et l'OLBI

	OLBI Désengagement	OLBI Épuisement
Désirabilité sociale	-0.184	-0.293 **

\*\* = significative à .01 ( $r < 0.01$ )

\* = significative à .05 ( $r < 0.05$ )

Cette mesure nous permet d'établir qu'il existe un lien entre l'Épuisement de l'OLBI et la Désirabilité sociale ( $r = -0.293$ ,  $< 0.01$ ). Ce lien explique environ 10% de la variance. Les résultats vont dans le sens de la première hypothèse, soit:

H15 Le désengagement de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.

Tandis qu'une seconde n'est pas retenue:

- H16 L'épuisement émotionnel de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.

#### Convergence avec la Mesure des facteurs organisationnels

Ces résultats seront utilisés dans la discussion afin de démontrer la pertinence du modèle théorique proposé par les auteurs. Puisque notre recension des écrits présentée précédemment nous a permis d'établir que certains facteurs organisationnels ont des liens importants avec le Désengagement et l'Épuisement, nous utiliserons comme preuve du lien théorique les corrélations entre les dimensions de l'OLBI et les facteurs organisationnels. Les hypothèses liées à la convergence avec la mesure des facteurs organisationnels sont les suivantes:

- H7 La variable charge de travail est positivement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.
- H8 La variable valeur est négativement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.
- H9 La variable communauté est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H10 La variable récompense est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H11 La variable contrôle est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H12 La variable équité est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

Ces résultats sont présentés au Tableau 3.29.

Tableau 3.29

Corrélations entre les facteurs organisationnels et les dimensions de l'OLBI

	OLBI Désengagement	OLBI Épuisement
Charge de travail	0.197	0.579**
Communauté	-0.301**	-0.289**
Équité	-0.472**	-0.251
Récompense	-0.210	-0.202
Contrôle	-0.201	-0.362**
Valeur	-0.487**	-0.276*

\*\* = significative à .01 ( $r < 0.01$ )

\* = significative à .05 ( $r < 0.05$ )

Ces résultats sont significatifs pour quatre facteurs dans le cas de l'Épuisement de l'OLBI, soit: la charge de travail ( $r = 0.579$ ,  $p < 0.01$ ), la communauté ( $r = -0.289$ ,  $p < 0.01$ ), le contrôle ( $r = -0.362$ ,  $p < 0.01$ ) et les valeurs ( $r = -0.276$ ,  $p < 0.05$ ). Dans le cas du désengagement, trois facteurs organisationnels ont un lien: la communauté ( $r = -0.301$ ,  $p < 0.01$ ), l'équité ( $r = -0.472$ ,  $p < 0.01$ ) et les valeurs ( $r = -0.487$ ,  $p < 0.01$ ).

De plus, il nous a semblé important de présenter des indices de contribution unique de chacun de ces facteurs afin d'appuyer nos dires. Nous avons effectué des régressions multiples

sur deux modèles possibles (présentées au Tableau 3.30) afin de nous assurer de la congruence entre les prédictions de notre modèle (présentée à la figure 1.6) et les corrélations obtenues.

Rappelons que nous avons postulé, premièrement, que l'Épuisement serait prédit par la Charge de travail et les Valeurs, et deuxièmement, que le Désengagement serait prédit par la Communauté, les Récompenses, le Contrôle et l'Équité.

Les analyses nous indiquent que les deux modèles sont significatifs, soit  $F(6, 77) = 7.736, p < .01$  pour le premier modèle et  $F(6, 77) = 10.451, p < .01$ . Aussi, on peut affirmer que le modèle 1 explique 36% de la variance ( $r = 0.613$ ) et le modèle 2 explique 45% de la variance ( $r = 0.670$ ).

Les régressions multiples nous indiquent que la contribution unique pour le Modèle 1 est apportée par les dimensions Équité ( $r_{\text{part}} = -0.325$ ) et Valeurs ( $r_{\text{part}} = -0.395$ ). La relation entre le désengagement et l'Équité était prévue, mais celle avec Valeur ne l'était pas.

Pour le Modèle 2, celui visé par l'Épuisement, trois facteurs ont une contribution unique dont deux attendues (Charge de travail,  $r_{\text{part}} = 0.551$  et Valeurs,  $r_{\text{part}} = -0.236$ ) et une contribution non prédite, celle du Contrôle ( $r_{\text{part}} = -0.258$ ).

Tableau 3.30  
Ensemble des corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de la mesure des facteurs organisationnels et l'OLBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
Modèle 1		
OLBI Désengagement		
Charge de travail	0.197	-0.038
Communauté	-0.301	-0.034
Équité	-0.472**	-0.325**
Récompense	-0.210	-0.210
Contrôle	-0.201	0.070
Valeur	-0.487**	-0.395**
Modèle 2		
OLBI Épuisement		
Charge de travail	0.579**	0.551**
Communauté	-0.289	-0.103
Équité	-0.251	-0.141
Récompense	-0.202	-0.044
Contrôle	-0.362*	-0.258*
Valeur	-0.276*	-0.236*

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

Ces indices vont dans le sens des trois hypothèses :

H7 La variable charge de travail est positivement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.

H8 La variable valeur est négativement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.

H12 La variable équité est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

En revanche, ils ne vont pas dans le sens des trois autres hypothèses :

H9 La variable communauté est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

H10 La variable récompense est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

H11 La variable contrôle est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

### 3.5 Liens entre les facteurs organisationnels et le MBI

Nous présentons ici les résultats d'analyse de régressions multiples effectuées sur le MBI. Ces résultats seront discutés lors de la mise en parallèle de nos deux mesures de l'épuisement professionnel. Nous avons donc procédé aux régressions multiples de la même façon qu'avec l'OLBI. Puisque le MBI a trois dimensions, nous avons effectué les analyses sur trois modèles qui sont présentés au Tableau 3.31. Les modèles 1 et 2 révèlent des résultats significatifs,  $F(6, 77) = 8.007, p < .01$  et  $F(6, 77) = 3.669, p < .01$ , tandis que le modèle 3 n'obtient pas de résultats significatifs  $F(6, 77) = 1.147, p = .344$ . Ajoutons que les modèles 1 et 2 expliquent 60% de la variance ( $r = 0.620$  pour 38% et  $r = 0.472$  pour 22%).

Tableau 3.31  
Ensemble des corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de la mesure des facteurs organisationnels et le MBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
<u>Modèle 1</u>		
MBI Épuisement		
Charge de travail	0.591**	0.528**
Communauté	-0.273	-0.073
Équité	-0.314	-0.031
Récompense	-0.118	-0.114
Contrôle	-0.269	-0.154
Valeur	-0.120	-0.02

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

Tableau 3.31 (suite)

Ensemble des corrélations bivariées et partielles des prédicteurs de la mesure des facteurs organisationnels et le MBI

Prédicteurs	Corrélations bivariées	Corrélations partielles
<u>Modèle 2</u>		
MBI Cynisme		
Charge de travail	0.364**	0.287**
Communauté	-0.362*	-0.243*
Équité	-0.222	0.78
Récompense	-0.176	-0.019
Contrôle	-0.191	-0.070
Valeur	-0.176	-0.105
<u>Modèle 3</u>		
MBI Auto-efficacité professionnelle		
Charge de travail	-0.042	0.074
Communauté	0.172	0.025
Équité	0.199	0.120
Récompense	0.160	0.147
Contrôle	0.182	0.112
Valeur	0.129	0.02

\* p < .05, \*\* p < .01

Le Tableau 3.31 nous permet de constater que le MBI ne permet de lien avec les facteurs organisationnels qu'à travers deux dimensions : la charge de travail et la communauté.

### 3.6 Établir un point de coupure avec une courbe ROC

Même si nous n'avons pu recruter d'échantillon clinique, nous utiliserons la même procédure statistique soit une courbe ROC (Receiver-Operating Characteristic Curve). Cette procédure statistique est utilisée dans les sciences médicales et en psychométrie afin de déterminer des points de coupure sur des mesures. Shear, Rucci et al. (2001) l'ont utilisée afin de déterminer des points de coupure sur le *Panic Disorder Severity Scale*. Le principe de la courbe de ROC, c'est l'exploration d'un point de coupure selon la sensibilité (proportion de cas positifs correctement identifiés comme positifs, soit des vrai-positifs) et la spécificité d'un test (proportion de cas négatifs identifiés comme des cas négatifs par la mesure, soit des vrai-négatifs). En utilisant un point de coupure déterminé par un test critère, cette procédure statistique nous permettra d'évaluer si le ratio faux-positif et faux-négatif est acceptable selon le point de coupure déterminé. Puisque nous n'avons pas pu recruter d'échantillon clinique, qui aurait pu servir de critère, nous allons nous tourner vers un autre critère pour situer notre point de coupure.

La littérature sur l'IDPESQ-14 nous indique qu'un point de coupure a été déterminé sur cette échelle pour de signaler la détresse. Puisque la détresse fait partie de notre définition de l'épuisement professionnel, il nous a semblé approprié d'utiliser ce point de coupure. Selon les auteurs de l'IDPESQ-14 (Boyer et al., 1998) le point de coupure a été établi au centile 85 lors de

sa normalisation sur la population québécoise. Les auteurs remarquent qu'au-dessus de ce centile, la détresse est beaucoup plus présente. La justification du choix du point de coupure de l'IDPESQ-14 sera présentée dans la section discussion.

Tableau 3.32  
Distribution de l'IDPESQ-14

Distribution de IDPESQ-14

		Frequence	Percentage	% Valide	% Cummulatif
Valid	14,00	2	2,3	2,4	2,4
	15,00	1	1,1	1,2	3,6
	16,00	1	1,1	1,2	4,8
	17,00	7	8,0	8,3	13,1
	18,00	7	8,0	8,3	21,4
	19,00	3	3,4	3,6	25,0
	20,00	10	11,4	11,9	36,9
	21,00	7	8,0	8,3	45,2
	22,00	4	4,5	4,8	50,0
	23,00	9	10,2	10,7	60,7
	24,00	7	8,0	8,3	69,0
	25,00	6	6,8	7,1	76,2
	26,00	3	3,4	3,6	79,8
	27,00	2	2,3	2,4	82,1
	28,00	2	2,3	2,4	84,5
	29,00	3	3,4	3,6	88,1
	30,00	4	4,5	4,8	92,9
	32,00	2	2,3	2,4	95,2
	35,00	1	1,1	1,2	96,4
	36,00	1	1,1	1,2	97,6
37,00	1	1,1	1,2	98,8	
48,00	1	1,1	1,2	100,0	
	Total	84	95,5	100,0	
Missing	System	0	4,5		
Total		84	100,0		

Tableau 3.33

Données de sensibilité et de spécificité pour la courbe ROC de l'OLBI avec un critère de 28.

Point Critère	Cas Inclus	Sensibilité	Spécificité	1 - Spécificité
25	2	0.0667	0.9855	0.0145
24	4	0.1333	0.9710	0.0290
23	7	0.2667	0.9565	0.0435
22	8	0.2667	0.9420	0.0580
21	11	0.4667	0.9420	0.0580
20	14	0.5333	0.9130	0.0870
19	21	0.6667	0.8406	0.1594
18	25	0.7333	0.7971	0.2029
17	37	1.0000	0.6812	0.3188
16	50	1.0000	0.4928	0.5072
15	60	1.0000	0.3478	0.6522
14	69	1.0000	0.2174	0.7826
13	73	1.0000	0.1594	0.8406
12	75	1.0000	0.1304	0.8696
11	78	1.0000	0.0870	0.9130
10	80	1.0000	0.0580	0.9420
9	83	1.0000	0.0145	0.9855
8	84	1.0000	0.0000	1.0000

Tableau 3.34

Données spécifiques aux faux-négatifs et aux faux-positifs pour la courbe ROC de l'OLBI avec un critère de 28 à la mesure IDPESQ-14.

Point Critère	Faux Négatifs	% Faux Négatifs	Faux Positifs	% Faux Positifs	% Faux Résultats	Ratio Pos/Nég
26	14	93.33%	0	0.00%	16.67%	inf.
25	14	93.33%	1	1.45%	17.86%	64.4
24	13	86.67%	2	2.90%	17.86%	29.9
23	11	73.33%	3	4.35%	16.67%	16.9
22	11	73.33%	4	5.80%	17.86%	12.7
21	8	53.33%	4	5.80%	14.29%	9.2
20	7	46.67%	6	8.70%	15.48%	5.4
19	5	33.33%	11	15.94%	19.05%	2.1
18	4	26.67%	14	20.29%	21.43%	1.3
17	0	0.00%	22	31.88%	26.19%	0.0
16	0	0.00%	35	50.72%	41.67%	0.0
15	0	0.00%	45	65.22%	53.57%	0.0
14	0	0.00%	54	78.26%	64.29%	0.0
13	0	0.00%	58	84.06%	69.05%	0.0
12	0	0.00%	60	86.96%	71.43%	0.0
11	0	0.00%	63	91.30%	75.00%	0.0

Tableau 3.34 (suite)

Données spécifiques aux faux-négatifs et aux faux-positifs pour la courbe ROC de l'OLBI avec un critère de 28 à la mesure IDPESQ-14.

Point Critère	Faux Négatifs	% Faux Négatifs	Faux Positifs	% Faux Positifs	% Faux Résultats	Ratio Pos/Nég
10	0	0.00%	65	94.20%	77.38%	0.0
9	0	0.00%	68	98.55%	80.95%	0.0
8	0	0.00%	69	100.00%	82.14%	0.0

Pour établir ce point de coupure, nous devons également analyser la distribution de l'IDPESQ-14. Ainsi, après distribution de notre échantillon, le score de 28 sur l'IDPESQ est l'équivalent du 85<sup>ième</sup> centile, tel que présenté au Tableau 3.32 C'est donc le score sur l'IDPESQ qui sert de critère pour déterminer le point de coupure sur l'OLBI.

La procédure ROC a ensuite été effectuée grâce au logiciel SIMSTAT, avec un point de coupure pour un résultat à l'IDPESQ-14 plus grand ou égal à 28. Les données de sensibilité et de spécificité du test sont présentées au Tableau 3.33 tandis que les niveaux de faux-positifs et de faux négatifs sont présentés au Tableau 3.34.

L'aire sous la courbe ROC couverte par notre point de coupure est de 0.8792. Cette aire est un indicateur de l'efficacité globale du test (Faculté de médecine de Necker, 2002). Ainsi, 0.5 est inefficace tandis que 1 représente un test qui est parfaitement discriminatif. L'intervalle de confiance de cet indicateur est de 0.761 à 0.9973,  $p < .05$  et pour une cote  $Z = -4.6082$ ,  $p < .05$ .

Les deux tableaux présentés aux Tableaux 3.33 et 3.34, ont été obtenus grâce à une analyse ROC. Ils sont importants, car nous nous baserons sur ceux-ci afin de déterminer le point de coupure. Pour ce faire, nous devons trouver un point d'équilibre entre le nombre de faux-positifs et le nombre de faux-négatifs qui sera produit par le point de coupure. Le choix de ce point d'équilibre s'explique par une priorisation donnée soit au diagnostic (dans le cas du choix qui provoque un ratio avantageant les faux-négatifs) ou au dépistage (dans le cas du choix qui provoque plus de faux-positifs). Selon le Tableau 3.34, il semble que le point de coupure situé au score 18 soit le plus intéressant pour l'OLBI. Plusieurs règles doivent être respectées lors du choix du point de coupure sur une courbe ROC. Nous présenterons ces règles lors de la discussion. Pour le moment, nous ajouterons que le point de coupure 18 permet un bon dépistage puisqu'il n'admet aucun faux-négatif. La procédure spécifique pour déterminer ce point de coupure sera discutée plus en détail dans la prochaine section. Nous terminons la présentation des données avec celles de deux Graphiques importants, la courbe ROC (Figure 3.2) et la courbe des ratios d'erreur (Figure 3.3).

Ces courbes sont importantes, car elles aident à décider quel est le point de coupure qui est en lien avec l'objectif de notre expérimentation. Elles illustrent de façon graphique les résultats des deux tableaux précédents, mais en ajoutant un repère visuel pour aider au choix du point de coupure. Elles permettent de mettre directement en parallèle la sensibilité et la spécificité du point de coupure.

Langdon (2002) suggère une technique d'interprétation permettant de déterminer un point de coupure. Il mentionne que, dans la mesure où les coûts associés à une décision sur un faux positif et un faux négatif ne sont pas quantifiables, on peut les considérer comme égaux.

Avec des coûts égaux, Langdon (2002) suggère d'utiliser le point situé le plus au nord-ouest de la courbe ROC.

Sur notre Courbe ROC, le nord-ouest est 18. Ainsi, si l'on se rapporte aux Tableaux 3.33 et 3.34, les indices statistiques sont les suivants : une sensibilité de 0.7333, une spécificité inversée de 0.2029 (1-spécificité), un pourcentage de faux négatif de 26,67%, de faux positifs de 20.29%, de faux résultats de 21.43% et un ratio positif/négatif de 1/3.

Figure 3.2  
Courbe ROC de l'OLBI au point de coupure 28 de l'IDESPQ-14

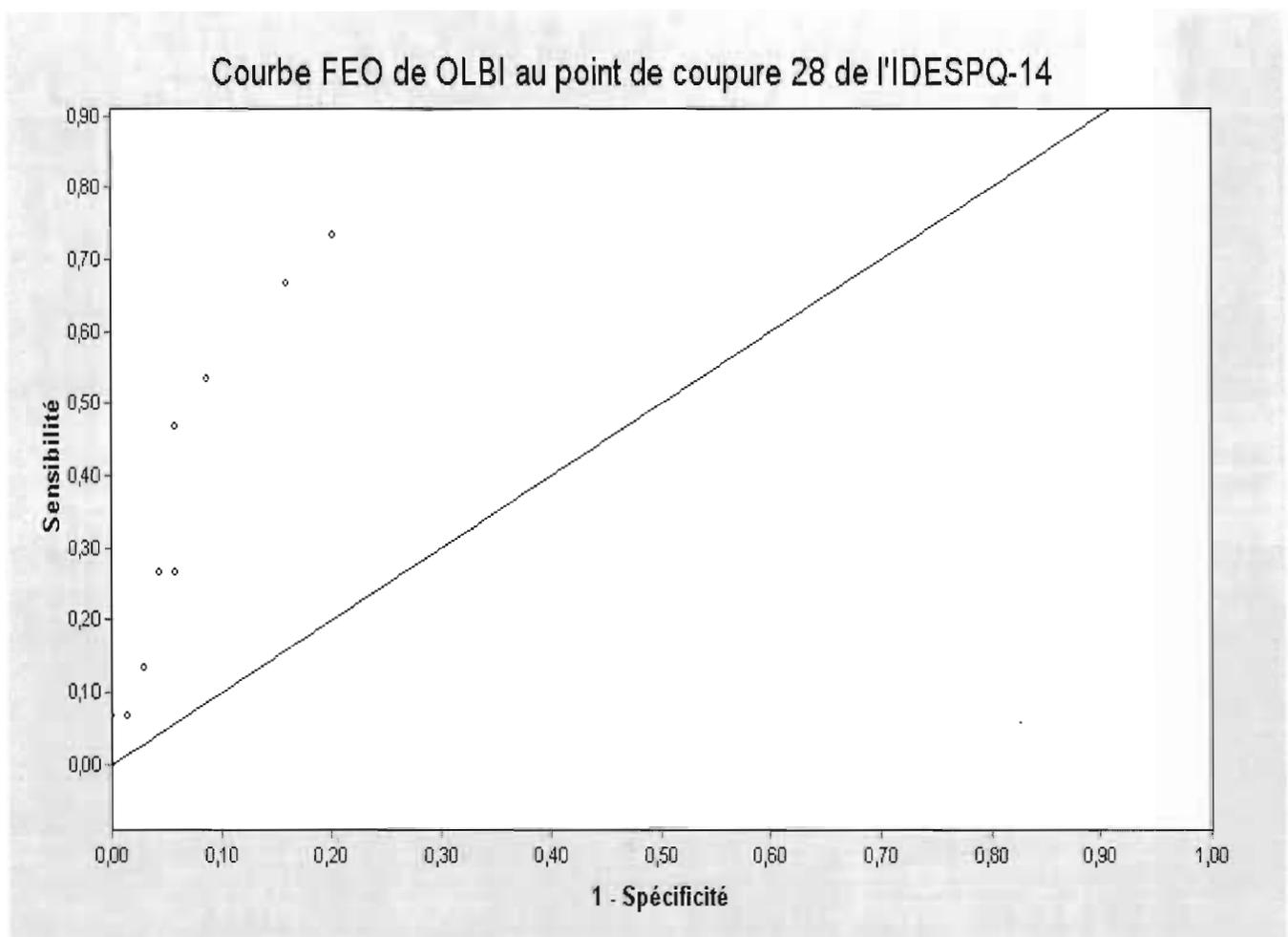
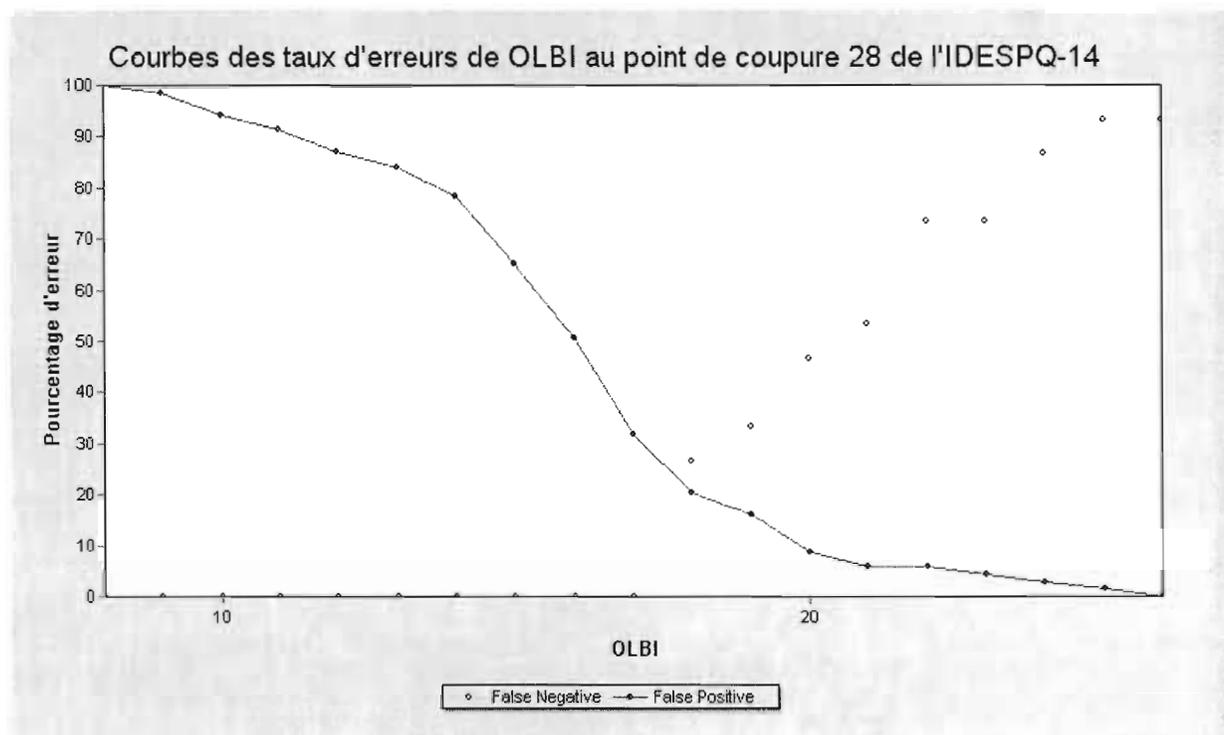


Figure 3.3  
Courbe des taux d'erreur au point de coupure 28



## CHAPITRE IV

### DISCUSSION

La présente étude avait pour objectif de permettre l'adaptation et la validation d'un nouvel outil de mesure de l'épuisement professionnel. Rappelons d'abord les objectifs que nous avons énoncés en présentation.

L'objectif premier de cette thèse de doctorat est de contribuer à fournir au chercheur québécois un outil de mesure de l'épuisement professionnel : 1) fidèle et valide, 2) adapté à la population québécoise, 3) inspiré par un modèle d'explication de l'épuisement professionnel mieux adapté aux travaux actuels, 4) inspiré par un modèle généralisable à tous les corps d'emploi, 5) qui permet d'utiliser des points de coupure valides permettant d'identifier les individus atteints d'épuisement professionnel.

#### 4.1 Adaptation et traduction de l'instrument

Le choix de la procédure utilisée dans la validation de l'OLBI s'est imposé de lui-même. Nous avons basé notre choix sur les éléments de l'analyse de Behling & Law (2000) et nos

commentaires sur celle-ci. Pour nous, il n'a pas semblé pertinent d'utiliser la traduction directe et la traduction modifiée. La traduction directe nous apparaissait trop risquée, vu la taille de l'échantillon utilisé pour valider l'instrument. La technique de traduction directe modifiée nous est apparue trop exigeante pour ce qu'elle pouvait nous apporter. En effet, réunir un panel d'experts sur la question au Québec n'est pas réaliste. Pour des niveaux similaires d'information et de transparence, l'utilisation de la technique du double aveugle nous semblait plus efficace et plus sécuritaire.

Sur papier, la traduction inversée peut sembler très intéressante. L'une des forces de cette technique est sa transparence. Par contre, puisque le chercheur principal est ici bilingue, la notion de transparence a été ignorée dans notre décision. Ce sont plutôt des arguments techniques qui nous ont convaincus de nous tourner vers une autre procédure.

Ainsi, la décision de ne pas utiliser la traduction inversée a été influencée par les arguments d'Hambleton (1993) selon lesquels les traducteurs qui savent que leur travail sera sujet à des re-traductions, ont tendance à utiliser des termes qui permettent une bonne retraduction plutôt que des termes qui représentent un choix sémantique pertinent.

De la même façon, la rétro-traduction ne permet pas de substituer certains items culturellement biaisés par des items mieux adaptés (Geisinger, 1994). Certains (Butcher, 1994) croient que l'utilisation de la rétro-traduction peut se faire si la procédure est intégrée dans une démarche itérative. Par contre, il est important de souligner que même dans un tel processus, le danger qu'un biais culturel soit introduit reste important. Dans le travail actuel, le contexte de l'expérimentation ne permet pas une démarche itérative, l'argument de Butcher (1994) ne s'applique donc pas à notre choix.

La technique de l'échantillonnage n'a pas été retenue, sa performance face aux quatre critères qui nous importe n'est pas assez intéressante. Finalement, le niveau d'efficacité très bas

de la procédure du Test Ultime nous a poussés à éliminer rapidement cette possibilité. Puisque le questionnaire à valider ne contient que deux échelles, l'utilisation de cette procédure ne permet pas d'identifier les items problématiques.

Nous avons donc opté pour une procédure modifiée du double aveugle, procédure que nous avons exposée dans la section méthodologie. En modifiant ainsi la procédure de double aveugle, nous avons pu améliorer la pureté de l'information recueillie puisque ces modifications permettent l'utilisation d'une source d'information additionnelle. De plus, l'information provient de traducteurs qui évoluent dans le milieu cible et dans le milieu source, ce qui constitue un avantage additionnel. Enfin, le développement d'une procédure d'adaptation basée sur un argumentaire solide est certainement un apport important de nos travaux. Cette procédure nous permet de maintenir un niveau élevé de rigueur tout en réduisant substantiellement les coûts et les délais.

#### 4.2 Preuves basées sur la fidélité de l'instrument.

Les coefficients alpha sont ici discutés afin d'établir une preuve de fidélité. Bernier et Pietrulewick (1997) soutiennent que les chercheurs doivent déterminer individuellement les niveaux de fidélité acceptables pour leurs instruments. Notons que nous avons suivi les conseils prodigués par Viswesvaran et Ones (2003) afin de déterminer quel serait notre seuil de cohérence interne acceptable. Ces auteurs signalent que c'est probablement une erreur de penser déterminer un seul seuil pour tous les instruments psychométriques, rejoignant ainsi Bernier et Pietrulewick (1997). En effet, plusieurs variables peuvent avoir un effet sur la décision d'un seuil minimal : le nombre d'items, le type de mesure, le type d'échelle, le nombre total de questions, etc. Aussi, les auteurs illustrent leur propos en rapportant que Nunnally, dans son livre publié en 1968, indique que "*... des indices de fidélité de 0.60 ou 0.50 suffisent...*" (p.226) (Nunnally, 1968) tandis que

dans son édition de 1978, Nunnally mentionne que ‘... *des indices de fidélité de 0.70 suffisent ..*’(p.278, Nunnally, 1978). Conséquemment, Pedhazur & Schmelkin (1991) ont remarqué que les chercheurs qui obtiennent entre 0.5 et 0.69 de coefficient de fidélité vont citer Nunnally, (1968) comme justification de la validité de leurs coefficients, alors que ceux qui ont obtenus plus de 0.70 citent Nunnally, (1978). Nous avons donc décidé d’adapter Nunnally (1978) et Nunnally (1968) afin d’y ajouter une marge de manœuvre. Ainsi, pour considérer comme valide un coefficient de fidélité, il doit tendre vers un seuil de 0.70.

Les indices de fidélité ont été ici obtenus pour chacune des échelles de l’Instrument. L’échelle Épuisement obtient le meilleur coefficient alpha ( $\alpha = 0.8113$ ), coefficient qui s’avère acceptable (Thompson, 2004). Avec la même méthode, on peut interpréter le résultat obtenu sur l’échelle Désengagement comme acceptable ( $\alpha = 0.6894$ ). Le résultat n’atteint pas le seuil minimal de 0.70 mais il est extrêmement près. Notons qu’il est normal de retrouver des coefficients alpha faibles dans une telle recherche. Les items ont un plus grand impact sur le coefficient alpha, lorsqu’on retire l’un d’eux. Ces résultats sont présentés au Tableau 4.1

Le tableau 4.1 nous permet de constater que certains items ont un poids important. Par exemple, l’Item 1 (*Encore aujourd’hui, je découvre de nouveaux aspects intéressants de mon travail.*) lorsqu’il est retiré, abaisse le coefficient alpha à un niveau très bas, soit 0.6201. Il en va de même avec l’item 15 (*Je me sens de plus en plus impliqué(e) dans mon travail.*) qui, une fois retiré, abaisse le coefficient alpha à 0.6239.

Tableau 4.1  
Coefficient alpha pour l'échelle de l'OLBI si un item est retiré.

Échelle	Item et libellé	Alpha ( $\alpha$ ) si item retiré
Désengagement		
	1- Encore aujourd'hui, je découvre de nouveaux aspects intéressants de mon travail.	0.6201
	3- Il arrive de plus en plus souvent que je parle de mon travail de façon négative.	0.6701
	6- Dernièrement, j'ai tendance à réfléchir de moins en moins à mon travail et à effectuer mes tâches presque machinalement.	0.6591
	7- Je considère mon travail comme un défi positif.	0.6252
	9- Avec le temps, il est facile de se détacher de ce type de travail.	0.6929
	11- Parfois, je me sens mal juste à penser aux tâches que j'ai à accomplir au travail.	0.6926
	13- Je ne peux m'imaginer faire un autre type de travail.	0.6857
	15- Je me sens de plus en plus impliqué(e) dans mon travail.	0.6239
Épuisement		
	2- Certains jours, je me sens fatigué(e) avant même d'arriver au travail.	0.7900
	4- Après une journée de travail, cela me prend plus de temps que par le passé pour me détendre et me sentir bien.	0.7875
	5- Je supporte très bien la pression causée par mon travail.	0.7954

Tableau 4.1 (suite)  
Coefficient alpha pour l'échelle de l'OLBI si un item est retiré.

Échelle	Item et libellé	Alpha ( $\alpha$ ) si item retiré
Épuisement (suite)	8- Pendant mes journées de travail, je me sens souvent émotionnellement vidé(e).	0.7773
	10- Après le travail, j'ai encore de l'énergie à consacrer à mes loisirs.	0.7858
	12- Après le travail, je me sens généralement vidé(e) et exténué(e).	0.7704
	14- J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches.	0.8187
	16- Lorsque je travaille, je me sens généralement plein(e) d'énergie.	0.7894

Ce phénomène est moins important sur l'échelle Épuisement. La plus grande variation causée par un retrait d'un item est de 0.0409 (retrait de l'item 12 *Après le travail, je me sens généralement vidé(e) et exténué(e)*) alors que les variations étaient de 0.0693 pour le retrait de l'item 1 et de 0.655 pour l'Item 15.

On remarque également le phénomène inverse, soit des items qui, lorsque retirés, permettent un coefficient alpha plus élevé. C'est le cas pour les Items 9 (*Avec le temps, il est facile de se détacher de ce type de travail*) dont le retrait permet un alpha de 0.6929 et l'item 11 (*Parfois, je me sens mal juste à penser aux tâches que j'ai à accomplir au travail*) pour un coefficient de 0.6926 si retiré. Notons que la variation est faible s'il y a un retrait (0.0035 et 0.0032). On

remarque également cette tendance pour l'item 14 (J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches) qui, si on le retire, permet au coefficient alpha de grimper à 0.8187.

Ces phénomènes peuvent s'expliquer en partie par le petit nombre de répondants ( $n = 84$ ) et par les conséquences statistiques qui sont provoquées par un petit échantillon (moins de stabilité de la variance, écarts-types plus élevés, etc.) Des questions théoriques peuvent également contribuer à l'impact de certains indices. Par exemple, en ce qui concerne l'Item 14, il est concevable que cet item mesure un construit plus large que l'épuisement. Il est possible, vu la formulation de l'item, que des individus qui ne sont pas épuisés répondent qu'ils ont de la difficulté à effectuer l'ensemble de leurs tâches. Cette difficulté pourrait être situationnelle et, une fois la situation passée, l'individu pourra reprendre un rythme plus réaliste. Il serait donc possible que certains individus, qui répondent positivement à cet item, ne répondent pas aux autres items de l'échelle. Notons également que cet item a les indices de communalité les plus bas de tout le questionnaire lors de l'analyse factorielle ( $r = 0.169$ ). Cet indice peut nous amener à croire que ce que mesure l'item 14 est spécifique et qu'il est le seul item du questionnaire à le mesurer. D'ailleurs, si l'on poursuit cette réflexion dans ce sens, on remarque que la valeur propre la plus élevée qui est obtenue par cet item lors de l'analyse factorielle, l'est sur un troisième facteur. Sur ce troisième facteur, l'item 14 obtient une valeur propre de 0.725.

Les coefficients obtenus sont acceptables pour la présente expérimentation, selon les critères présentés plus tôt, mais nous nous devons de souligner les différences avec ceux obtenus par Demerouti (2001, 2002) pour ce même instrument. Ainsi, des alpha de  $\alpha = 0.73$  pour l'Épuisement et  $\alpha = 0.83$  pour le Désengagement ont été obtenus avec un échantillon de 232 participants (Demerouti, 2002). De même des alpha de  $\alpha = 0.82$  pour l'Épuisement et  $\alpha = 0.83$  pour le Désengagement ont été obtenus avec un échantillon de 374 participants. Par contre,

notons que la différence entre les deux échelles est similaire ( $\alpha = 0.73$  et  $\alpha = 0.83$  pour une différence de .10 tandis de  $\alpha = 0.69$  et  $\alpha = 0.81$  pour une différence de .12 dans le même ordre).

Notons également que la fidélité pour l'épreuve totale est très bonne, soit  $\alpha = 0.8048$ . La force de cet indice nous permet de relativiser l'impact de l'indice obtenu par le Désengagement. De plus, le coefficient de l'échelle désengagement rejoint les considérations de Nunnally (1978) car on peut constater que notre coefficient de fidélité pour le Désengagement tend vers le seuil de 0.70.

Il importe de remarquer que notre mesure de l'épuisement obtient une fidélité comparable à celle qui a été obtenue dans des expérimentations avec la version originale de l'instrument. Notre mesure de l'échelle Désengagement n'obtient pas un indice de fidélité aussi élevé que ceux obtenus lors d'expérimentations avec la version originale. Pour expliquer ce fait, nous pourrions certainement invoquer l'impact de la taille de l'échantillon ( $n = 84$ ) ou le fait que les sujets proviennent d'une seule entreprise.

Notons que l'item 14 de la dimension Épuisement est le seul item qui permet d'augmenter le coefficient alpha s'il est éliminé. L'item 14 est le suivant : *J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches*. Cet item semble directement lié à la surcharge de travail. Or deux composantes sont importantes à considérer dans la surcharge de travail : la surcharge objective (une charge de travail supérieure à celle incluse dans notre description de poste) et la surcharge perçue (la charge de travail perçue par l'employé). Il est possible que cet item mesure la surcharge objective du travail. Ce lien pourrait expliquer sa participation tenue à la cohérence interne de l'échelle Épuisement. Afin de vérifier cette affirmation, nous avons effectué une corrélation entre la dimension Charge de Travail mesurée par le Questionnaire sur les facteurs organisationnels et l'item 14. La corrélation est de 0.382 ( $p < 0.01$ ) entre les deux mesures. Il

semble donc que cet item mesure en partie la surcharge de travail objective, qui n'a qu'un lien relativement faible avec l'épuisement (la corrélation entre l'item 14 et la sous-échelle épuisement est de 0.287 ( $p < 0.05$ )).

Des améliorations à l'échelle de désengagement pourrait cibler l'item 3, puisque cet item semble avoir glissé dans sa traduction depuis la version allemande car les mêmes problèmes factoriels ont été observés lors de la validation américaine de l'OLBI (Demerouti, 2005).

À la lumière de ces discussions, il semble que nous soyons en mesure de statuer que nos premières hypothèses sont retenues soit:

- H1 Le construit *épuisement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) adéquat et obtient un indice de cohérence interne avoisinant les 0.70 ou plus.
- H2 Le construit *désengagement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) adéquat obtient un indice de cohérence interne avoisinant les 0.70 ou plus.

Signalons quand même que certaines améliorations à l'adaptation de l'échelle désengagement, amélioration visant à améliorer le niveau des coefficients alpha, seraient souhaitable.

#### 4.3 Preuves basées sur la structure interne

Les analyses factorielles effectuées avaient comme objectif d'ajouter une preuve de validité, liée à la structure interne. Nous avons choisi l'approche de l'analyse factorielle confirmatoire, cette approche est celle qui fut utilisée dans les travaux antérieurs portant sur l'OLBI (Demerouti & al., 2001, Demerouti & al., 2003). D'abord, signalons que les deux tests

d'adéquacité de la procédure sont positifs (le test de sphéricité de Barlett et le test de Kaiser-Meyer-Olkin).

Le premier, le test de sphéricité de Barlett, assure que la matrice de corrélations n'en est pas une d'identité. Si c'était le cas, alors nous ne pourrions effectuer une analyse factorielle. Un indice significatif, signale que les données n'ont pas produit une matrice d'identité. Pour l'OLBI, le test de Barlett a produit un indice de 473.813 significatif à  $p < .001$ . Cet indice nous permet donc de procéder à l'analyse factorielle.

L'analyse fait ressortir un indice de 0.721 pour le test Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Le KMO qui détermine jusqu'à quel point les données recueillies permettent d'être rassemblé pour identifier des concepts. Une valeur de KMO de moins de 0.5 est inacceptable, de 0.5 est misérable, de 0.6 est médiocre, de 0.7 est moyenne, de 0.8 est méritoire et de 0.9 est merveilleuse (SPSS manual, traduction de Durand, 2003). De même, George & Mallery (1999) soulignent qu'un échantillon qui produit un indice KMO entre 0.8 et 0.7 peut être qualifié d'acceptable pour effectuer une analyse factorielle (George & Mallery, 1999).

Les indices de communalité sont également acceptables. Certains semblent bas, mais si l'on interprète ces indices selon Garson (2004) ce sont quand même des indices acceptables. Garson (2004) propose qu'un indice de communalité bas tel que +/- 0.25 doit être considéré comme une information fiable dans la mesure où les facteurs sont déjà connus, ce qui est le cas ici. C'est le cas de l'item 13 (*Je ne peux m'imaginer faire un autre type de travail*) à 0.247 et de l'item 14 (*J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches.*) à 0.169. Notons que l'Item 13 a été exclu par Demerouti dans l'une de ses expérimentations (2002). Elle signale dans l'article que le manque de place aurait motivé le retrait de trois items spécifiques. Par ailleurs, les indices de communalité bas pourraient s'expliquer par le nombre de sujets (Hatcher, 1994).

De façon générale on observe des indices de communalité plus importants pour les items qui concernent l'Épuisement. Puisque les indices de communalité ne sont pas présentés dans les articles concernant l'OLBI (Demerouti & al., 2001, Demerouti & al., 2003, Baker & Demerouti, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2003), il n'est pas possible de les comparer aux différentes adaptations de l'outil. Nous devons donc soit nous limiter à nos propres données, soit constater que tous les items participent à la variance et prétendre ainsi que chaque item a sa place dans le questionnaire (Bernier, 1985).

Les valeurs propres obtenues ici sont de 4.751 (pour 29.69% de la variance expliquée) pour l'Épuisement et de 2.378 (pour 14.86 % de la variance expliquée) pour le Désengagement. Ces deux facteurs expliquent 44.56% de la variance observée. Ces indices ne sont pas rapportés par les travaux sur l'OLBI (Demerouti & al., 2001, Demerouti & al., 2003, Baker & Demerouti, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2003) nous devons donc les interpréter sans point de comparaison. Par contre, on peut citer certaines recherche pour fixer un point de comparaison; avec l'IDESPQ-14 (Boyer & al., 1998), on explique 47.7% de la variance avec 4 facteurs, avec le MBI (Dion et Tessier, 1993) on explique 39.69% de la variance avec 3 facteurs et finalement avec l'OLBI dans une seconde expérimentation (Dupuis, en cours) on explique 40.50% de la variance grâce à ces deux facteurs. Puisque les deux facteurs rapportés dans l'analyse factorielle (Désengagement et Épuisement) de notre expérimentation expliquent 44.56% de la variance observée, nous pouvons affirmer que ces valeurs sont importantes et contribuent à la preuve de validité de l'instrument.

De même, l'analyse factorielle effectuée ici est un élément à ajouter à nos éléments de preuve de validité. Le facteur Épuisement ressort fortement comme le premier facteur. Ses items contribuent fortement grâce à des valeurs propres élevées. Ainsi, on retrouve les items 12, 8, 10, 2, 4, 5, 16 et finalement 14 qui produisent des scores factoriels respectivement entre 0.790 et

0.411. Le second facteur, le Désengagement produit des scores factoriels entre 0.148 et 0.714 dans l'ordre suivant: 15, 1, 7, 9, 6, 13, 3, 11.

Deux inconsistances sont constatées dans l'analyse factorielle. Premièrement, les items 11 (*Parfois, je me sens mal juste à penser aux tâches que j'ai à accomplir au travail*) et 3 (*Il arrive de plus en plus souvent que je parle de mon travail de façon négative*) ont un score factoriel plus élevé au facteur Épuisement qu'au facteur Désengagement alors qu'ils sont théoriquement censés faire partie de ce dernier.

L'item 11 obtient 0.675 sur Épuisement et 0.148 sur Désengagement. À la lecture de l'item on peut comprendre pourquoi il se comporte statistiquement de cette façon. Peut-être est-ce que la nuance entre *tâches actuelles* dans la langue française et *work task* n'est pas la même dans notre culture. Il est possible que la version originale allemande *Arbeitsstätigkeit* n'ait pas la même signification. Une simple orientation de la question de façon à cibler la description de tâches plutôt que de cibler les tâches habituelles pourrait réorienter la question vers le désengagement. Par contre, d'autres études devront avoir lieu avant de penser éliminer ou modifier cet item.

L'Item 3 obtient 0.547 sur Épuisement et 0.297 sur Désengagement. La forme de l'item (*Il arrive de plus en plus souvent que je parle de mon travail de façon négative*) est bien la même qu'en anglais (*It happens more and more often that I talk about my job in a negative way*). L'explication en peut-être simplement une liée à l'échantillonnage. Ainsi, si dans cet environnement, le seul moment où l'on parle négativement de son travail, c'est lorsque la charge de travail est trop importante (ce que supposent les mesures organisationnelles), et que la conséquence de cette charge de travail est l'épuisement (comme le suggèrent les mesures corrélationnelles et de régression) il apparaît logique que cet item ait une valeur factorielle plus importante sur l'échelle Épuisement que sur l'échelle Désengagement. Nous serions donc ici

face à une situation où l'importance du contenu de la plainte prend le dessus sur le processus de plainte. Notons que Demerouti (2001) rapporte que trois items avaient une charge importante sur deux échelles, mais elle n'identifie pas les items.

Une autre questionnement concerne l'Item 9 qui présente une valeur factorielle consistante avec 0.651 sur l'échelle Désengagement, mais une valeur de  $-0.378$  pour l'échelle Épuisement. L'item 9 se lit comme suit: *Avec le temps, il est facile de se détacher de ce type de travail*. Or cette relation pourrait être expliquée par les habiletés de gestion des émotions. Vanier (1998) a exploré l'impact d'une gestion émotionnelle de sa perception du travail et a constaté que plus les intervenants réussissaient à se détacher de leur travail, moins ils avaient de chances de développer une condition d'épuisement professionnel. Or il se pourrait que les perceptions du travailleur interfèrent ici avec la mesure du désengagement.

Signalons finalement l'apparition de trois facteurs ayant des valeurs propres légèrement supérieure à 1. Après analyse, nous avons décider d'ignorer ces trois facteurs, suivant les conseils de Tabachnick (1999). Deux règles ont pu motiver ce choix. D'abord, ces trois facteurs sont difficiles à interpréter. Un premier facteur semble relié à la charge de travail importante et une capacité de l'individu à y faire face, ce serait donc une dimension positive. La seconde est moins claire et difficilement interprétable, elle implique des items qui mesurent à la fois des aspects positifs et des aspect négatifs. Finalement le cinquième facteur est n'a pas pu être interprété. Tabachnick (1999) souligne également que si ces items contribuent à l'un ou l'autre des dimensions principales alors on peut ignorer ces facteurs. Considérant ces règles, nous avons décider de ne pas considérer les trois autres facteurs comme étant problématiques.

En effectuant une analyse factorielle, notre objectif était d'amener des éléments de preuve basés sur la structure interne, tel que proposé par l'APA (Sarrasin, 2003). Ces preuves nous

semblent claires puisque la structure théorique du test a pu être vérifiée grâce aux analyses statistiques effectuées ici. Par contre il convient de rappeler ici les limites d'une analyse factorielle faites avec à peine assez de sujet pour être valide (Tabachnick (1999) recommande 5 sujets par items, soit  $5 \times 16$  items = 80 sujets au minimum.).

Ainsi, grâce à ces données, nous affirmons que notre hypothèse 3 peut être retenue soit:

H3 L'OLBI a une structure factorielle à deux facteurs, le désengagement et l'épuisement.

#### 4.4 Preuves basées sur d'autres variables

Les éléments de preuve basés sur d'autres variables sont importants dans le processus de validation d'un instrument de mesure parce qu'ils permettent de mettre en parallèle notre adaptation de l'outil à d'autres mesures ou à des mesures de construits qui ont une relation spécifique avec la construction mentale que notre test évalue. Selon la nature de la relation théorique, il s'agira d'une preuve de divergence ou de convergence.

#### La convergence avec le MBI-GS

La comparaison de l'OLBI aux échelles du MBI-GS nous a permis de constater que la dimension Désengagement de l'OLBI est significativement corrélée à la dimension Cynisme du MBI-GS ( $r = 0.347$ ). Les corrélations partielles, obtenues à la suite des régressions multiples effectuées pour contrôler l'intercorrélation entre les dimensions, confirment le lien entre le désengagement et le cynisme ( $r = 0.231$ ). Elles permettent également de constater que cette relation est la seule qui est significative lorsque la régression multiple est effectuée pour l'échelle Désengagement de l'OLBI, et obtient un pourcentage de variance expliqué de 29.5%. Il y a donc

convergence entre ces deux dimensions, convergence postulée par notre hypothèse H4 qui est donc retenue.

Une convergence est également postulée entre l'échelle d'épuisement de l'OLBI et celle de MBI-GS. On retrouve cette convergence avec indice de  $r = 0.724$ . Cette force relative vient appuyer l'affirmation selon laquelle l'épuisement est bien mesuré dans les deux outils (Demerouti, 2002). Ces chiffres sont appuyés par les résultats des régressions multiples. Les corrélations partielles confirment que seule la relation entre l'épuisement de l'OLBI et l'épuisement du MBI est significative, de plus la force du lien est de  $r = 0.656$ . On retient également un pourcentage de variance expliqué de 69.2% pour cette régression.

Cette convergence nous permet de retenir l'hypothèse H5 qui postulait l'existence de ce lien. On remarque également ici que le lien entre la variable Accomplissement professionnel du MBI-GS et les deux dimensions de l'OLBI est inexistant. Puisque l'OLBI a été développé en partie pour pallier à la problématique de l'existence de cette dimension dans les études sur l'épuisement professionnel, il nous apparaît important de signaler qu'aucune des deux dimensions de l'OLBI ne démontre une relation significative avec celle-ci (OLBI-Désengagement / MBI Accomplissement professionnel ( $r = -0.056$ , n.s.), OLBI-Épuisement / MBI Accomplissement professionnel ( $r = -0.174$ ). De même, les régressions multiples sur les deux dimensions de l'OLBI confirment que l'apport de la dimension Auto-efficacité professionnelle n'est pas significatif ( $r = 0.036$  et  $r = -0.226$ ).

Les deux liens de convergence retrouvés ici avec le MBI et les indices de contribution unique provenant des régressions multiples, nous permettent d'amener une preuve de validité de plus. Ils nous permettent de retenir nos deux hypothèses relatives à ces mesures soit:

H4 Le désengagement de L'OLBI est convergent avec la dépersonnalisation du MBI.

H5 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'épuisement du MBI.

#### La convergence avec l'IDPESQ-14

La convergence peut également être vérifiée grâce à la mise en parallèle de deux questionnaires qui mesurent une construction mentale similaire, soit l'IDPESQ-14 qui a pour objet des symptômes de la détresse et qu'on peut utiliser comme mesure de convergence. Ainsi, il y a convergence entre l'échelle Désengagement de l'OLBI et la dimension Dépression de l'IDPESQ-14 ( $r = 0.263$ ,  $p < 0.05$ ), par contre, le lien semble faible. En effet, ce lien pourrait être attribuable à une certaine covariance entre les deux échelles de l'OLBI. Un construit sous-jacent, que ces deux échelles mesurent, et qui aurait un lien avec une dimension indéterminée de la dépression (l'indécision, par exemple). Cette hypothèse pourrait être investiguée dans le cadre de recherches ultérieures. Par contre, la contribution unique semble réellement significative si l'on en croit la régression multiple effectuée qui produit une corrélation partielle de  $r = 0.234$ . Même si ce coefficient est faible, nous croyons qu'il est approprié de parler de convergence puisque les deux construits ne sont pas redondants. Cette particularité implique que nous nous attendons à une convergence faible avec un construit qui partage des affinités, mais qui n'est pas identique. Dans le cas de la dépression, il est suggéré que certains symptômes dépressifs seront convergents avec la mesure de l'épuisement émotionnel. Même au niveau des symptômes, Demerouti (2004) a produit un tableau qui permet de mieux comprendre les similarités et les différences dans l'évaluation de la dépression et de l'épuisement professionnel.

Tableau 4.2

Différence entre les symptômes de l'épuisement professionnel et ceux de la dépression  
(Demerouti, 2004)

Symptômes d'épuisement professionnel	Symptôme de dépression
Colère, agressivité	Humeur dépressive
Bas niveau de plaisir	Absence de plaisir
Aucun Symptôme lié au poids	Perte ou gains poids
Absentéisme	Perte de confiance en l'avenir
Insomnie nocturne	Insomnie matinale
Culpabilité	Culpabilité
Absence d'idéation suicidaire	Idéation suicidaire
Plaintes liées à l'indécision	Indécision
Attribution du problème: travail	Attribution du problème: maladie
Pensées dysfonctionnelles liées au travail	Pensées dysfonctionnelles générales
Niveau d'énergie modéré	Bas niveau d'énergie

On remarque dans le Tableau 4.2 que les individus souffrant d'épuisement professionnel ne subissent que certains symptômes dépressifs. Par contre, on reconnaît une similarité dans l'humeur générale de l'individu. Ainsi, nous croyons que la convergence entre les deux construits ne peut être que partielle puisque, à la base, nous avons affaire à deux construits différents.

Du côté de l'épuisement émotionnel, la relation entre cette construction mentale et les dimensions de l'IDPESQ-14 était prévisible. La force des relations est indéniable, comme le démontrent les indices entre l'OLBI-Épuisement et L'IDPESQ-14-Dépression ( $r = 0.544$ ,  $p <$

0.01), l'IDPESQ-14-Cognitif ( $r = 0.391$ ,  $p < 0.01$ ), l'IDPESQ-14-Anxiété ( $r = 0.560$ ,  $p < 0.01$ ) et finalement l'IDPESQ-14-Irritabilité ( $r = 0.532$ ,  $p < 0.01$ ). Ces résultats sont facilement justifiables d'un point de vue théorique puisque ces dimensions font toutes partie des symptômes et des manifestations de la détresse psychologique (Préville et al., 1998). De même, l'épuisement émotionnel amène une certaine détresse comme en témoigne la définition initiale de Maslach (1986).

Les régressions multiples permettent cependant de mieux évaluer la contribution unique de chacune des sous échelles de l'IDESPQ-14. Il semble que le lien avec les symptômes cognitifs ne soit pas significatif. Le sens des liens avec les trois autres construits est confirmé, mais leur force est plus faible qu'il nous a semblé à première vue :  $r = 0.212$  avec les symptômes dépressif,  $r = 0.299$  avec les symptômes anxieux et  $r = 0.229$  avec les symptômes d'irritabilité. Ceci est probablement dû à l'inter corrélation entre ces différentes sous-échelles, intercorrélations qui se trouvent contrôlées par la procédure de régression multiple à contribution unique. Ceci peut aussi être expliqué par le fait que la sous-échelle confusion cognitive n'est pas significative en régression multiple, si initialement elle tirait son association d'une variance partagée avec d'autres sous-échelles plus fortement corrélées avec l'OLBI-Épuisement.

Ainsi, les liens de convergence avec les différentes dimensions de l'IDPESQ-14 et l'Épuisement de l'OLBI semblent clairement présents. Comme prévu, il n'y a pas ou peu de convergence entre la dimension Désengagement de l'OLBI et l'IDPESQ-14. Nous avons donc ici une autre preuve de convergence qui vient s'ajouter à celles déjà présentées. Ces indices viennent donc supporter l'hypothèse 6 soit que:

H6 L'épuisement de l'OLBI est convergent avec l'Ifeld.

### La convergence avec la mesure de l'engagement

La mesure de l'engagement développée par Meyer et Allen (1991) et adaptée par Foucher et al. (2004) est constituée de deux dimensions, l'engagement affectif et l'engagement normatif. Puisque notre objectif est d'établir une mesure de convergence avec le désengagement, nous ne considérons que les résultats provenant de la mesure de l'engagement affectif. L'engagement normatif est un type d'engagement qui est d'abord motivé par la définition que l'on a de celui-ci (Foucher et al., 2004). Ainsi, on met en opposition une perception de l'engagement (ce que je pense de l'engagement) et ce que les individus ressentent face à leur entreprise (ce que je vis dans mon entreprise). Les résultats obtenus permettent d'établir que l'OLBI-Désengagement est convergent avec la mesure de l'engagement affectif ( $r = -0.614, > .01$ ). De même, des régressions multiples effectuées sur la dimension désengagement viennent confirmer la contribution unique sur l'engagement affectif ( $r = -0.599, p < .01$ ). Il semble également que l'épuisement ait un lien avec l'engagement affectif ( $r = -0.353, p < .01$ ). Cet aspect n'est pas surprenant puisque l'épuisement dont il est question est un épuisement émotionnel. Ces deux construits étant dans le domaine des émotions, il n'est pas surprenant qu'ils soient liés.

La force des liens corrélationnels pourrait donc s'expliquer par la possibilité qu'une grande partie du construit mesuré se retrouve sur le même continuum. Ainsi, nous aurions à une extrémité l'engagement affectif et de l'autre le désengagement tel que défini par Demerouti (2001).

Nous sommes donc en mesure d'affirmer que nos données vont dans le sens de l'hypothèse proposée soit:

- H14 Le désengagement de L'OLBI est convergent de la mesure d'engagement.

### L'absence de relation avec la mesure de désirabilité sociale

Nous avons postulé une absence de relation avec la mesure de désirabilité sociale.

D'abord, les données ne présentent pas de lien entre le désengagement et la désirabilité sociale ( $r = -0.184$ , n.s.), donc l'hypothèse 15 est retenue

H15 La dimension désengagement de l'OLBI n'est pas liée à la mesure de désirabilité sociale.

D'un autre côté, on remarque un lien relativement faible entre l'Épuisement et la désirabilité sociale ( $r = -0.293$ ,  $p < .01$ ). Ce lien est confirmé par une régression multiple ( $r = -0.246$ ,  $p < .05$ ). L'existence de ce lien n'avait pas été prévue. D'un côté, l'outil de mesure est basé sur un style de réponse extrême. Par style de réponse extrême, j'entends l'utilisation de termes extrêmes. Par exemple, l'utilisation des mots : toujours et jamais sont des expressions extrêmes. Ainsi, si le participant répond de façon extrême, notre interprétation est, qu'il fait preuve de désirabilité sociale. Or les travaux de Beck (1979) et de plusieurs chercheurs d'approche comportementale-cognitive (Burns, 1990, Leahy, 2003, Marchand, 2003) ont démontré que les individus ayant des symptômes dépressifs voient souvent leur réalité teintée par certains filtres de perception. Pour une discussion plus élaborée sur ces filtres, je vous réfère à Leahy (2003) .

Puisque nous sommes dans un contexte expérimental qui évalue une condition clinique, ne serait-il pas logique que ces réponses extrêmes soient plutôt liées à ces filtres ou distorsions cognitives, relatifs à la condition d'épuisement émotionnel, plutôt qu'à une désirabilité sociale dont feraient preuve ces individus? Ainsi, pour un individu qui utilise certains de ces filtres, les

expressions jamais et toujours peuvent faire partie du vocabulaire de la vie de tous les jours. Malgré cette explication, nous devons rejeter l'hypothèse 16 puisque nous avons postulé une absence de lien entre les deux mesures:

H16 L'épuisement émotionnel de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale

#### 4.5 Preuves liées à la validité théorique

La convergence avec les facteurs organisationnels est importante puisqu'elle doit amener une certaine crédibilité à notre mesure. Comme il fallait démontrer que les six antécédents organisationnels identifiés par Leiter et Maslach (1996) pouvaient être intégrés au modèle de Demerouti et al., (2001), il était important de vérifier le lien entre chacune de ces dimensions et les deux facettes de l'épuisement organisationnel mesurées par le questionnaire. Une hypothèse est liée à chacun de ces liens. Les résultats obtenus pour chacun d'entre eux sont donc discutés selon l'ordre des hypothèses.

#### La charge de travail

Le premier lien postulé entre la charge de travail et l'épuisement de l'OLBI peut être considéré important ( $r = 0.579$ ,  $p > .01$ ). Ce lien de convergence est important puisque la charge de travail reste un antécédent important de l'épuisement émotionnel (Lee & Asforth, 1996). La force de la contribution de ce lien est confirmée par les corrélations partielles produites grâce à une régression multiple ( $r = 0.551$ ,  $p < .01$ ). Ainsi, ces résultats vont dans le sens de l'hypothèse 7.

H7 La variable charge de travail est positivement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.

### Les valeurs

La convergence entre les valeurs de l'individu et celles de l'entreprise constituait un second aspect de la modélisation postulée. Les résultats obtenus indiquent une certaine convergence ( $r = -0.276$ ,  $p < .05$ ). La force de la contribution de ce lien est confirmée par les corrélations partielles produites grâce à une régression multiple ( $r = -0.236$ ,  $p < .01$ ). Ainsi, moins la convergence entre les valeurs de l'employé et celle de l'entreprise est présente, plus l'épuisement est important. Par contre, signalons que la convergence, même limitée, va dans le sens de l'hypothèse 8, soit:

H8 La variable valeur est négativement liée à la dimension épuisement de l'OLBI.

Notons également que le lien entre les valeurs et le désengagement est important ( $r = -0.487$ ,  $p < .01$ ), et que celui-ci est confirmé par une régression multiple ( $r = -0.395$ ,  $p < 0.05$ ). Ce lien pourrait s'expliquer par un double aspect de cette dimension. En effet, les valeurs sont à la fois des ressources et des demandes de l'emploi. Elles peuvent, dans le contexte de la théorie des demandes et des ressources de l'emploi (Hobfoll, 2000), être présentes à la fois à titre de ressources et à titre de demande. Il serait donc avisé de trouver un moyen d'intégrer cette variable à la fois dans les deux catégories soit, dans les demandes et dans les ressources de l'emploi.

### La communauté

La variable communauté converge avec le désengagement. Comme le révèlent les résultats de la corrélation simple ( $r = -0.301, > .01$ ). Par contre, lors de la régression multiple, cette relation s'effondre  $r = -0.034, n.s.$  . L'effondrement de cette variable pourrait être expliqué par la présence des autres covariables.

L'absence de lien entre la communauté et l'épuisement professionnel n'est pas conséquente avec la recherche actuelle. Aussi, nous croyons que cet effet pourrait aussi être dû à une caractéristique homogène de l'organisation. Par exemple, une organisation qui ferait un travail important afin de développer la socialisation dans ses rangs, provoquerait-elle une certaine uniformisation des comportements sociaux dans l'organisation. Cette uniformisation peut être positive, mais elle aura un impact sur les réponses aux questionnaires puisque les comportements des participants auront tendance à tous se distribuer vers la norme appliquée, résultats des efforts de l'organisation, et non vers une distribution normale. La moyenne et l'écart-type des résultats du questionnaire ne nous permettent pas de conclure sur cette question. Ainsi, les résultats ne permettent pas de conclure qu'il existe un lien significatif entre les variables communauté et le désengagement. L'hypothèse 9 ne peut être soutenue.

H9 La variable communauté est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

### La récompense

La variable récompense n'a pas de relation avec le désengagement. Cette situation n'est pas particulièrement surprenante puisque notre échantillon a été recueilli dans une seule entreprise, entreprise qui possède un système de récompense établi et invariable. Les récompenses salariales ne sont octroyées qu'à l'aide de critères fixes (ancienneté, type de poste,

départements). Ainsi, puisqu'elles sont les mêmes pour tous les employés, il semble logique de ne pas retrouver de variance entre celles-ci. C'est un peu comme si notre facteur était contrôlé par ce système, un système de contrôle intrinsèque à l'organisation qui est le fruit d'une décision organisationnelle. Ainsi, il ne nous est pas possible d'utiliser ces indices comme des indices de convergence, mais l'absence de cette convergence s'explique par des raisons d'échantillonnage et non pas par des raisons psychométriques. Signalons que les régressions multiples démontrent que cette variable ne contribue à aucune dimension de l'OLBI, de plus ce facteur ne contribue à aucune des trois dimensions du MBI. Conséquemment, nous n'avons pas démontré la pertinence de retenir l'hypothèse 10.

H10 La variable récompense est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

### Le contrôle

La variable contrôle est le cinquième facteur organisationnel dont nous avons tenu compte. La relation prédite était que celle-ci serait négativement liée à la dimension désengagement. Or les données ne permettent pas de confirmer cette hypothèse ( $r = -0.201$ , n.s.). Au contraire, elles semblent confirmer la relation significative avec la dimension de l'épuisement ( $r = -0.362$ ), relation confirmée par la régression multiple ( $r = -0.258$ ,  $p < .05$ ).

Cette relation pourrait supposer qu'un manque de contrôle sur les tâches peut provoquer une surcharge de travail et éventuellement une situation d'épuisement. Si la situation est perçue de cette façon, on peut facilement voir comment le contrôle pourrait être une demande dans le modèle. D'ailleurs, Lee & Ashfort (1996) présentent l'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle comme des demandes de l'environnement lors d'une méta-analyse. Puisque ces deux dimensions

sont sous-jacentes au contrôle, il sera important de réviser l'intégration des six facteurs au modèle des demandes et ressources afin d'intégrer cette réalité à ce modèle.

Suite à nos résultats qui ne vont pas dans le sens de l'hypothèse 11, nous ne pouvons retenir celle-ci:

H11 La variable contrôle est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

### Équité

Notre prédiction concernant l'équité était qu'elle serait négativement liée à la dimension désengagement. Les résultats démontrent clairement la convergence des mesures dans le cas présent ( $r = -0.472, > .01$ ), appuyés par la régression multiple ( $r = -0.325, > .01$ ). Ainsi, plus la perception d'inéquité est présente, plus le désengagement de l'employé sera marqué. Ces résultats vont dans le sens de l'hypothèse 12, soit:

H12 La variable équité est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.

### 4.6 Établissement d'un point de coupure

L'établissement d'un point de coupure n'a jamais été développé pour le MBI-GS, ni pour l'OLBI. Les travaux sur le MBI-GS se sont bornés à diviser en tiers l'échantillon sur lequel l'instrument a été validé (Maslach & Jackson, 1996). Nous avons donc tenté de constituer un groupe clinique afin de recueillir des données qui auraient pu nous aider à établir un tel point de coupure. Or, les efforts déployés pour constituer ce groupe clinique se sont butés à quelques obstacles. Une méthodologie adéquate avait été élaborée pour recueillir les données comme le

montre le formulaire de consentement présenté à l'échantillon normal. La procédure, était la suivante :

Nous avons commencé par constituer l'échantillon clinique avec des individus diagnostiqués comme ayant des *Troubles d'adaptation non-spécifiés* selon le DSM-IV (le diagnostic proposé par les cliniciens pour l'épuisement professionnel) par un psychologue et qui sont actuellement suivis par ce même psychologue. Les psychologues ont été contactés par Internet afin de solliciter leur participation. Le formulaire de consentement et le questionnaire leur ont été envoyés par courriel. Ils devaient d'abord expliquer à leur client le pourquoi de l'expérimentation et leur laisser une description de la procédure (incluant le texte du formulaire de consentement) afin de s'assurer de leur consentement éclairé et cela en considérant la relation psychologue-client. Lorsque le client aurait pris sa décision, un formulaire de consentement lui serait présenté pour signature. De plus, le psychologue devait s'assurer, grâce au texte intégré dans le formulaire de consentement, que celui-ci était parfaitement éclairé. Une note spéciale concernant l'indépendance totale de la décision de participer à l'expérimentation et du déroulement de la démarche thérapeutique était incluse. Ce formulaire devait ensuite être mis au dossier de l'individu. Le psychologue devait nous envoyer une lettre, déclarant avoir en sa possession les formulaires des participants identifiés par leurs numéros respectifs. Ainsi, le respect de la confidentialité était assuré. Le psychologue devait ensuite nous faire parvenir les résultats identifiés par le numéro de participant.

Cette procédure a été approuvée par le comité de déontologie de l'UQAM.

Malheureusement, nous n'avons reçu aucun questionnaire. Une procédure de recherche de participants sur le site Internet de l'OPQ a permis d'identifier une centaine de psychologues qui rencontraient les critères suivants: 1) avoir un courriel, 2) avoir coché au tableau de l'Ordre la case qui indique que l'on traite l'épuisement professionnel (burnout), 3) avoir coché la case qui

indique que l'approche comportementale-cognitive est une des approches pratiquées. Ce dernier critère était purement opérationnel et découlait de la procédure expérimentale qui impliquait la sélection des participants sur la base d'un diagnostic provenant du DSM-IV. Dix-huit psychologues se sont dits intéressés à participer à la constitution de l'échantillon clinique. Il a donc été convenu que lorsque l'un d'eux aurait un client correspondant aux critères de l'étude, il nous contacterait afin qu'on lui fasse parvenir un questionnaire et un numéro d'identification pour ce participant. Cependant, aucune demande n'a été reçue et cela malgré plusieurs relances. Cette situation pourrait s'expliquer par la difficulté d'établir le diagnostic d'épuisement professionnel. On remarque que les professionnels ont souvent de la difficulté à différencier les diagnostics de dépression de ceux d'épuisement professionnel. Le professionnel se doute fortement qu'il est face à un cas d'épuisement professionnel, mais il n'est jamais à l'abri d'un mauvais diagnostic. Demerouti (2002) a même conçu un tableau des différenciations entre les deux diagnostics afin d'aider les professionnels. À ce chapitre, les travaux de Lupien (2004) sur le développement d'une procédure permettant de différencier la dépression de l'épuisement professionnel grâce à l'évaluation du niveau de cortico-stéroïdes sont prometteurs.

Puisque les efforts pour recruter un échantillon clinique se sont avérés vains, une approche différente a été envisagée pour pouvoir déterminer le point de coupure de notre outil. L'analyse de courbes de caractéristiques récepteur-opérateur (courbes CRO appelée en anglais : receiving-operating curve) a été retenue. Étant donné que la dimension Épuisement de l'OLBI convergeait de façon assez importante avec détresse psychologique, il apparaissait donc intéressant de déterminer un score critère basé sur la détresse. Ce score serait une indication que le niveau de la détresse de l'individu qui remplit l'OLBI est élevé. Cette indication de détresse est basée sur le score obtenu avec un critère externe, soit l'IDPESQ-14. Préville, Boyer, Potvin, Perrault et Légaré (1998) ont examiné la possibilité de développer un point de coupure sur

l'IDPESQ-14 indiquant la détresse, grâce à trois indicateurs reconnus de détresse psychologique. Le premier est d'avoir consulté pour un problème de santé mentale lors de la dernière année, le second, d'avoir été hospitalisé pour un problème de santé mentale durant la dernière année et le troisième d'avoir eu des idéations suicidaires. Les auteurs ont remarqué que les sujets au 85<sup>ième</sup> centile ou plus avaient 5 fois plus de risques d'avoir un problème de santé mentale, 6 fois plus de risques d'avoir été hospitalisés et 9 fois plus de risques d'avoir eu des idéations suicidaires. Le 85e centile de l'IDPESQ-14, représente donc un point pouvant servir de critère pour développer ce point de coupure.

Ainsi, comme le présente la distribution de notre échantillon dans la section de présentation des données, le score de 28 sur l'IDPESQ est l'équivalent du 85e centile. Ce score est celui qui est mitoyen bas, soit un score de 28 pour un centile de 84.5%. Ce score a été appliqué aux deux dimensions de l'OLBI afin de déterminer un critère de coupure. Cependant, le lien entre la détresse et le Désengagement ne s'étant pas avéré significatif seule l'échelle Épuisement de l'OLBI sera utilisée pour établir le point de coupure correspondant à de la détresse sur l'IDPESQ-14. Les résultats des Tableaux 29 et 30 serviront à discuter du choix du meilleur point de coupure sur l'échelle d'épuisement de l'OLBI. Les données présentées dans cette section démontrent que l'utilisation de cette procédure nous permet d'obtenir des résultats significatifs ( $Z = -4.6082, p < .05$ ). Les résultats des calculs de l'aire sous la courbe sont probants, 0.8792 est un très bon indice. Streiner et Carney (2007) rappellent que l'aire sous la courbe doit se situer entre 0.5 et 1, 0.5 étant le seuil minimum acceptable et 1 la perfection (toujours suspecte en statistique).

Puisque le critère externe (à l'OLBI) choisi représente une mesure de détresse psychologique, il va de soi que le point de coupure discuté ici permet de déterminer un niveau de détresse élevé lors de l'administration de l'OLBI et non de déterminer qui a reçu un diagnostic

d'épuisement professionnel au DSM-IV, tel que prévu dans la méthodologie initiale. Ce point de coupure nous permettra de déterminer qui obtient un niveau de détresse assez significatif pour nécessiter une intervention. Nous passons donc d'un diagnostic d'épuisement professionnel à un de détresse psychologique.

La courbe ROC est utilisée pour obtenir le meilleur point de coupure. Celui-ci doit représenter le meilleur échange entre les coûts engendrés par des fausses alarmes et ceux engendrés par l'échec de détecter un positif (Langdon, 2002). Ces coûts ne sont pas égaux, car ils sont liés au construit mesuré et à son contexte. C'est pour cette raison qu'une analyse de chaque décision est importante.

Langdon (2002) suggère une technique d'interprétation afin d'arriver à déterminer un point de coupure. Il signale que dans la mesure où les coûts associés à une décision sur un faux positif et un faux négatif ne sont pas quantifiables, on peut les considérer comme égaux. Avec des coûts égaux, Langdon (2002) suggère d'utiliser le point situé le plus au nord-ouest de la courbe ROC.

Sur notre Courbe ROC le Nord-Ouest est 18. Ainsi, si l'on se rapporte aux Tableaux 3.32 et 3.33, les indices statistiques sont les suivants : une sensibilité de 0.7333, une spécificité inversée de 0.2029 (1-spécificité), un pourcentage de faux négatifs de 26,67%, de faux positifs de 20.29%, de faux résultats de 21.43.05% et un ratio positif/négatif de 1/3.

Ces indices nous semblent très acceptables considérant les critères suivants. Puisque, pour nous, les implications de ne pas détecter une personne en détresse sont plus importantes, nous accordons une plus grande importance aux faux-négatifs. Sachant cela, le point 18 nous permet un meilleur calcul coûts-bénéfices. Si notre choix s'arrête sur le point de coupure 19 et que l'on s'attarde aux indices de sensibilité et de spécificité, on remarque que l'instrument perd beaucoup de ses qualités discriminantes, mais il laisse beaucoup de faux-négatifs derrière lui. On passerait

ainsi d'un ratio positif/négatif de 1/3 à un ratio de 2/1. Descendre sous ce cap est difficile à justifier pour un chercheur, car si les ressources financières disponibles pour une intervention sur les cas positifs sont fixes, comme c'est souvent le cas, alors les ressources destinées aux cas vrais-positifs détectés seront moins importantes, car il y aura plus d'intervention sur des faux-positifs. Il vaut mieux utiliser l'instrument comme un instrument de dépistage. Nous pourrions ensuite déterminer une seconde étape plus discriminante afin de bien identifier et exclure les faux-positifs. Ainsi, les ressources allouées à l'intervention après la détection d'un cas étant limitées, mieux vaut concentrer celles-ci avec un outil qui permettra une meilleure discrimination, quitte à ajouter une étape au processus. Le compromis du 18 est donc raisonnable, mais si un service peut se le permettre, le coût d'une seconde évaluation pour 30% de faux positifs est peut-être moindre que le coût de 26% de faux négatifs. Il sera important pour l'organisation de considérer cet aspect. Car ceux qui n'auront pas de seconde évaluation pourrait vivre un épuisement professionnel et terminer en arrêt de travail pour plusieurs mois. Ces coûts pourraient alors dépasser de loin les coûts d'une évaluation où le critère utilisé comme point de coupure serait plus bas (par exemple le point de coupure 17 au Tableau 3.35).

Selon la méthode de Langdon (2002), nous avons donc déterminé que le point de coupure au-dessus duquel on peut considérer que le répondant à l'OLBI démontre une détresse significative est un résultat de 18 et plus sur l'échelle Épuisement.

#### 4.7 Pistes de recherche

##### Le sentiment d'accomplissement personnel comme cible d'intervention.

Notre conception de l'épuisement professionnel implique l'exclusion du modèle d'explication de la dimension: baisse du sentiment d'accomplissement personnel. Cette dimension, retravaillée en 1996 par Maslach, Jackson & Leiter, doit-elle être éliminée

complètement ? Nous proposons de poursuivre la recherche sur cette dimension dans la perspective de son intégration à l'intervention individuelle. Cette section traite de cette proposition.

La baisse du sentiment d'accomplissement professionnel comme dimension de l'épuisement professionnel semble de plus en plus remise en question. Lee et Ashfort (1990) signalent que l'épuisement et la dépersonnalisation sont associés à des tensions psychologiques et physiologiques, alors que la baisse de l'accomplissement personnel le serait significativement moins. Par contre, il existe un lien important entre la perception de performance et l'utilisation du contrôle (Bandura, 1986). Ce contrôle est lié aux attentes face à notre propre efficacité, tant à l'égard des aspects comportementaux que cognitifs.

Déjà, lorsque l'on examine le modèle d'explication de l'épuisement professionnel utilisé par Maslach, Jackson et Leiter (1996) pour justifier l'utilisation du MBI, on remarque que la baisse du sentiment d'accomplissement est conséquente à la dépersonnalisation. Ce qui implique que cette baisse pourrait simplement être un symptôme. La structure de ce modèle nous laisse donc songeurs. Le modèle présenté par Demerouti nous permet d'évacuer cette dimension. Mais est-ce la bonne stratégie ? Est-il possible d'utiliser notre connaissance du sentiment d'accomplissement personnel pour permettre des programmes d'intervention plus efficaces. Il est important de considérer les travaux de Friedman (2000). Celui-ci utilise la différence entre les niveaux observés et les niveaux anticipés d'auto-efficacité professionnelle (Bandura, 1997) pour traiter l'épuisement professionnel. L'intervention s'effectue par le biais du sentiment d'accomplissement professionnel auquel on semble appliquer des techniques cognitives classiques (Beck, 1977, Burns, 1980, Ellis, 1987, Leahy, 2003). Or, si l'application de ces techniques cognitives influe directement sur le sentiment d'accomplissement professionnel, est-ce parce que celui-ci n'est que le produit des processus de pensées irrationnelles (au sens

cognitif), saturées de distorsions cognitives ? Le modèle cognitif ne pourrait-il pas répondre à cette question ?

Azar (2000) examine également l'impact du modèle cognitif. Dans une expérimentation sur des agents de protection de la jeunesse, elle remarque que ceux qui ont un haut niveau d'épuisement professionnel sont moins capables de produire une analyse exempte de distorsions cognitives lors de leurs interactions avec des clients. Ces changements dans l'analyse décisionnelle ont été observés par McGee (1989). Celui-ci observe une plus grande utilisation d'attitudes défensives pour expliquer les erreurs, plutôt que l'utilisation d'attitudes réalistes, chez les individus qui ont un niveau élevé d'épuisement professionnel. Les attitudes défensives sont expliquées dans la théorie cognitive par une distorsion cognitive spécifique, la personnalisation (Burns, 1990).

Le modèle cognitif postule que la pensée provoque l'émotion selon une dynamique d'action-réaction (Burns, 1990). Si l'on postule que la pensée est liée au cynisme, le résultat émotif pourrait-il être le sentiment d'accomplissement personnel bas ? Par exemple, pour une pensée telle que *De toute façon, il n'y a jamais personne qui me demande mon avis ici*, l'émotion peut-elle être liée à une baisse du sentiment d'auto efficacité professionnelle qui après un certain temps entraîne une baisse de sentiment d'accomplissement ? L'intégration des cibles d'intervention visant à une augmentation du sentiment d'accomplissement personnel par le biais d'une amélioration du sentiment d'auto efficacité professionnelle nous apparaît une stratégie d'intervention prometteuse.

#### 4.8 Limites de notre recherche

La première limite de notre recherche est certainement la taille de notre échantillon. Malgré le fait que nous nous sommes engagés dans la recherche avec une possibilité de 300

participants, nous n'avons pu terminer qu'avec 84 sujets. Par contre, il est important de signaler que nous avons perdu 150 participants pour des raisons qui émanaient du conseil d'administration, donc hors de notre contrôle. Cette entreprise est un fleuron de ce que nous appelons *le Québec inc.* Elle est très engagée dans la communauté, elle fait partie de la culture québécoise et elle se nourrit des valeurs du Québec francophone. Peu d'entreprises auraient pu mieux représenter la collectivité québécoise que cette entreprise traditionnelle. Par contre, force est d'admettre que cet échantillon ne peut être généralisé à toute la population du Québec. D'abord, il contient trop peu d'individu, ensuite les mesures seront affectées par le fait qu'elles proviennent toutes du même environnement, ce qui affectera certaines mesures, particulièrement les mesures organisationnelles.

Une seconde limite réside dans l'absence de point de coupure clinique qui permet de signaler un individu souffrant d'épuisement professionnel. Notre stratégie initiale était de constituer un échantillon parallèle qui nous aurait permis de constituer un échantillon clinique, échantillon qui aurait pu nous servir de critère pour déterminer un point de coupe pour les diagnostics d'épuisement professionnel. Finalement, le critère de notre point de coupure s'est transformé, il est passé des individus chez qui un psychologue a diagnostiqué une condition d'épuisement professionnel, à des individus en détresse. Bien que moins intéressante que notre objectif initial d'établir des points de coupures, cette procédure permet d'identifier les individus en détresse grâce à l'OLBI.

Une troisième limite se situe au niveau des questionnaires utilisés. Puisque le Québec manque d'outils validés en français, nous avons dû adapter en français trois outils différents. L'Oldenberg Burnout Inventory a dû être adapté d'une version anglaise fournie par Demerouti. Le MBI-GS, a dû être adapté en français à partir de la version de Dion et Tessier (1994) et en utilisant la technique de transformation de Maslach & Jackson (1996). Finalement, le

questionnaire sur les facteurs organisationnels a également dû être adapté puisque la mesure n'existait pas en français.

Une quatrième limite doit également être soulignée. Cette limite concerne un biais de sélection naturelle de l'échantillon. Comme nous l'avons mentionné dans notre méthodologie, la sélection de l'entreprise s'est faite après avoir essuyé deux ans de refus de nombreux employeurs. Les raisons données par ces organisations étaient sensiblement les mêmes, elles tournaient autour d'un mythe très ancré dans l'inconscient québécois, soit l'utilisation de l'évitement comme stratégie de gestion. Ce mythe est bien résumé par l'adage suivant: *si vous parlez d'un problème, il se concrétisera !* Aussi, de nombreux employeurs ont motivé leur refus en nous disant que si l'on parle d'épuisement professionnel aux employés, le nombre d'arrêts de travail pour épuisement professionnel allait connaître des augmentations significatives. Le fait que l'organisation actuelle nous ait ouvert sa porte aussi facilement témoigne d'une grande ouverture à l'égard du bien-être de ses employés. Cette ouverture provoque donc un biais de sélection puisque nos données sont ainsi recueillies dans un environnement qui ne reflète pas la majorité des employeurs du Québec.

Finalement, signalons une limite importante au niveau de la mesure des facteurs organisationnels. Comme nous l'avons vu précédemment, le contrôle est un des six facteurs organisationnels qui influencent le développement de l'Épuisement professionnel. Quick et al. (1998) nous présentent l'une des dimensions importantes du contrôle, le rôle. Selon Quick et al. (1998), les problèmes de rôles les plus communs sont: les demandes liées au rôle, le conflit de rôle (dans lequel on retrouve les conflits inter-rôle, les conflits intra-rôle, les conflits personne-rôle et les surcharges de rôles) et l'ambiguïté de rôle (dans laquelle on retrouve : les attentes non communiquées, les attentes mal communiquées, et les attentes qui sont claires, mais dont les comportements attendus pour remplir celles-ci sont multiples et non-spécifiés. La mesure de la

dimension Contrôle n'a été faite que par 3 items inclus dans le Questionnaire sur les facteurs organisationnels.

C'est donc une limite délibérée. Limiter l'étendue de la mesure des facteurs organisationnels afin d'en mesurer le plus possible. Par contre, il semble clair que cette limite a un coût important, c'est-à-dire qu'on obtient une mesure très générale des facteurs organisationnels.

## CONCLUSION

L'objectif général cette thèse de doctorat était de contribuer à fournir aux chercheurs québécois un outil de mesure de l'épuisement professionnel. Cet instrument se doit d'être fidèle et valide. Nous avons tenté d'apporter des preuves de validité et de fidélité de l'OLBI, et cela selon les normes proposées par l'APA. Le nombre de preuves que nous avons présentées dans cette recherche est important. Nous avons pu retenir 12 hypothèses de preuve psychométriques sur 17 postulées.

Rappelons que, selon le modèle de l'APA, les preuves ne sont que des éléments qui contribuent à une tendance. C'est grâce à l'accumulation de preuves, comme celle présentée dans cette recherche, et à l'analyse de celles-ci que nous pourrions statuer sur la fidélité et la validité de l'instrument.

Tableau 4.1  
Résumé des Tests d'hypothèses retenues

- 
- H1 Le construit *épuiement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) significatif plus élevé que 0.70.
- H2 Le construit *désengagement* du OLBI a un coefficient alpha ( $\alpha$ ) significatif plus élevé que 0.70.
- H3 L'OLBI a une structure factorielle à deux facteurs, le désengagement et l'épuisement.
- H4 Le désengagement de L'OLBI est convergent avec la dépersonnalisation du MBI.
- H5 L'épuisement de L'OLBI est convergent avec l'épuisement du MBI.
- H7 La variable charge de travail est positivement liée à la dimension épuiement de l'OLBI.
- H8 La variable valeur est négativement liée à la dimension épuiement de l'OLBI.
- H12 La variable équité est négativement liée à la dimension désengagement de l'OLBI.
- H14 Le désengagement de L'OLBI est divergent de la mesure d'engagement.
- H15 Le désengagement de l'OLBI n'est pas lié à la mesure de désirabilité sociale.
- 

Ces hypothèses sont toutes des preuves de validité selon le modèle proposé par l'APA. La prochaine étape, toujours selon ce modèle, doit être effectuée par l'utilisateur. Il doit constater de lui-même les différentes preuves apportées et doit utiliser son jugement professionnel afin d'évaluer la pertinence de l'utilisation de l'outil (APA, 2003).

Tableau 4.2  
Résumé des preuves de la validité de l'OLBI

Preuve	Hypothèses	Hypothèses confirmées
Preuve basée sur la structure interne		OUI
Structure à deux facteurs		OUI
Preuve de validité convergente		
OLBI-Désengagement		OUI
OLBI-Épuisement		OUI
IDPESQ-14-Dépression / OLBI-Épuisement		OUI
IDPESQ-14-Cognitif / OLBI-Épuisement		NON
IDPESQ-14-Anxiété / OLBI-Épuisement		OUI
IDPESQ-14-Irritabilité / OLBI-Épuisement		OUI
Preuve de validité divergente		
OLBI-Désengagement/ Engagement affectif		OUI
Preuve de validité absence de convergence et de divergence		
OLBI-Désengagement/ Désirabilité sociale		OUI
OLBI-Épuisement / Désirabilité sociale		NON
Preuve liée à la validité théorique		
Charge de travail/ OLBI-Épuisement		OUI
Valeur/ OLBI-Épuisement		OUI

Tableau 4.2 (suite)  
Résumé des preuves de la validité de l'OLBI

Preuve	Hypothèses	Hypothèses confirmées
Preuve liée à la validité théorique (suite)		
	Communauté/OLBI-Désengagement	NON
	Récompense/OLBI-Désengagement	NON
	Contrôle/OLBI-Désengagement	NON
	Équité/OLBI-Désengagement	OUI

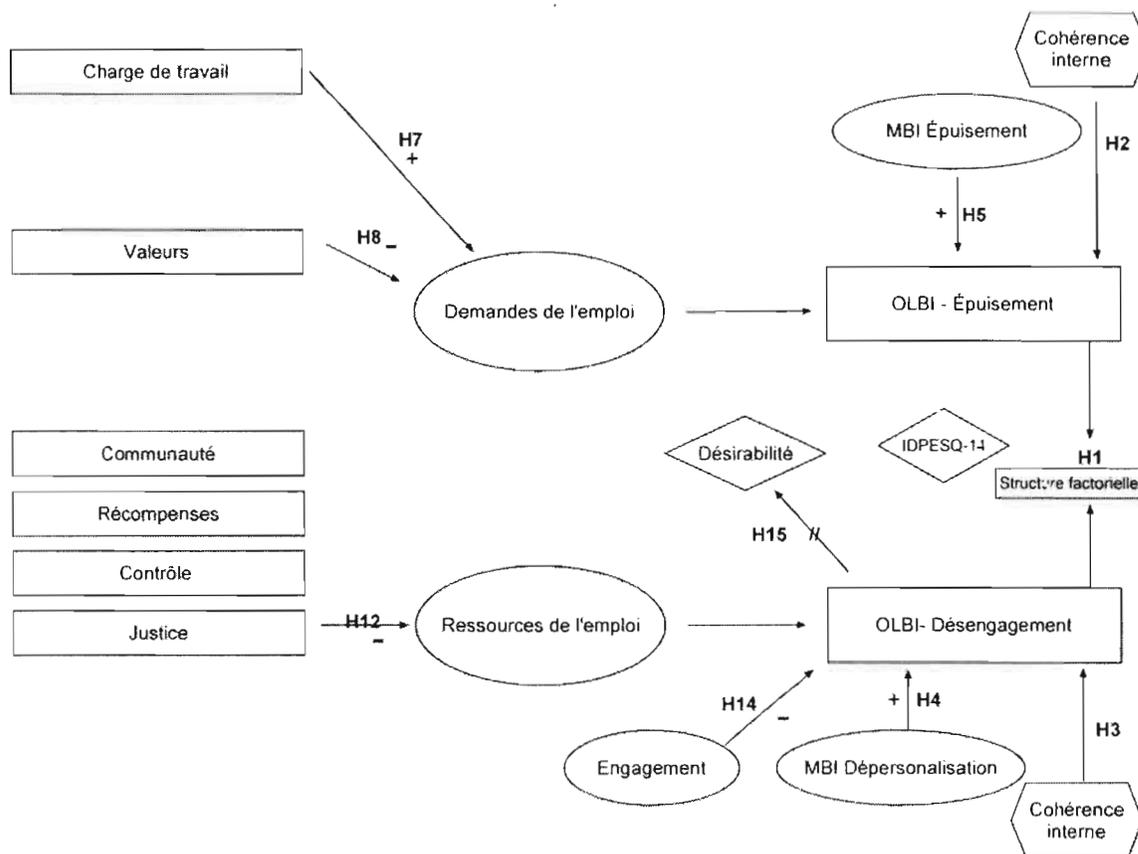
Notons également que les hypothèses sont présentées sous forme de modèle à la figure 4.1. Pour construire cette figure, nous avons repris la figure 2.1, soit le résumé graphique des hypothèses de recherche, et nous avons laissé seulement les hypothèses supportées par les données. Cette figure nous permet un résumé visuel rapide des hypothèses de recherche.

De plus, nous avons choisi d'utiliser cet instrument dans une entreprise privée. Cette entreprise est un modèle de gestion présente dans l'ensemble du Québec. Nos sites d'expérimentation dans la région de Montréal permettant une certaine représentativité de la région : Montréal-est, Montréal-Centre, Laval, Mirabel, Longueuil et Boucherville. Nous avons également pu recruter des participants dans tous les corps d'emploi administratif et professionnel de l'entreprise. La présence de cette entreprise partout au Québec, tant au niveau de la présence physique de restaurants qu'au niveau de son impact culturel et patrimonial, en fait un milieu représentatif des entreprises et des gens au Québec. Ce qui ne veut pas dire que notre échantillon est représentatif de tous les travailleurs québécois. Malheureusement, les expérimentations n'ont

pas eu lieu dans toutes les pâtisseries, si cela avait été le cas, notre échantillon aurait pu se distinguer par une représentativité des travailleurs de la restauration de tout le Québec. Notre échantillon est donc limité à la grande région de Montréal.

Figure 4.1

Résumé graphique des hypothèses de recherches supportées par nos données



Le modèle qui a mené au développement de l'OLBI est inspiré de travaux incontournables sur le stress. Ce modèle, le modèle des demandes et ressources, dont la pertinence a été démontrée à plusieurs reprises depuis que Hobfoll l'a développé en 1989, a

inspiré le développement de l'OLBI à Demerouti (1998). Or ce modèle est mieux adapté et plus compréhensible que les autres modèles d'explication de l'épuisement professionnel.

Finalement, l'instrument adapté n'a qu'une seule version, celle qui a été validée ici. Cette version est généralisable à tous les corps d'emploi, comme nous avons pu le constater dans notre expérimentation, puisque plusieurs corps d'emploi font partie de cet échantillon. Par contre, des recherches ultérieures pourront vérifier l'affirmation selon laquelle l'outil est généralisable à toutes les professions.

Maintenant que l'adaptation française de l'OLBI a été produite et que les preuves de validité et de fidélité de notre outil ont été discutées, deux outils psychométriques mesurant l'épuisement professionnel existent. Le praticien devra choisir lequel utiliser. Nous allons effectuer une comparaison sur certains aspects entre l'OLBI et le MBI-GS. Cette comparaison pourra alimenter notre réflexion et cela même si la présentation de quelques arguments sera suivie par une recommandation.

Afin de justifier la validation d'un second instrument mesurant l'épuisement professionnel, nous avons présenté un certain nombre d'arguments qui nous amènent à questionner la pertinence de l'utilisation du MBI-GS. Plusieurs critiques importantes se dégagent de notre réflexion. Tout au long de cette thèse, nous avons questionné l'apport de la dimension de l'auto-efficacité professionnelle. Sans aucun doute, l'auto-efficacité professionnelle est amoindrie chez un individu qui souffre d'épuisement professionnel. Par contre, est-ce assez pour intégrer cette dimension à la mesure du construit ? Même Maslach et Jackson (1996) admettent, après que Leiter (1993) l'eut d'abord proposé, que cette dimension se développe en parallèle. Aussi, nous questionnons la pertinence d'intégrer une telle mesure dans un questionnaire diagnostique. De même, il est important de souligner, tel qu'exposé au Tableau 3.31, que l'auto-efficacité professionnelle telle que mesurée par le MBI dans notre échantillon ne permet d'établir aucun

lien significatif avec les six facteurs organisationnels, ce qui ne concorde pas avec les travaux de Leiter et Maslach (1999) sur les liens entre les dimensions de l'épuisement professionnel et les facteurs liés à l'organisation. De plus, le coefficient alpha rapporté pour cette dimension n'est pas exemplaire ( $\alpha = 0.6319$ ). En utilisant cette dimension, nous avons constaté des problèmes similaires dans notre échantillon à ceux rapportés dans la littérature.

Notons également plusieurs autres éléments comparatifs importants. D'abord, comme on le remarque lors de la présentation des données, le coefficient alpha est plus élevé pour l'OLBI ( $\alpha = 0.8048$ ) que pour le MBI-GS ( $\alpha = 0.7111$ ). Les liens entre les facteurs organisationnels et les deux questionnaires avantagent nettement l'OLBI. Trois liens significatifs sont observés pour le MBI-GS, soit Épuisement et Charge de travail ( $r = 0.528$ ), Cynisme et Charge de Travail ( $r = 0.287$ ) et finalement Cynisme et Communauté ( $r = -0.243$ ). De ces trois liens, deux sont avec le même facteur, soit la charge de travail. L'OLBI de son côté révèle la présence de cinq liens prédictifs significatifs soit : le Désengagement et l'Équité ( $r = -0.325$ ), et entre le Désengagement et les Valeurs ( $r = -0.395$ ), et entre l'Épuisement et la Charge de Travail ( $r = 0.551$ ), et entre l'Épuisement et le Contrôle ( $r = -0.258$ ), et entre l'Épuisement et les Valeurs ( $r = 0.551$ ). Aussi, le MBI-GS permet d'expliquer 60% de la variance observée dans ce modèle, tandis que le modèle incluant l'OLBI permet d'expliquer 81% de la variance. Ces éléments nous semblent à être considéré dans le choix de l'un des deux instruments.

Tout au long de cette thèse de doctorat, plusieurs éléments présentés ou développés contribuent à l'avancement de la connaissance. Parmi ceux-ci, l'utilisation avec succès de la technique d'adaptation de questionnaire du double aveugle modifié, l'utilisation de la procédure de la courbe ROC pour déterminer un point de coupure sur un instrument psychométrique, la mise à disposition aux chercheurs et praticiens québécois d'un instrument valide et fidèle adapté à la population du Québec.

Cette thèse de doctorat contribue au développement de la connaissance sur l'épuisement professionnel, car elle permet un apport instrumental à la littérature, en développant une adaptation québécoise d'un instrument de mesure alternatif au *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

La méthodologie utilisée a permis de dégager des résultats intéressants et prometteurs et cela, même auprès d'un petit échantillon. L'adaptation française de l'outil allemand effectuée ici semble donc promise à un bel avenir. Par contre, ces résultats devront être repris avec un échantillon plus large. Ils devront également être repris dans divers contextes de travail avant de pouvoir statuer sur sa généralisation à tous les corps d'emplois.

Finalement, l'instrument de mesure est maintenant à la disposition des chercheurs québécois qui pourront poursuivre le travail sur l'OLBI.

ANNEXE I

Lettre de recrutement de l'organisation

Bonjour Monsieur le directeur XX,

Je suis présentement à la recherche d'une entreprise au sein de laquelle je pourrais recueillir des données pour une thèse de doctorat. Mon projet de thèse s'effectue sous la supervision de Gilles Dupuis, Ph.D, du département de psychologie du travail et des organisations de l'UQAM et de Marcelle Farahian, Ph.D, consultante.

L'expérimentation porte sur **l'épuisement professionnel ou *burnout***. Le but de l'expérimentation est d'adapter un test, mesurant le burnout, à une population québécoise et de vérifier l'opérationnalisation d'un modèle théorique dans le contexte québécois.

Pour ce faire j'aurais besoin d'une entreprise qui;

- 1) me donnerait accès à un maximum d'employées francophones (tous corps d'emploi confondus) qui seraient prêts à répondre à un questionnaire d'une durée approximative de 20-25 minutes. Le chiffre idéal de participant
- 2) me permettrait d'effectuer la passation d'ici la fin de novembre 2004,
- 3) pourrait me fournir des locaux pour effectuer la passation en groupe,
- 4) se situe sur le territoire québécois, les entreprises en région sont les bienvenues.

Pour remercier l'entreprise de sa contribution, une évaluation organisationnelle sera effectuée grâce aux questionnaires. Les résultats seront transmis sous la forme d'un rapport d'évaluation et certaines recommandations seront effectuées s'il y a lieu.

De même, certains aspects du questionnaire pourront être adaptés à la réalité des Entreprises XX. On pourrait penser à un rapport divisé par corps d'emplois ou par succursales. De même, un nombre limité de succursale pourrait faire l'objet de l'étude.

Si vous le désirez, le rapport pourra faire l'objet d'une présentation suivi d'une discussion afin de vous permettre d'élaborer sur les pistes de solutions proposées dans l'évaluation.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à me contacter par courriel, [nicolas.chevrier@spsequoia.com](mailto:nicolas.chevrier@spsequoia.com) ou par téléphone au (514) 393-0013.

Je vous remercie de votre attention,

Nicolas Chevrier, M.Ps., Ph.D (c),  
Psychologue

Doctorant  
Département de psychologie  
UQAM

ANNEXE II

Formulaire de consentement

## Formulaire de consentement

### Adaptation québécoise d'un questionnaire mesurant l'épuisement professionnel (burnout) et les facteurs liés à l'organisation.

Ce projet fait partie d'une thèse doctorale effectuée au département de psychologie de l'UQAM.

Ce questionnaire a pour objectif d'adapter en français un questionnaire qui a été développé pour mesurer adéquatement le niveau de burnout. Notre méthode consiste à comparer les réponses à un questionnaire d'un groupe non-diagnostiqué, le vôtre, à un groupe de gens qui ont le diagnostic de burnout.

Pour ce faire, nous avons besoin de votre collaboration pour répondre à un questionnaire. Vos réponses serviront à nous assurer que notre explication du développement du burnout est pertinente. Ces questions concernent; des aspects démographiques (age, sexe, origine ethnique, statut marital, nombre d'enfants, type de travail, etc.), vos sentiments à l'égard de votre travail, et le contexte de travail dans lequel vous évoluez. Sachez que votre employeur sera mis au courant des résultats globaux. Nous vous ferons également parvenir un résumé de nos résultats. Si nous évaluons que certains de ces aspects peuvent être améliorés par votre employeur, des suggestions lui seront faites. Répondre à ce questionnaire peut donc améliorer votre qualité de vie au travail et celle de vos collègues. Un questionnaire facultatif est également disponible.

Le questionnaire se divise en sept parties :

- 1) Mon profil
- 2) Mon emploi
- 3) Mes sentiments face à mon travail
- 4) Le travail dans mon entreprise
- 5) Moi et mon travail
- 6) Comment vous sentez-vous
- 7) Vos attitudes et votre caractère

**(Facultatif)** Un questionnaire sur la qualité de vie au travail.

Les questions sont à choix de réponse. Vous devez répondre directement sur le questionnaire à l'aide d'un stylo. Si vous n'en avez pas, n'hésitez pas à nous le demander. Avant chacune des sections, une consigne vous indique comment répondre. Ces consignes vous seront expliquées oralement dans quelques instants. Répondre au questionnaire devrait prendre entre 10 et 25 minutes.

Il est important de souligner que toutes les réponses que vous donnerez dans ce questionnaire sont confidentielles. Elles ne seront jamais communiquées à votre employeur sous une forme permettant votre identification. Les résultats communiqués le seront seulement s'ils garantissent l'anonymat des résultats de chacun des participants. Aussi, afin d'assurer la confidentialité des résultats, deux équipes différentes de chercheurs manipuleront les questionnaires; soit une

équipe qui utilisera l'identification et les coordonnées, et une deuxième qui fera les corrections à l'aide des numéros d'identification attribués.

Si vos résultats obtenus démontrent une situation de détresse psychologique, il est de notre devoir de communiquer avec vous afin de vous référer à un professionnel de la santé. Cette démarche sera faite confidentiellement, à l'aide du numéro de téléphone qui est inscrit sur le carton. Aucun message téléphonique ne sera laissé, nous communiquerons directement avec la personne. Si de votre côté, vous ressentez un malaise après avoir rempli le questionnaire, n'hésitez pas à communiquer avec le chercheur principal (Nicolas Chevrier), qui pourra vous référer à un professionnel de la santé.

C'est pourquoi nous demandons de remplir le carton avec votre nom et numéro de téléphone, et de nous remettre séparément le carton et votre enveloppe scellée avec les questionnaires.

Un questionnaire facultatif sur la qualité de vie au travail est également disponible. Vous pouvez y répondre en allant à l'adresse internet <http://qualitedevie.ca>. La démarche pour répondre à ce questionnaire est disponible en ligne. Vous devez cependant avoir une connexion haute vitesse. Ce questionnaire ne sera utilisé que si nous avons assez de répondants. Si vous décidez d'y répondre, vous recevrez dans une enveloppe anonyme, à l'adresse inscrite sur le carton, un profil personnalisé de votre qualité de vie au travail. Ce profil est une façon pour les chercheurs de vous remercier d'avoir participé à notre expérimentation. Par contre, vous pouvez choisir de répondre aux questions écrites et ne pas répondre aux questions par internet. Cette décision n'affectera pas le déroulement de notre expérience.

Finalement, si à n'importe quel moment, vous décidez de ne pas participer à l'expérimentation, vous pouvez sortir de la pièce ou rester à votre place sans remplir le questionnaire. Votre employeur ne sera pas mis au courant et aucune question ne sera posée. C'est votre droit de décider de ne pas participer à l'expérimentation et nous respecterons ce droit.

Si vous avez des questions, à tout moment, n'hésitez pas à faire signe à l'expérimentateur.

Je, \_\_\_\_\_, déclare avoir pris connaissance des documents ci-joints dont j'ai reçu une copie, en avoir discuté avec Nicolas Chevrier, M.Ps., et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude en question. Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à participer à cette étude. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**Responsable du projet :**

Nicolas Chevrier, Psychologue  
414 rue McGill, suite 203  
Montréal, Québec  
(514) 393-0013

ANNEXE III

Questionnaire

Date : \_\_\_\_\_ Numéro d'identification : \_\_\_\_\_

<b>MON PROFIL</b>
-------------------

Tout d'abord, quelques questions pour nous situer quand à certaines informations personnelles.

**1. De quel sexe êtes-vous?**

Féminin                       Masculin

**2. Quel est votre année de naissance?**

19\_\_\_\_\_

**3. Avez-vous des enfants?**

Oui                       Non

a. Si oui, en avez-vous la garde ( peu importe les ententes légales):

- i. à temps plein
- ii. en garde partagée ( la moitié du temps)
- iii. une fin de semaine sur deux

b. Combien d'enfants sont sous votre garde : \_\_\_\_\_

**4. Quel est votre dernier niveau scolaire complété ?**

- a. Secondaire non-complété
- b. Secondaire
- c. Cégep
- d. Baccalauréat
- e. Maîtrise
- f. Doctorat

**5. De quelle origine ethnique êtes-vous?**

- a. Caucasienne
- b. Africaine
- c. Antillaise
- d. Asiatique
- e. Indo-pakistanaise
- f. Moyen-orientale
- g. Autre

**6. Êtes-vous né(e) au Canada?**

- Oui  Non

a. Si vous avez répondu **NON**. Depuis combien d'années habitez-vous le Canada?

\_\_\_\_\_ années

**7. Quel est le salaire annuel de votre ménage?**

- Moins de 20 000\$
- 20 001\$ - 35 000\$
- 35 001\$ - 45 000\$
- 45 001\$ - 60 000\$
- 60 001\$ - 75 000\$
- 75 001\$ - 90 000\$
- 90 001\$ -110 000\$
- 110 001\$ et plus

**8. De quel service faites-vous partie?**

- Comptabilité et finances
- Restauration et contrôle de la qualité
- Développement
- Informatique
- Marketing et communications
- Ressources humaines
- Proserv
- Centre de services du client
- Rôtisserie Express



**6. Quel est votre horaire de travail habituel à cet emploi?**

- Le jour
- Le soir
- La nuit.
- Autre
- Précisez s.v.p. \_\_\_\_\_

**7. Durant votre période de travail, pouvez-vous, lorsque vous en ressentez le besoin, prendre une pause ou vous retirer temporairement du travail?**

oui

non

**8. Actuellement, en dehors du présent emploi, avez-vous d'autres emplois?**

oui

non

MES SENTIMENTS FACE AU TRAVAIL
--------------------------------

Pour chaque item, encerclez le chiffre (de 0 à 6) qui indique la **fréquence** d'apparition de ces sentiments chez vous.

		FRÉQUENCE										
		0	1	2	3	4	5	6				
		jamais	quelques fois par année ou moins	une fois par mois ou moins	quelques fois par mois	une fois par semaine	quelques fois par semaine	chaque jour				
1.	Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail.					0	1	2	3	4	5	6
2.	Je me sens épuisé(e) à la fin de ma journée de travail.					0	1	2	3	4	5	6
3.	Je me sens fatigué(e) quand je me lève le matin et que j'ai à faire face à une autre journée de travail.					0	1	2	3	4	5	6
4.	Travailler tous les jours est vraiment un effort pour moi.					0	1	2	3	4	5	6
5.	Je m'occupe très efficacement des problèmes que je rencontre au travail.					0	1	2	3	4	5	6
6.	Je me sens vidé(e) par mon travail.					0	1	2	3	4	5	6
7.	Je sens que je contribue positivement à l'entreprise grâce à mon travail.					0	1	2	3	4	5	6
8.	Je suis devenu(e) moins intéressé(e) par mon travail depuis que j'occupe ce poste.					0	1	2	3	4	5	6

## FRÉQUENCE

	0	1	2	3	4	5	6
	jamais	quelques fois par année ou moins	une fois par mois ou moins	quelques fois par mois	une fois par semaine	quelques fois par semaine	chaque jour
9. Je suis moins enthousiaste lorsque je pense à mon travail.	0	1	2	3	4	5	6
10. Selon moi, je fais du très bon travail.	0	1	2	3	4	5	6
11. Je me sens stimulé(e) après avoir travaillé de façon intense.	0	1	2	3	4	5	6
12. J'ai accompli plusieurs choses qui en valaient la peine dans mon travail.	0	1	2	3	4	5	6
13. Je veux seulement faire mon travail sans être dérangé (e).	0	1	2	3	4	5	6
14. Je n'ai pas l'impression que mon travail contribue à quoi que ce soit.	0	1	2	3	4	5	6
15. Je doute de l'importance du travail que j'effectue.	0	1	2	3	4	5	6
16. J'ai confiance en mon efficacité à faire avancer mon travail.	0	1	2	3	4	5	6

LE TRAVAIL DANS MON ENTREPRISE
--------------------------------

Utiliser l'échelle suivante afin d'indiquer le **degré d'accord** correspondant à chacun des énoncés.

	FRÉQUENCE				
	1	2	3	4	5
	totalement en désaccord	en désaccord	indécis	d'accord	totalement d'accord
1. Je n'ai pas le temps nécessaire pour effectuer les tâches qui doivent être faites.	1	2	3	4	5
2. Je travaille intensément durant des périodes prolongées.	1	2	3	4	5
3. Après le travail, j'arrive à la maison trop fatigué(e) pour faire les activités dont j'ai envie.	1	2	3	4	5
4. J'ai tellement de travail à faire que je néglige ma vie personnelle.	1	2	3	4	5
5. J'ai assez de temps pour effectuer les tâches importantes à mon travail.	1	2	3	4	5
6. Je ne pense plus à mon travail lorsque j'arrive à la maison.	1	2	3	4	5
7. J'ai du contrôle sur les résultats de mon travail.	1	2	3	4	5
8. Je peux influencer la direction afin d'obtenir l'équipement et l'espace dont j'ai besoin.	1	2	3	4	5
9. J'ai une certaine autonomie et une indépendance dans mon travail.	1	2	3	4	5
10. Je reçois une reconnaissance de la part de mes collègues.	1	2	3	4	5
11. Mon travail est apprécié.	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
	totalemment en désaccord	en désaccord	indécis	d'accord	totalemment d'accord
12. Mes efforts passent habituellement inaperçus.				1	2 3 4 5
13. Je ne reçois aucune reconnaissance pour ma contribution à la bonne marche de l'entreprise.				1	2 3 4 5
14. Mes collègues se font mutuellement confiance dans l'exercice de leurs tâches.				1	2 3 4 5
15. Je suis membre d'un groupe très supportant.				1	2 3 4 5
16. Les membres de mon service collaborent entre eux.				1	2 3 4 5
17. Mes collègues de travail communiquent ouvertement entre eux.				1	2 3 4 5
18. Je ne me sens pas très proche de mes collègues de travail.				1	2 3 4 5
19. Les ressources de travail sont allouées de façon juste.				1	2 3 4 5
20. Les opportunités d'avancement sont données selon le mérite de chacun.				1	2 3 4 5
21. Il existe des procédures efficaces de contestation lorsque je doute de la partialité d'une décision.				1	2 3 4 5
22. La direction traite chacun des employés de façon juste.				1	2 3 4 5
23. Le favoritisme détermine la prise de décision dans mon entreprise.				1	2 3 4 5

	1	2	3	4	5
	totalément en désaccord	en désaccord	indécis	d'accord	totalément d'accord
24. L'important n'est pas ce que l'on sait mais qui l'on connaît dans notre entreprise.				1	2 3 4 5
25. Mes valeurs et celles de l'organisation sont similaires.				1	2 3 4 5
26. Les objectifs de l'organisation influencent mes activités quotidiennes.				1	2 3 4 5
27. Mes objectifs de carrière sont compatibles avec ceux de l'organisation.				1	2 3 4 5
28. L'organisation est engagée dans la qualité.				1	2 3 4 5
29. Le travail dans cette entreprise me force à faire des compromis dans mes valeurs personnelles.				1	2 3 4 5
30. J'éprouve vraiment un sentiment d'appartenance à mon organisation.				1	2 3 4 5
31. Mon organisation représente beaucoup pour moi.				1	2 3 4 5
32. Je suis fier d'appartenir à cette organisation.				1	2 3 4 5
33. Je ne me sens pas émotionnellement attaché(e) à mon organisation.				1	2 3 4 5
34. Je n'ai pas le sentiment de " faire partie de la famille " dans mon organisation.				1	2 3 4 5

	1	2	3	4	5
	totalemment en désaccord	en désaccord	indécis	d'accord	totalemment d'accord
35. Je ressens vraiment les problèmes de mon organisation comme si c'était les miens.				1	2 3 4 5
36. Il ne serait pas moralement acceptable de quitter mon organisation actuelle maintenant.				1	2 3 4 5
37. Il ne serait pas acceptable de quitter maintenant mon organisation actuelle, même si j'y trouvais avantage.				1	2 3 4 5
38. J'estime que ce ne serait pas bien si je quittais maintenant mon organisation actuelle.				1	2 3 4 5
39. Je trahirais la confiance que l'on me porte si je quittais maintenant mon organisation actuelle.				1	2 3 4 5
40. Si on m'offrait un poste dans une autre organisation, je ne trouverais pas acceptable de quitter mon organisation actuelle.				1	2 3 4 5
41. Je ne quitterais pas mon organisation maintenant parce que j'estime avoir des obligations envers certaines personnes qui y travaillent.				1	2 3 4 5

<b>MOI ET MON TRAVAIL</b>
---------------------------

**Consigne :** Vous trouverez ci-dessous des affirmations avec lesquelles vous pouvez être d'accord ou non. À l'aide de l'échelle ci-dessous, indiquez votre **degré d'accord ou de désaccord** avec chacune des affirmations suivantes.

Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
1	2	3	4

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1. Encore aujourd'hui, je découvre de nouveaux aspects intéressants de mon travail.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Certains jours, je me sens fatigué(e) avant même d'arriver au travail.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Il arrive de plus en plus souvent que je parle de mon travail de façon négative.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Après une journée de travail, cela me prend plus de temps que par le passé pour me détendre et me sentir bien.           | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Je supporte très bien la pression causée par mon travail.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Dernièrement, j'ai tendance à réfléchir de moins en moins à mon travail et à effectuer mes tâches presque machinalement. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Je considère mon travail comme un défi positif.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Pendant mes journées de travail, je me sens souvent émotionnellement vidé(e).  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Avec le temps, il est facile de se détacher de ce type de travail.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Après le travail, j'ai encore de l'énergie à consacrer à mes loisirs.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Parfois, je me sens mal juste à penser aux tâches que j'ai à accomplir au travail.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Après le travail, je me sens généralement vidé(e) et exténué(e).  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Je ne peux m'imaginer faire un autre type de travail.   | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
1	2	3	4

--

14. J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches.	1	2	3	4
---	---	---	---	---

15- Je me sens de plus en plus impliqué(e) dans mon travail.	1	2	3	4
--	---	---	---	---

16- Lorsque je travaille, je me sens généralement plein(e) d'énergie.	1	2	3	4
---	---	---	---	---

<b>COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS?</b>
----------------------------------

La façon dont vous vous êtes senti(e) la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée. Pouvez-vous dire à quelle fréquence **au cours de la dernière semaine** :

Encerclez le chiffre correspondant à votre réponse.

	Jamais	De temps en temps	Assez souvent	Très souvent
1. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir?	1	2	3	4
2. Vous êtes-vous senti(e) seul(e)?	1	2	3	4
3. Avez-vous eu des blancs de mémoire?	1	2	3	4
4. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez vous eu les <i>bleus</i>	1	2	3	4
5. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression?	1	2	3	4
6. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose?	1	2	3	4
7. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses?	1	2	3	4
8. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes?	1	2	3	4
9. Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?	1	2	3	4
10. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer?	1	2	3	4
11. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement?	1	2	3	4

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 12. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres?        | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e)? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance?      | 1 | 2 | 3 | 4 |

## VOS ATTITUDES ET TRAITS DE CARACTÈRE

Voici une liste d'énoncés portant sur les attitudes personnelles et les traits de caractère. Indiquez, pour chaque énoncé, s'il est **VRAI** ou **FAUX** en ce qui vous concerne en cochant ou noircissant la case appropriée.

		VRAI	FAUX
1	Je trouve parfois difficile de faire mon travail si je ne suis pas encouragé(e).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Je suis parfois irrité(e) si je n'arrive pas à mes fins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	J'aime faire des commérages quelques fois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Quelques fois, j'ai eu envie de me rebeller contre des gens qui exercent l'autorité même si je savais qu'ils avaient raison.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Peu importe avec qui je converse, je sais toujours bien écouter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Il m'est déjà arrivé de profiter de quelqu'un.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Lorsque je fais une erreur, je suis toujours prêt(e) à l'admettre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Je suis toujours courtois(e), même envers les gens qui sont désagréables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Il m'est arrivé d'avoir le goût de casser quelque chose.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Je ne suis jamais contrarié(e) lorsqu'on me demande de remettre une faveur à quelqu'un.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Je n'ai jamais été contrarié(e) lorsque des gens ont exprimé des idées très différentes des miennes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Il m'est arrivé d'être assez jaloux(se) du bonheur des autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Je n'ai jamais senti qu'on m'avait puni(e) sans raison.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Je n'ai jamais dit délibérément quelque chose qui pouvait blesser quelqu'un.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires sur le questionnaire :

---

---

---

---

---

---

## BIBLIOGRAPHIE

Abu-Hilal, M.M. (1995) Dimensionality of burnout: Testing invariance across Jordanian and E,irati Teacher. Psychological Reports, 77-2, 1367-1375.

Ackerley, G.D., Burnell, J., Holder, D.C., Kurdel, L.A.(1988) Burnout among licenced psychologists. Professional Psychology: Research and Practice, 19, 624-631.

American Psychological Association (APA), (2003) Normes de pratique du testing en psychologie et en éducation. (Trad. Georges Sarrasin) Institut de Recherches Psychologiques. Montréal.

American Psychological Association (APA), (1996) Manuel Diagnostique et Statistique des Troubles Mentaux-IV (DSM-IV). Masson. Paris..

Arvey, R.D., Mossholder, K.M. (1997) A proposed methodology for determining similarities and differences among jobs. Personnel psychology, 30, 363-373.

Azar, S.T. (2000) Preventing burnout in professionals who work with child abuse and neglect cases: a cognitive behavioral approach to supervision. Psychology in practice, 56-5, 643-663.

Baba, V.V., Galperin, B.L., Lituchy, T.R. (1998) Occupational mental health: a study of work-related depression among nurses in the Caribbean. International journal of nursing studies, 36-2, 163-169.

Bakker, Arnold B; Demerouti, Evangelia; Taris, Toon W; Schaufeli, Wilmar B; Schreurs, Paul J G, (2003) A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. International Journal of Stress Management. Vol 10(1) 16-38.

Bakker, A. B., Schaufeli, W.B. Sixma, H.J. Bosveld, W. and Van Dierendonck, D. (2000) Patient demands, lacks of reciprocity, and burnout: a five year longitudinal study among general practitioners. Journal of organizational behaviour, 21, 425-441.

Bakker, A. B., Schaufeli, W.B. Sixma, H.J. & Bosveld, W (2001) Burnout contagion among general practitioners. Journal of social and clinical psychology, 20-1, 82-98.

Bandura, A. (1977) Social learning theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1986) Social foundations of thought and action a social cognitive theory, Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall

Bandura, A. (1997) Self-Efficacy : The Exercise of Control, W.H. Freeman & Company.

Barnett, R.C., Brennan, R.T., Gareis, K.C. (1999) A closer look at the measurement of burnout, Journal Occupational Health Psychology, 307-317.

Barnett, R.C., Gareis, K.C, Brennan, R.T. (1999) Fit as a mediator of relationship between work hours and burnout. Journal of occupational health psychology, vol. 4 , 4, 307-317.

Barnett, R.C., Gareis, K.C, Brennan, R.T. (1999) A closer look at the measurement of burnout. Journal of applied biobehavioral research, 4-2, 65-78.

Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D., Schwartz, J.(2002) Source of social support and burnout, job satisfaction and productivity. Journal of Occupational Health Psychology, 7-1, 84-93.

Baruch-Feldman, C., Schwartz, J. (2002) Sources of social support and burnout, job satisfaction and productivity. Journal of occupational health psychology, 7-1, 84-93.

Beck, A.T. (1979) Cognitive therapy of depression, Guilford, New York.

Beckingham, A.C., Coutu-Wakulczyk, G., Lubin, B. (1993) French-language validation of the DACL and MAACL-R. Journal of Clinical Psychology, 49-5, 685-695.

Behling , O. et Law, K.S. (2000). Translating Questionnaires and other research Instruments: Problems and Solutions. Sage University Paper Series on Quantitative Application in the Social Sciences. Thousand Oaks: Sage.

Belcastro, P.A., Gold, S.R. et Hays, L.C.(1983) Maslach Burnout Inventory : Factor structure for sample of teachers. Psychological Reports, 53, 364-366.

Bernier, Jean-Jacques, (1985) Théorie des tests : Principes et techniques de base, deuxième édition. Gaétan Morin Editeur, Montréal.

Bernier, J-J., Pietrulewick, B. (1997) La psychométrie: traité de mesure appliquée. Gaétan Morin Éditeur, Montréal.

Bischoff, S.J., DeTienne, K.B., Quick, B. (1999) Effects of ethics stress on employee burnout and fatigue: an empirical investigation. Journal of Health and Human Services Administration., 21-4, 512-532.

Boles, J.S, Dean, D.H., Ricks, J.M., Short, J.C., and Wang, G.P. (2000) The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across small business owners and educators. Journal of vocational behaviour, 56, 12-32.

Bourbonnais, R. & Comeau, M. (1997) Santé psychologique et absence au travail.

Objectif prévention, 20, 16-18.

Boyer, R., St-Laurent, D., Prévaille, M., Légaré, G., Massé, R., Poulin, C. (1998a) Idées suicidaires et parasuicides. Institut statistique du Québec, Montréal.

Boyer, R., St-Laurent, D., Prévaille, M., Légaré, G., Massé, R., Poulin, C. (1998b) Santé mentale. Institut statistique du Québec, Montréal.

Braconnier, A. (1996) Le sexe des émotions, Édition Odile Jacob.

Bradley, H.B. (1969) Community-based treatment for young adult offenders. Crime and Delinquency, 15, 359-370.

Brislin, R. (1973) Questionnaire wording and translation. In R.W. Brislin, W.J. Lonner & R.M. Thorndike (Eds.). Cross-Cultural research methods, 32-58, New York, John Wiley.

Brooking, J.B., Bolton, B., Brown, C.E. & McEnvoy, A.(1985) Self-reported burnout amouob female human service professionals. Journal of Occupational Behavior, 6, 143-150.

Brotheridge, C.M., Lee, R.T. (2002) Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. Journal of occupational health psychology, 7-1, 57-67.

Burns, D. D. (1990) The feeling good handbook, Plume, New York.

Bussing, A. & Perrar, K.M. (1991) Burnout und Streß. Stuttgart, Gentner.

Butcher, J.N (1994) Translation and adaptation of the MMPI-2 for international use. In Butcher (Ed.) International adaptation of the MMPI-2: a handbook of research and clinical problems. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.

Burke, R.J., and Greenglass, E. (1995) A longitudinal study of psychological burnout in teachers. Human Relations, 48, 187-203.

Buunk, B.P., Schaufeli, W.B. (1993) Professional burnout: A Perspective from social comparison theory. Ed. Schaufeli, W.E., Maslach, C. Tarek, T., In Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research, Taylor and Francis, Washington.

Byrne, B.M (1994) Burnout: testing for validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. American education research journal, 31, 645-673.

Cannon, W.B. (1932) The wisdom of the body (2<sup>nd</sup> ed.) New York: Norton.

Cherniss, C. (1980) Professional burnout in human service organizations, Praeger, New York.

Cherniss, C. (1995) Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In Ed. Schaufeli, W.E., Maslach, C. Tarek, T., In Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research, Taylor and Francis, Washington.

Crowne, Douglas P., Marlowe, David (1960) A new scale of social desirability independent of psychopathology. Journal of consulting psychology, 24-4, 349-354.

Cooper, C.L., (1998) Theories of organizational stress. New york: Oxford University Press.

Corcoran, K.J. (1986) Measuring burnoutL A reliability and convergent validity study. Journal of Social Behavior and Personality, 1, 107-112.

Cordes, C.L., and Dougherty, T.W. (1993) A review and an integration of research on Job Burnout, Academy of Management Review, 18-4, 621-656.

Cordes, C.L., Dougherty, T.W. and Blum, M. (1997) Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of model. Journal of organizational behavior, 18, 685-701.

Conseil du Patronat du Québec, (1998) L'absentéisme en milieu de travail, partie 1: état de la situation. Bulletin des relations du travail, 29, 30.

Deary, I.J., Blenkin, H., Agius, R.M. et al (1996) Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. British Journal of Psychology, 87, 3-29.

De Jonge, J. and Kompier, M.A.J. (1997) A critical examination of the demand-control-support model from the work psychological perspective. International Journal of Stress Management, 4, 235-258.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W.B. (2001) The job demands-resources model of burnout. Journal of applied Psychologic, 86, 499-512.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., Kantas, A. (2002) The convergent validity of two burnout instruments. European journal of psychological assessment, 19-1, 12-23.

Demerouti, E., Nachreiner, F. (1996) Reliabilität und validität des Maslach Burnout Inventory (MBI): eine kritische betrachtung, (reliability and validity of the Maslach Burnout Inventory: a critical approach). Zeitschirift für arbeitswissenschaft, 50, 32-38.

Desroberts, G (1989) Le stress, un problème de 20 milliards de dollars qui menace les entreprises. Les Affaires, 24.

Dion, G., Tessier, R. (1994) Validation de la traduction de l'Inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson, Canadian Journal of Behavioural Science. 26-2, 210-227.

Doty, D.H., Glick, W.H. (1998) Common methods bias: Does method variance really bias results. Organizational Research Methods, 1-4, 374-406.

Dumont, M., Tarabulsky, G.M., Gagnon, J., Tessier, R., Provost, M. (1998) Validation française d'un inventaire de micro-stresseurs de la vie quotidienne : combinaison du « Daily Hassles Scale » et du « Uplifts Scale ». Journal international de psychologie, 33-1, 57-71

Duquette, A.S., K  rouac, L. & Beaudet, J. (1990) Facteurs relié à l'examen de l'épuisement professionnel du personnel infirmier : un examen critique d'étude empiriques. Montréal : Université de Montréal, Faculté des Sciences infirmière.

Durand, Claire (2003) L'analyse factorielle et l'analyse de fidélité: notes de cours et exemples, Université de Montréal.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980) Burn-out : Stages of disillusionment in the helping professions. Human Science Press, New York.

Elliot, G.R. and Eidorfer, C. (1982) Stress and human health. New York: Spinger.

Ellis, Albert (1987) The practice of rational emotive therapy, Springer, New York.

Elloy, D.F., Everett, J.E. et Flynn, W.R. (1995) Multidimensional mapping of the correlates of Job involvement. Journal of Behavioral Science, 27-1, 79-91.

Elkin, A.J. & Rosh, P.J. (1990) Promoting mental health at the workplace: the prevention side of stress management. Occupational Medecine: stat the art reviews, 5, 4.

Enzmann, D., Schaufeli, W.B. & Girault, N. (1995) The validity of the Maslach Burnout Inventory in three national samples. In Health Workers and AIDS, research, intervention and current issues in Burnout and Response, ed L.Bennett, Miller, D., et Ross, M.W., pp 131-150. Chur (Suisse): Harwood.

European foundation for the improvement of living conditions (2002) Third European working condition survey, Dublin, <http://www.eurofound.eu.int/working/3wc/3wc5.htm>.

Evans, B.K. et Fisher, D.G. (1993) The nature of burnout : A study of the three factor model of burnout in human service and non-human services samples. Journal of Occupational and Oganizational Psychology, 66, 29-38.

Faculté de médecine de Necker, (2002). Biostatistique clinique, épidémiologie et essais cliniques, [http://www.educ.necker.fr/cours/poly/biostatistique/Courbes\\_ROC.htm](http://www.educ.necker.fr/cours/poly/biostatistique/Courbes_ROC.htm).

Ferland, M., Pampalon, R. (2004) Evolution des inégalités de santé au Québec de 1987 à 1998. Santé, société et solidarité, 2, 17.

Foucher, R., Morin, L., Bentheim, K., Trottier, L.,(2004) Mesurer l'engagement: l'intérêt de combiner les indices d'engagement affectif et normatif. Conférence sur l'Engagement, HEC, Montréal.

Freudenberger, H.J. (1974) Staff burnout. Journal of social issues, 30, 159-165.

Friedman, I.A. (2000) Burnout in teachers: shattered dreams of impeccable professional performance. Psychology in practices, 56-5, 595-606.

Garden, A.M. (1987) Depersonalization: A valid dimension of burnout? Human Relations, 40, 545-560.

Garson, David (2004) Notes for courses PA765: Factor Analysis, North Carolina State University, <http://www2.chass.ncsu.edu/garson/pa765/factor.htm>.

Geisinger, K.F. (1994) Cross-cultural normative assessment: translation and adaptation issues influencing the normative interpretation of assessment instruments. Psychological assessment, 6, 304-312.

George, D. & Mallery, P. (1999) SPSS for windows step by step: a simple guide and reference, Allyn & Bacon, Boston.

Glass, D.C., McKnight, J.D.(1996) Perceived control, depressive symptomatology and professional burnout: A review of the evidence. Psychology and Health, 11, 23-48.

Gmelch, W.H., Gates, G. (1998) The impact of personal, professional and organizational characteristics an administrator burnout. Journal of educational administration, 36-2, 146-159.

Gold, Y., Bachelor, P.A. & Michael, W.B. (1989) The dimensionality of a modified form of the Maslach Burnout Inventory for university students in a teacher-training program.

Educational and Psychological Measurement, 49, 549-561.

Golembiewski, R.T. (1993) The phase model of burnout: conceptual, theoretical and practical issues, In Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research, Schaufeli W.B. & all Ed., 237-250, Taylor and Francis.

Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. (1993) Health-related covariants of phases of burnout: a replication. Organizational Development Journal, 11-1, 1-12.

Goodman, E.A., Boss, R.W. (1999) Burnout dimensions and voluntary and involuntary turnover in a health care setting. Journal of Health and Human Services Administration. 21-4, 462-471.

Greene, Graham (1961) A burnt-out case. Penguin Classics. New York.

Green, D.E, Walkey, F.H, Taylor, A.J.W. (1991) the three-factor structure of maslach burnout inventory. Journal of social behavior and personality, 6, 453-472.

Greenglass, E.R., Fiskensbaum, L. and Burke R.J. (1994) The relationship between social support and burnout over time in teachers. Journal of Social Behavior and Personality, 9, 219-230.

Greenglass, E.R., Konarski, R. (1999) A study of consistency of burnout over time. Journal of Health and Human Services Administration. 21(4): 472-496.

Greenglass, E.R., Pantony, K.I. et Burke, E.J. (1988) A gender-role perspective on role conflict, work stress and social support. Journal of Social Behavior and Personality, 3, 317-328.

Guilford, J.P. (1954) Psychometric methods. New York: McGraw-Hill.

Guthery, D. & Loewe, B.A. (1992). Translation problem in international marketing research. Journal of language for international business, 4, 1-14.

Harvey, S., Kelloway, E.K., Duncan-Leiper, L. (2003) Trust in management as a buffer of relationship between overload and strain. Journal of occupational health psychology, 8-4, 306-315

Hambleton, R.K. (1993) Technical Standard for translating tests and establishing test score equivalents, International Test Commission.

Hambleton, R.K., Patsula, L. (1999) Increasing the validity of adapted tests: myths to be avoided an guidelines for improving test adaptation practices. Journal of applied testing technology. August 1999.

[http://72.14.203.104/search?q=cache:YJ\\_kIk7brqWJ:www.testpublishers.org/Documents/journal0114.pdf+Hambleton,+R.K.,+Patsula,+L.+ \(1999\)+&hl=fr&gl=ca&ct=clnk&cd=2](http://72.14.203.104/search?q=cache:YJ_kIk7brqWJ:www.testpublishers.org/Documents/journal0114.pdf+Hambleton,+R.K.,+Patsula,+L.+ (1999)+&hl=fr&gl=ca&ct=clnk&cd=2)

Handy, J.A. (1988) Theoretical and methodological problems within occupational stress and burnout research. Human relations, 41, 351-365.

Hatcher, Larry (1994). A step-by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modeling. Cary, NC: SAS Institute.

Hatfield, E. & Cacioppo, J.T. & Rapson, R.L. (1994) Emotional contagion. Cambridge University Press, New York.

Hobfoll, S.E. (1989) Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44-3, 513-524.

Hobfoll S.E. & Shirom, Arie (2000). A conservation of resources: A general theory applied to burnout. In R.T. Golembiewski (ed) Handbook of organisational behavior, 357-388, Dekker, New York.

Hockey, G.R.J. (1993). Cognitive- energetically control mechanisms in the management of work demands an psychological health. In A. Baddely and L. Weiskrank (Eds.), Attention, selection, awareness, and control, 328-345.

Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988) Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. American Journal of Public Health, 78, 1336-1342.

Johnson, T.P., Fendrich, M. (2002) A validation of the Crowne-Marlowe social desirability scale, <http://www.srl.uic.edu/publist/Conference/crownemarlowe.pdf>

Kalliath, T.J., O'Driscoll, M.P., Gillespie, D.F. and Bluedorn, A.G. (2000) A test of the maslach burnout inventory in three samples of healthcares professionals. Works and stress, 14, 35-50.

Kanter, D.L., Mirvis, P.H. (1989) The cynical Americans: living and working in an age of discounted and disillusion. San Francisco: Jossey-Bass.

Karasek, R.A. (1979) Job demand, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign. Administrative science quarterly, 24, 285-308.

Klein, D.J., Verbeke, W. (1999) Autonomic feedback in stressful environments: How do individual differences in autonomic feedback relate to burnout, job performance, and Job attitudes in Salespeople? Journal of applied psychology, 84-6, 911-924.

Koeske, C.F., and Koeske, R.D. (1989) Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: a critical review. Journal of applied behavioral science, 25, 131-144.

Koves, V., Murphy, H.B., Tousignant, M., Fournier, L. (1986) Problèmes théoriques et pratiques de mesure de la santé mentale de populations : L'enquête Santé mentale Québec. Acta Psychiatrica Belgica, 86-5, 588-593.

Lang, D. (1985) Reconditions of three types of alienation in young managers and professionals. Journal of occupational Behavior, 6, 171-181.

Langdon, W. (2002) Receiver Operating Characteristics (ROC).  
<http://www.cs.ucl.ac.uk/staff/W.Langdon/roc/>.

Lazarus, A.A. (1971) Behavior therapy and beyond. New York : McGraw-Hill

Leahy, R.L. (2003) Cognitive therapy Techniques: A practitioner's guide, Guilford Press, New York.

LeCroy, C.W. & Rank, M.R.(1986) Factors associated with burnout in the social services: An exploratory study. Journal of Social Service Research, 10, 23-39

Lee, R.T. (1998) Toward a model of emotional labor and burnout, Personality; in Ed. M.P.

Lee, R.T. & Ashfort, B.E. (1990) On the meaning of Maslach's three dimension of burnout. Journal of applied psychology, 75-3, 743-747.

Lee, R.T. & Ashfort, B.E (1993) A further examination of managerial burnout: toward an integrated model. Journal of organizational behavior, 14, 3-20.

Lee, R.T. & Ashfort, B.E. (1996) A meta- analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of applied psychology, 81-2, 123-133

Leiter, M.P. (1993) Burnout as a developmental process, Consideration of models. In Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research, Schaufeli W.B. & all Ed., 237-250, Taylor and Francis.

Leiter, M.P., Clark, D., Durup, J. (1994) Distinct models of burnout and commitment among men and women in military. Journal of applied behavioral science, 30-1, 63-82.

Leiter M.P. et Harvie (1998) Conditions for staff acceptance of Organisational Changes: Burnout as a mediating Construct. Journal of Organizational Behavior, 9-4, 297-308.

Leiter, M.P. & Maslach C., (1999) Six areas of worklife : Model of the organization context of burnout, Journal of Health and Human Services Administration, 472-489.

Leiter, M.P. & Róbachaud, L. (1997) Relationships of occupation Hazards with burnout; an assessment of measures and models. Journal of occupational health psychology, vol.2, 1, 35-44

Leiter, M.P. & Schaufeli, W.B. (1996) Consistency of the burnout across occupations. Anxiety, Stress and Coping, 9, 229-243.

Lévesque Kombila, M., Blais, M.R. (juin 2001) Une analyse motivationnelle de l'épuisement professionnel chez des enseignants gabonais. Affiche présentée au 62<sup>ème</sup> congrès de la société canadienne de psychologie.

Locke, A.E. (1976) The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunette (Ed.) Handbook of industrial and organizational psychology, 1297-1395, Chicago, RandMcNeilly.

Longprés, G. (1986) Relation entre le burn-out et l'attitude envers les patients des infirmières travaillant en psychiatrie. Application du modèle d'Aizen et Fishbein. Mémoire de Maîtrise, Université du Québec à Montréal.

Low, G.S., Crasens, D.W., Grant, K., Moncrief, W.C. (2001) Antecedents and consequences of salesperson burnout. European journal of marketing, 35-5/6, 587-611.

Lupien S.J., Fiocco, A. (2004) Stress hormones and human memory fonction across lifespan. Psychoneuroendocrinology, 30-3, 225-242.

Lushington, K., Luscri, G. (2001) are counseling students stressed? A cross cultural comparison of burnout in Australian, Singaporean and Hong Kong counseling students. Asian journal of counseling, 8-2, 209-232

MacDonald, Roederick. P. (1999) Test theory: A unified treatment, Earlbbaum, NJ.

Malach-Pines, A., Ben-Ari, A., Utasi, A., Larson, D. (2002) A cross-cultural investigation of social support and burnout. European psychologist, 7, 256-264.

Mann-Feder, V., Sachiski, V. (2003) Burnout in anglophone et francophone child and youth Workers in Canada: A cross-cultural Comparison. Human science press, 337

Martel, J-P., & Dupuis, G. (2003). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. Article accepté à Social Indicator Research, Netherlands: Kluwer.

Marchand, A, Letartre A. (2003) La peur d'avoir peur, Montréal.

Maslach, C. (1976) Burned-out. Human behavior, 5, 16-22.

Maslach, C. (1982) Understanding burnout: definition issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (Ed.), Job stress and burnout, 29-40. Beverly Hills

Maslach, C. (1982b) Burnout: A social psychological. In Professional Burnout, ed. J.W. Jones, pp. 30-53, Park Ridge, IL : London House.

Maslach, C. (1993) Burnout : a multidimensional perspective. In Ed : Wilmar Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek, Professional burnout : recent development in theory and research, 19-32, Library of Congress, Washington.

Maslach, C. (1998) A multidimensional theory of burnout. In C.L Copper (ed.), Theories of organizational stress, 68-85, Oxford: Oxford university press.

Maslach, C. & Goldberg, J. (1998) Prevention of Burnout: New perspectives. Applied and preventive psychology, 7, 63-74.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981) Maslach Burnout Inventory Manual, Palo Alto, Consulting Psychologist.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986) Maslach Burnout Inventory Manual - Second Edition, Palo Alto, Consulting Psychologist.

Maslach, C., Jackson, S.E. et Leiter M.P. (1996) Maslach Burnout Inventory Manual – Third Edition, Palo Alto, Consulting Psychologist.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001) Job burnout. Annual review of psychology, 52, 397-422.

Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., bélair, S., Battaglini. M.A. ; élaboration et validation d'un outil de mesure du bien être psychologique : L'EMMBEP. Revue canadienne de la santé publique, 89-5.

Mathieu, A., Bruvold, N.T., Ritchey, P.N. (2000) Subcultural research on organizational commitment with the 15 OCQ invariant instrument. The journal of personal selling and sales management, 20, 129-138; New York.

McCrae, R.R., John, O.P. (1992) An introduction to the five factor model and its relation to job characteristics, satisfaction, and control. Journal of Personality, 60, 79-85.

McGee, R.A., (1989) Burnout and professional decision making: an analogue study. Journal of counseling psychology, 36-3, 345-351.

Meyer, J.P., Allen, N.J. (1991) A three-Component conceptualization of Organizational commitment. Human Resource Management Review, 1, 61-69.

Messick, S. (1995) Validity of psychological assessment: validation of inferences from persons' responses and performances as scientific inquiry into score meaning. American psychologist, 50-9, 741-749

Miller, T.Q., Smith, T.W., Turner, C.W., Guijarro, M.L., Hallet, A.J. (1996) A meta-analytic review of research on hostility and physical health. Psychological Bulletin, 119, 322-348.

Mintzberg, H. (1979). The structuring of organizations. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, New Jersey.

Moore, J.E. (2000) Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. Academy of management review, 25, 335-349.

Moore, K.A., Cooper, C.L. (1996) Stress in mental health professional: A theoretical overview. International Journal of Social Psychiatry, 42-2, 82-89.

Mulaik, Stanley A. (1971). The foundations of factor analysis. New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J.C. (1967) Psychometric theory, New York: Mc Graw Hill.

Nunnally, J.C. (1976) Psychometric theory (2<sup>nd</sup> ed.), New York: Mc Graw Hill.

Ogus, E.D., Greenglass, E.R. et Burke, R.J. (1990) Gender-role differences, work stress and depersonalization. Journal of Social Behavior and Personality, 5, 387-398.

Paoli, P. (1997) Second European survey on the work environment 1995. Dublin: European Foundation for the improvement of living and Working Conditions, Loughlinstown House.

Parker, P.A., Kulik, J.A. (1995) Burnout, Self and supervisor-rated job performance and absenteeism among nurses. Journal of Behavioral Medicine, 18, 581-599.

Pedhazur, E.J., and Schmelkin, L.P. (1991) Measurement, design, and analysis: an integrated approach. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Pfenning, B., Hüsh, M. (1994) Determinanten und Korrelate des Burnout-Syndroms: Eine meta-analytische Betrachtung (Déterminants et corrélaires du syndrome d'épuisement

professionnel: un approche méta-analytique), Berlin: Freie Universität Berlin, Psychologisches Institut.

Pick, D., & Leiter, M.P. (1991) Nurses perceptions of the nature and causes of burnout : A comparison of self-reports and standardized measures. Canadian Journal of Nursing Research, 23-3, 33-48.

Piedmont, R.L. (1993) A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. Journal of Personality Assessment, 61, 457-473.

Porter, L.W., Lawler, E.E.III, et Weick, K.E. (1974) Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59-5, 603-609.

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulian, P.V. (1974) Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59-5, 603-609.

Poulin, J.E. & Walter, C.A. (1993) Burnout in gerontological social work. Social Work, 38, 305-310.

Posig, M., Kickul, J. (2003) Extending our understanding of burnout: test of an integrated model in nonservice occupations. Journal of occupational health psychology, 8-1, 3-19.

Préville, M., Boyer, R., Potvin, L., Perrault, C., Légaré, G: (1998) La détresse psychologique détermination de la fiabilité et de la validité de la mesure utilisée dans l'enquête Santé Québec, Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Price, L. & Spence, S.H. (1994) Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees : Gender differences in the interaction between work and home stressors. Anxiety, Stress and Coping, 7, 67-84.

Provalis Research (2004) Simstat. Provalis Research, Montréal.

Quick, James C., Quick, Jonathan D., Nelson, Debra L, Hurrell, Joseph J (1998)

Preventive stress management in organisations, APA, Washington DC.

Quick, J.C. & Tetrick, Lois E. (2003) Handbook of occupational health psychology, APA. Washington DC.

Rabin, S., Feldman, D., Kaplan, Z. (1999) Stress and intervention strategies in mental health professionals. British Journal of Medical Psychology, 72-2, 159-169.

Raquepaw, J.M., Miller, R.s. (1989) Psychotherapist burnout: A componential analysis. Professional Psychology: Research and Practice, 20, 32-36.

Ray, John J. (1984) The reliability of short social desirability scales. The journal of social psychology, 123, 133-134.

Rifkin, J. (1995) The end of work. New York: Tracher/Putnam.

Riulli, L., Savicki, V. (2003) Optimism and coping as moderators of the relation between work resources and burnout in service workers. International journal of stress management, 10-3, 235-252.

Robinson, S.L. & Rousseau, D.M. (1994) Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. Journal of Organizational Behavior, 15, 245-259.

Rodger, J.C. & Dodson, S.C. (1988) Burnout in occupational therapist. American Journal of Occupational Therapy, 42, 787-792.

Rousseau, D.M.(1989) Psychological and implied contract in organizations. Employee Responsibilities and Rights Journal, 2, 212-239.

Ross, R.R., Altameier, E.M., Russel D.W.(1989) Job stress, social support and burnout among counselling center staff. Journal of Counseling Psychology, 36, 464-470.

Russel, D.W., Altamaier, E., Van Velzen, D. (1987) Job-related stress, social support and burnout among classroom teachers. Journal of Applied Psychology, 72-2, 269-274.

Schaufeli, W.B., Daamen, J & Van Mierlo, H. (1994) Burnout among dutch teachers: An MBI validity study. Psychological and Educational Measurement, 54, 803-812.

Schaufeli, W.B, Enzmann, D. (1998) The burnout companion to research and practice: a critical analysis. London: Taylor and Francis.

Schaufeli, W.B, Keijsers, G.J. & Reis-Miranda, D.(1995) Technology use, burnout and performance in Intensive Care Units. In Organisational Risk Factors for Job Stress, ed. S.L. Sauter and R.L. Murphy, pp.259-271, Washington DC: American Psychological Association

Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T. (1993) The future of burnout. In Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research, 253-259, CRC, Washington.

Schaufeli, W.B., Van Dierendonck, D. (1993) The construct validity of two burnout measures. Journal of Organizational Behavior, 14, 631-647.

Schaufeli, W.B., Van Dierendonck, D., Van Gorp, D (1996) Burnout and reciprocity: Toward a dual-level social exchange model. Work and Stress, 10, 225-237.

Schmitz, N., Neumann, W., Oppermann, R. (2000) Stress, burnout and locus of control in German nurses. International journal of nursing studies, 37, 95-99.

Schultz, R., Greeley, J.R. & Brown, R. (1995) Organisational management and client effects on staff burnout. Journal of Health and Social Behavior, 36, 333-345.

Sears, Jr., S.F., Urizar, G.G., Evans, G.D., (2000) Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. Journal of occupational health psychology, 5-1, 56-62.

Selye, H. (1950) The psychology and pathology of exposure to stress. Montreal: ACTA.

Shirom, A. (1989) Burnout in work organizations. In International Review of Industrial and Organisational Psychology 1989, ed. C.L. Cooper and I.T. Robertson, pp. 25-48, Chichester: John Wiley.

Shirom, A. (2003) Job-related burnout: a review, Handbook of occupational health psychology, APA.

Simendiger & Moore (1985) Organizational burnout in health care facilities: strategies for prevention and change. Brockville, Aspen.

Spielberger, C.D. (1966) Anxiety and behavior. New York : Academic Press.

Statistiques Canada (2003) Le Canada en Statistiques : emploi selon la branche d'activité et le sexe, Ottawa. [http://www.statcan.ca/francais/Pgdb/laborI0a\\_f.htm](http://www.statcan.ca/francais/Pgdb/laborI0a_f.htm).

Stevens, G.B., O'Neill, P. (1983) Expectation and burnout in the developmental disabilities field. American journal of community psychology, 11, 615-627.

Stinglhamber, F., Bentein, K., & Vandenberghe, C. (2002). « Extension of the three-component model of commitment to five foci: Development of measures and substantive test ». European journal of psychological assessment, 18, 123-138.

Schwab, R.L., Iwanicki, E.F.(1982) Perceived role conflict ambiguity and teacher burnout. Educational Administration Quarterly, 18, 60-74.

Tan, D.S.K, Akhtar, S. (1998) organizational commitment and experienced burnout: an exploratory study from a Chinese cultural perspective. International journal of organizational analysis, 6-4, 310-333.

Thompson, Bruce & Daniel, Larry G. (1996) Factor analytic evidence for the construct validity of scores; A historical overview and some guidelines, Educational and psychological measurement, 56-2, 197-208.

Thompson, Bruce (2003) Score reliability: contemporary thinking on reliability issues, Ed: Thompson, Bruce, Sage Publication.

Thompson, Bruce (2004) Exploratory and Confirmatory Factor Analysis: Understanding Concepts and Applications, American Psychological Assoc, Washington DC.

Tourigny, L., Baba, V.V., Lituchy, T.R. (2005) Job burnout among airline employees in Japan: a study of the buffering effects of absence and supervisory support, international journal of cross cultural management, 5-1, 67-85.

Vallerand, R.J. (1989) Vers une méthodologie de validation trans-culturelle de questionnaires psychologiques: implications pour la recherche en langue française. Canadian psychology / Psychologie canadienne, 30-4, 662-675.

Vandenberghe, C., Bentein, K., & Stinglhamber, F. (2004). « Affective commitment to the organization, supervisor, and work group: Antecedents and outcomes ». Journal of vocational behavior, 64, 47-71.

Vandenberghe, C., Stinglhamber, F., Bentein, K., & Delhaise, T. (2001). An examination of the cross-cultural validity of a multidimensional model of commitment in Europe. Journal of cross-cultural psychology, 32, 322-347.

Van der Ploeg, E., Dorresteyn, S.M., Kleber, R.J. (2003) Critical incidents and chronic stressors at Work: their impact on forensic doctors. Journal of occupational health psychology, 8-2, 157-166.

Van Diernedonck, D., Buunk, B.P., Schaufeli, W.B., (1998) The evolution of an individual burnout intervention program: the role of inequity and social support, Journal of applied psychology, 83-3, 392-407.

Van Horn J.E., Schaufeli, W.B. and Enzman, E. (1999) Teacher burnout and lack of reciprocity. Journal of applied social Psychology, 29, 91-108.

Van Horn J.E., Schaufeli, W.B. and Greenglass, E.R. & Burke, R.J.(1997) A Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout. Psychological Reports, 81, 371-382.

Vanier, C. (1997) Étude de l'épuisement professionnel et des facteurs associés chez des intervenants et intervenantes de ressources communautaires en santé mentale. Thèse de doctorat en psychologie / Université du Québec à Montréal.

Vézina, M. (2005) Les années lumières, Entrevue Novembre 2005, Radio-Canada.

Victor, B., & Cullen., J.B. (1988) The organizational bases of ethical work climates. Administrative Science Quaterly, 33, 101-125.

Villeneuve, J.P. et Beaudoin, A. (1993) Le cadre de travail et l'épuisement professionnel des intervenants sociaux en Gaspésie. Service Social, 42, 84-101.

Viswesvaran, C., Ones, D.S. (2003) measurement error in "big five factors" personality Assessment, Score reliability: contemporary thinking on reliability issues, Ed: Thompson, Bruce.

Walkey, F.H., Green, D.E. (1992) An exhaustive examination of the replicable factor structure of the Maslach Burnout Inventory. Educational and Psychological Measurement, 52, 309-323.

Werner, E.J., Cambell, D.T. (1970) Translating, working through interpreters and problems of decentering. A Handbook of Methods in Cultural Anthropology pp. 398-420. New York: Columbia University Press.

Westman, W & Etzion, D. (1995) Crossover of stress, strain and resources from one spouse to another. Journal of Organisational Behavior, 16, 169-181.

Winnubst, J. (1993) Organisational Structure, Social Support and Burnout. In Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research, Schaufeli W.B. & all Ed., Taylor and Francis.

Worth Gavin, D.A. & Herry, Y (1996) The French self-perception profile for children: score validity and reliability, Educational and psychological measurement, 56-4, 678-700.

Wykes, T., Stevens, W., Everitt, B. (1997) Stress in community care teams: Will it affect sustainability of community care. Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 32-7. 398-407.

Zwick, W.R. & Velicier, W.F. (1986) Factors influencing five rules for determining the number of component to retain. Psychological Bulletin, 99, 432-442.

Zapf, D., Vogt, C., seifert, C., Mertini, H., and Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8, 371-400.