

UNIVERSITE DU QUEBEC

MEMOIRE

PRESENTE A

L'UNIVERSITE DU QUEBEC A TROIS-RIVIERES

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAITRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR

MONIQUE GEVRY

L'EPUISEMENT PROFESSIONNEL

DANS LE SECTEUR DES

SERVICES HUMAINS

JUIN 1987

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

Table des matières

Sommaire	ii
Introduction	1
Chapitre premier - Relevé de la littérature	4
Epuisement professionnel et concepts connexes.....	10
Etudes corrélationnelles et comparatives	21
Chapitre 11 - Méthodologie	40
Sujets	41
Instruments de mesure	41
Procédure expérimentale	47
Chapitre 111 - Résultats	49
Présentation des résultats	51
Chapitre 1V - Discussion	71
Appendice A - Epreuves expérimentales	88
Remerciements	102
Références	103

Sommaire

Cette étude aborde le phénomène de l'épuisement professionnel dans les services de relation d'aide selon la perception personnelle d'intervenants sociaux. L'épuisement origine d'une pression émotive continue ou répétée lorsqu'un individu s'implique intensément avec des gens durant de longues périodes de temps. Soixante-dix-sept (77) personnes (hommes et femmes) répondent à un questionnaire d'épuisement au travail. Cette recherche visait surtout à valider trois questionnaires américains reconnus, soit le "Maslach Burnout Inventory", le "Tedium Measure" et l'"Are you a potential burnout?" auprès d'une population francophone et québécoise. Ces trois questionnaires traduits et réunis en un seul furent utilisés auprès d'intervenants sociaux (e.g., travailleurs sociaux, conseillers sociaux, génagogues, criminologues et psychologues) du Centre des Services Sociaux du Centre du Québec (C.S.S.C.Q.). A l'intérieur de cette recherche, un accent particulier a été mis concernant le Maslach Burnout Inventory. Les résultats démontrent une bonne consistance interne des trois questionnaires traduits. L'analyse factorielle de la version traduite du Maslach Burnout

Inventory rejoint de très près la version originale. Par la même occasion, les intercorrélations entre les variables de chacun des questionnaires s'avèrent majoritairement significatives. Une mesure externe (le taux d'absentéisme) a aussi été utilisée comme indice de validité prédictive et de critère. Les données sont analysées entre autres en fonction du sexe, du statut civil, du nombre d'années d'expérience et de la scolarité.

Introduction

Depuis le début des années 1970, les gens sont devenus plus conscients du problème de l'épuisement au travail (Bourgault et Meloche, 1981). Le terme "burnout" a été utilisé pour la première fois au niveau de la littérature scientifique en 1974 et 1975 par le psychanalyste Herbert J. Freudenberger à l'intérieur d'articles traitant de l'épuisement du personnel professionnel et para-professionnel.

L'épuisement professionnel communément appelé "burnout" n'est pas un phénomène isolé, caractéristique de certains individus en particulier, mais touche très fréquemment différents intervenants dans presque toutes les sphères des services humains (Pines , Aronson et Kafry, 1982).

Jusqu'à maintenant, la littérature sur le burnout est principalement anglophone et les études s'effectuent aux Etats-Unis. Considérant que les recherches sur l'épuisement professionnel sont inexistantes actuellement au Québec, cette étude se veut en quelque sorte exploratoire. Elle vise à vérifier la validation de trois instruments de mesure traduits et utilisés dans un contexte québécois. De plus, elle vise à établir l'existence ou non de liens corrélationnels entre

l'indice d'épuisement et de certaines variables (e.g., taux d'absentéisme, sexe, scolarité). Le phénomène de l'épuisement au travail prend de plus en plus d'ampleur dans différents secteurs des services humains et a un impact considérable sur la santé des individus concernés et auprès de l'organisation impliquée (e.g., baisse de productivité et diminution de l'efficacité). Il s'avère donc pertinent et important de se pencher sur ce problème auprès de professionnels québécois dans un secteur particulier des services humains.

Ce travail comprend quatre chapitres. Le premier présente le cadre théorique de la recherche, c'est-à-dire une recension des études portant sur l'épuisement professionnel dans les sphères des services humains, de la santé et de l'éducation et ce, dans leur contexte théorique et expérimental. Par la suite, le deuxième chapitre rapporte l'expérimentation proprement dite, à savoir la méthodologie utilisée, la description des instruments de mesure employés. Le troisième fait état des résultats obtenus suite aux analyses statistiques. Enfin, un quatrième chapitre présente une discussion sur l'ensemble des résultats et fait ressortir les considérations générales se dégageant de la recherche.

Chapitre premier

Relevé de la littérature

Ce premier chapitre présente un relevé de la littérature permettant de situer sur les plans théorique et expérimental le concept de l'épuisement professionnel dans différents secteurs des services humains.

Le "burnout" est devenu une expression plutôt populaire et a fait son apparition au cours des années 1970 (Bourgault et Meloche, 1981; Watkins, 1983; Eldrige, Blostein et Richardson, 1983). Le terme "burnout" a été employé pour la première fois dans la littérature scientifique par le psychanalyste Freudenberger (1974, 1975) afin de décrire un syndrome observé parmi le personnel para-professionnel (e.g., bénévoles, personnel non qualifié) à l'intérieur d'institutions alternatives. De plus, ce concept d'épuisement a été rapidement décelé auprès de professionnels formés et payés adéquatement dans divers secteurs des services sociaux et de la santé (Bourgault et Meloche, 1981).

La première étude empirique fut publiée par Christina Maslach (1976). Elle écrivait par la suite d'autres articles en collaboration avec ses collègues (Maslach, 1978a, 1978b; Pines et Maslach, 1978; Maslach et Pines, 1977 dans

Watkins, 1983). Les efforts de tous ces auteurs ont eu un impact considérable dans les professions de relation d'aide puisqu'ils ont développé le concept du burnout pour qu'il devienne un sujet commun dans de nombreux articles et volumes (Watkins, 1983). Au début des années 1980 seulement, plusieurs volumes traitant de l'épuisement professionnel furent publiés (e.g., Pines et al., 1982; Edelwich et Brodsky, 1980; Potter, 1981; Freudenberger et Richelson, 1980; Veninga et Spradley, 1981).

Les études sur l'épuisement professionnel ont été appliquées dans différents secteurs des services humains, tels que les travailleurs¹ de la santé mentale (e.g., Pines et Maslach, 1978), les officiers de police (e.g., Maslach et Jackson, 1979), les travailleurs sociaux (e.g., Pines et Kafry, 1978), les intervenants sociaux auprès des enfants (e.g., Freudenberger, 1977 dans Lawrenson et McKinnon, 1982) ainsi qu'auprès des professeurs (e.g., Belcastro et Gold, 1983).

Certains auteurs (Maslach, 1976; Jones, 1982; Maslach et Jackson, 1981a, 1981b,) mentionnent que le personnel dans le secteur des services humains passe un temps

¹Dans le présent travail, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

considérable avec d'autres personnes (e.g., clients, autres professionnels) et s'implique intensément avec leurs clients. De plus, l'interaction aidants-aidés se centre fréquemment autour des problèmes des clients (i.e. psychologiques, sociaux et/ou physiques) et se trouve souvent chargée de sentiments de colère, d'embarrasement, de peur ou de désespoir. Les solutions aux problèmes des clients ne sont pas toujours claires et obtenues facilement, ce qui augmente chez les intervenants des sentiments de frustration et d'ambiguïté. Pour les professionnels en relation d'aide travailler dans de telles circonstances et continuellement avec les gens (i.e., heure après heure, jour après jour) amène un stress chronique qui peut émotionnellement vider et prédisposer au phénomène de l'épuisement professionnel. Sur ce point, Etzion (1984) rajoute qu'un stress quotidien et chronique, plutôt qu'un événement critique de la vie, doit être considéré comme étant un facteur central dans la production du burnout.

Au début, Freudenberger (1974, 1975) définissait le burnout comme une perte de charisme de l'intervenant (i.e., doute sur ses capacités professionnelles) et la manifestation de signes physiques (e.g., sentiment d'épuisement et de fatigue) et comportementaux (e.g., se mettre rapidement en colère, irritation et frustration spontanées). De plus, il proposait une définition officielle concernant le burnout,

soit: " s'affaiblir, s'épuiser ou devenir épuisé par une demande excessive d'énergie, de force ou de ressources."

Plus spécifiquement, Maslach et Jackson (1981a, 1981b) citent un aspect important du burnout soit l'augmentation de sentiments d'épuisement émotionnel qui enclenche par le fait même une diminution des ressources personnelles des intervenants. Les professionnels ne parviennent plus alors à s'engager autant qu'avant sur le plan psychologique. Un second aspect est le développement d'attitudes et de sentiments négatifs envers les clients (dépersonnalisation). Un dernier point est la tendance des praticiens à s'évaluer négativement, particulièrement en ce qui concerne leur action professionnelle (insatisfaction face aux accomplissements personnels au travail).

Majoritairement, les auteurs (v.g., Helliwell, 1981; Kahn, 1978; Pines et Maslach, 1978; Jones, 1982; Gauvin, 1981; Pines et Kafry, 1978; Daley, 1979a, 1979b; Bourgault et Meloche, 1981; Carroll, 1979; Thompson, 1980; Golembiewski, Muzenrider et Carter, 1983; MacBride, 1983; Golberg, 1983; Glicken, 1983; Piaget et Inhelder, 1983; Harrison, 1980; Quattrochi-Tubin et Jones, 1982; Reiner et Hartshorne, 1982; Etzion, 1984; Rottier, Kelly et Tomhave, 1983; Lawrenson et McKinnon, 1982; Kartman, 1983; Hunter, Jinkins et Hampton,

1982; Pines et al., 1982) adhèrent à une conception générale et globale du burnout, soit celle de Maslach (1976, 1978a, 1978b) et Maslach et Jackson (1979, 1981a, 1981b, 1985) qui définissent l'épuisement professionnel comme étant un syndrome d'épuisement émotionnel et physique comprenant une image négative de soi-même, une attitude négative envers le travail ainsi qu'une perte d'intérêt et de préoccupation envers la clientèle. De plus, selon ces mêmes auteurs, le stress prolongé au travail peut conduire au burnout.

Certains auteurs (Helliwell, 1981; Pines et al., 1982; Maslach, 1978b; Glicken, 1983) spécifient que l'épuisement professionnel ne se limite pas à la sphère du travail mais peut aussi s'étendre dans la vie personnelle des travailleurs. Par l'entremise de leurs recherches, Pines et al. (1982) ont démontré que dans la majorité des cas, le burnout est dû principalement à une cause situationnelle (e.g., secteur d'emploi, type de clientèle).

D'autres auteurs (Daley, 1979b; Carroll, 1979; MacBride, 1983; Hunter et al., 1982; Farber, 1983) indiquent que l'interaction entre la personnalité de l'individu et certains facteurs de l'environnement a un impact important sur l'émergence du burnout. De façon plus précise, Carroll (1979) parle de l'épuisement au travail comme d'une forme de

dysfonctionnement écologique, étant donné que l'origine de cette pathologie réside principalement dans les interactions entre un individu et son environnement. L'épuisement du personnel doit être vu, selon lui, comme prenant sa source dans les interactions entre des individus affaiblis et des facteurs de l'environnement conduisant ainsi les intervenants à perdre leur capacité de travailler adéquatement et efficacement.

Epuisement professionnel et concepts connexes

Selon Freudenberger et Richelson (1980), le burnout s'avère un sentiment dépressif temporaire et orienté vers une situation précise (travail), tandis que la dépression est un état dépressif général prolongé s'étendant dans toutes les sphères de la vie des individus concernés. Sur ce propos, Bourgault et Meloche (1981) indiquent que le burnout doit être distingué de la dépression. Selon elles, la dépression est essentiellement une perte (e.g., perte d'un être cher, perte de l'estime de soi). L'individu dépressif est déprimé dans toutes les sphères de sa vie (e.g., vie professionnelle et personnelle) tandis que celui atteint du burnout peut parvenir à bien fonctionner en dehors de son milieu de travail.

Pines et al. (1982), Chance (1981 dans Rigar, 1985)

distinguent l'épuisement professionnel de la lassitude morale. Selon eux, la lassitude morale est la manifestation de la fatigue physique, émotionnelle et mentale. Elle est caractérisée par l'épuisement émotionnel et physique ainsi que par une dénégarion de soi, de son environnement, de son travail et de sa vie. L'épuisement professionnel est identique à la lassitude morale au point de vue définition et symptomatologie, mais n'afflige que ceux qui travaillent dans des situations émotionnellement exigeantes sur le plan émotif.

Maslach et Jackson (1981a) différencient l'épuisement professionnel de l'insatisfaction au travail, où ces deux concepts peuvent avoir une quelconque relation, sans être pour autant fortement corrélés entre eux. Une comparaison des scores obtenus sur le Maslach Burnout Inventory (MBI) et le JDS (Job Diagnostic Survey) a été effectuée auprès de 91 travailleurs en santé mentale et en services sociaux. Les résultats ont démontré que la mesure du JDS avait une corrélation négative et modérée avec quelques échelles du MBI et que moins de 6% de la variance était expliquée par n'importe laquelle de ces corrélations. L'hypothèse d'équivalence entre l'épuisement professionnel et l'insatisfaction au travail est alors rejetée par ces auteurs.

De plus, selon ces mêmes auteurs, il pourrait être

argumenté que les scores du MBI soient sujets à distorsion par une série de réponses de désirabilité sociale, puisque plusieurs items décrivent des sentiments qui sont en contradiction avec des idéaux professionnels. Cette idée a été évaluée auprès de 40 étudiants gradués dans une agence sociale où ces derniers ont complété le MBI et le SD (Social Desirability Scale). Selon les auteurs, si le burnout n'est pas influencé par une série de réponse de désirabilité sociale, les scores du MBI et du SD devraient ne pas être corrélés. Les résultats ont démontré qu'aucune échelle du MBI n'était corrélée significativement avec la mesure du SD.

D'autres auteurs (Hunter et al., 1982; Pines et al., 1982) se sont intéressés à distinguer le phénomène du stress de l'épuisement professionnel. Selon eux, le stress est une fonction d'exposition continue à une large variété de stimuli engendrant beaucoup de tensions nerveuses dans toutes les sphères de la vie, lesquelles si non contrôlées pertinemment peuvent mener à une augmentation de risques de maladies et une forme de détresse chronique appelée "burnout". Pines et al. (1982) relatent que Selye a défini le stress comme la fréquence à laquelle la vie use l'organisme humain et que chaque corps réagit au stress par un ensemble d'altérations physiologiques qu'il a identifié comme étant "le syndrome d'adaptation générale". Ce syndrome comporte trois phases

progressives, soit: une réaction d'alarme, un stade de résistance et finalement un stade d'épuisement. C'est durant ce dernier stade que l'individu ne parvient plus à s'adapter à la situation et qu'il développe le syndrome du burnout. L'épuisement professionnel est le résultat excessif et constant de stimulations stressantes auxquelles l'individu est incapable de s'adapter. Concernant le phénomène du stress en tant que tel, plusieurs auteurs (e.g., Golberg, 1983; Dolan et Arsenault, 1980; Osipow et Spokane, 1984; Potter et Fielder, 1981; Sears et Navin, 1983; Khrome et Laux, 1982; Tracy et Johnson, 1983; Moracco, D'Arienzo et Danford (1983); Touliatos, Bedian, Mossholder et Barkman, 1984; Lawrence, 1984) se réfèrent aux trois stades de Seyle cités précédemment pour expliquer ce concept. De plus, ces mêmes auteurs citent l'importance de l'interaction entre des facteurs de l'environnement et la personnalité de l'individu dans la production du stress (modèle interactionnel).

Les termes "stress" et "burnout" sont régulièrement utilisés de façon interchangeable quoique le stress s'avère un terme plus général tandis que le burnout est comme un effet du stress relié au travail (Belcastro et Gold, 1983). De plus, au niveau de la littérature, on rapporte fréquemment que le stress prolongé et chronique conduit à l'épuisement au travail (Daley, 1979b; Maslach et Jackson, 1981a, 1981b). Pour

conclure sur cet aspect, Maslach (1978a) mentionne que le burnout est mieux compris en terme de sources situationnelles et sociales du stress relié au travail.

Certains auteurs (Helliwell, 1981; Freudenberger et Richelson, 1980; Pines et al., 1982) suggèrent que certains traits de personnalité prédisposent au burnout tel que le fait d'être très idéaliste, altruiste et perfectionniste. D'autres auteurs (Daley, 1979b; Pines et Maslach, 1978; Edelwich et Brodsky, 1980) se sont penchés sur certains facteurs pouvant être associés à l'épuisement professionnel, soit des facteurs personnels ou individuels (e.g., écart entre l'idéal et la réalité), des facteurs contextuels (e.g., type de clientèle à desservir) et des facteurs organisationnels ou institutionnels (e.g., ratio personnel-clients, centralisation de l'autorité).

Signes et symptômes de l'épuisement

Veninga et Spradley (1981) indiquent que les symptômes du burnout commencent à apparaître quand les professionnels en relation d'aide ne parviennent plus à rencontrer leur propre standard de succès. De plus, un nombre excessif d'heures est investi au travail pour un résultat plutôt minime (Gauvin, 1981; Daley, 1979b).

Plusieurs auteurs (e.g., Freudenberger, 1974, 1975, 1977; Maslach, 1976, 1978a, 1978b; Maslach et Jackson, 1981a, 1981b; Pines et al., 1982; Carroll, 1979; Belcastro et Gold, 1983) se sont intéressés à identifier les symptômes les plus fréquemment rencontrés auprès des individus touchés par l'épuisement au travail. Ils notent au niveau organisationnel une détérioration de la qualité des services rendus, un roulement de personnel, une propension au retard, une augmentation du taux d'absentéisme ainsi qu'une baisse de productivité et d'efficacité. De plus, ils constatent au niveau du personnel une baisse du moral des employés, une réduction importante de l'implication personnelle auprès des clients (e.g., raccourcir les entrevues, étiqueter et traiter les clients comme des cas), des attitudes négatives envers le travail et envers soi et une augmentation de conflits familiaux et conjugaux.

Concernant l'aspect de la santé physique, Freudenberger (1974) et Hunter et al. (1982) ont noté plus spécifiquement que les intervenants épuisés présentent des signes de fatigue et d'épuisement, une incapacité de contrer un rhume rapidement, des fréquents maux de tête, de l'insomnie ainsi que des troubles gastro-intestinaux. Sur le plan comportemental, ces mêmes auteurs dénotent chez les individus épuisés une facilité à se mettre rapidement en colère, une

irritation et frustration spontanées, une augmentation de la consommation d'alcool et de drogues, une tendance à devenir rigide et inflexible dans diverses situations.

Stades de l'épuisement

Beaucoup d'auteurs (e.g., Helliwell, 1981; Daley, 1979b; Freudenberger, 1977; Freudenberger et Richelson, 1980) s'entendent pour dire que l'épuisement professionnel ne survient pas du jour au lendemain, mais que c'est plutôt un processus dynamique qui comporte différentes phases. Entre autres, Golembiewski et al. (1983) réfèrent au modèle du Maslach Burnout Inventory pour expliquer les stades du burnout. Selon eux, la dépersonnalisation (e.g., se détacher graduellement de ses clients) est la phase initiale de l'épuisement au travail qui enclenche subséquemment une diminution de l'accomplissement personnel et de l'implication personnelle. L'aboutissement de ce processus conduit à l'épuisement émotionnel.

D'autres auteurs (Hunter et al., 1982) considèrent que le "stress" se déplace vers le "burnout". L'épuisement au travail est une transition graduelle qui comporte trois phases, chacune d'elles étant accompagnée d'une série de changements physiques, psychologiques, émotionnels et sociaux.

Ces auteurs réfèrent au modèle de Selye (syndrome d'adaptation générale) afin d'expliquer le processus progressif du burnout. Selon eux, lorsque l'organisme est suffisamment stimulé, il y a une réaction d'alarme et si le stimulus continue d'augmenter, l'organisme tentera de s'adapter ou sinon entrera dans la phase de résistance. A ce stade, une énergie considérable est canalisée par l'organisme pour maintenir un stade d'adaptation. Toutefois, si le stimulus ne se dissipe pas, l'individu entrera dans la dernière phase, soit celle de l'épuisement (burnout).

Certains auteurs (e.g., Bourgault et Meloche, 1981; MacBride, 1983; Glicken, 1983) réfèrent au modèle proposé par Edelwich et Brodsky (1980) pour identifier les quatres stades de l'épuisement: a) l'enthousiasme idéaliste (e.g., niveau élevé d'énergie et d'attentes irréalistes) b) stagnation (e.g., intérêt à la baisse, résultats non conforme aux attentes, isolement professionnel) c) frustration (e.g., remise en question de son efficacité et de sa profession, irritation face à non motivation des clients et face à la bureaucratie) d) apathie et désabusement (e.g., dilemme vécu par l'employé entre la frustration continuelle dû à l'emploi et le besoin de l'emploi comme revenu).

Instruments de mesure

Quelques instruments de mesure ont été développés afin de mesurer l'épuisement professionnel dans différents secteurs des services humains. L'instrument de mesure le plus fréquemment utilisé au niveau des recherches s'avère le Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et Jackson (1981a, 1981b).

Dans cette section, un survol des différents questionnaires sur l'épuisement au travail sera effectué. Plus spécifiquement, trois instruments de mesure soit le MBI de Maslach et Jackson (1981a, 1981b), le Tedium Measure de Pines et al. (1982) et l'Are you a potential burnout? d'Helliwell (1981) sont brièvement décrits ici et seront davantage élaborés dans le second chapitre. Majoritairement, les questionnaires sont des échelles de type "Likert" et définissent le burnout comme étant une variable s'étendant sur un continuum (i.e., allant de faible à élevée).

Le "Maslach Burnout Inventory" (MBI) fut élaboré par Maslach et Jackson (1981a, 1981b) et comprend 22 items. Il se présente sous forme d'échelle de type "Likert". Tous les items décrivent des sentiments et des attitudes personnelles qui visent à mesurer les caractéristiques du syndrome du burnout

(e.g., détachement face à la clientèle, insatisfaction face aux accomplissements personnels). De plus, chaque énoncé du questionnaire comporte deux dimensions: fréquence (de jamais à toujours) et intensité (de jamais à très fort). Chaque sujet répond selon sa perception personnelle face à tous les énoncés du questionnaire.

Le MBI mesure trois facteurs. Il évalue comme premier facteur l'épuisement émotionnel et décrit des sentiments d'être à la limite de ses capacités et de ses possibilités. Comme deuxième facteur, il évalue la dépersonnalisation et réfère à l'expression d'attitudes négatives et d'insensibilité envers la clientèle. Il mesure comme dernier facteur l'accomplissement personnel qui décrit des sentiments positifs et négatifs de compétence et d'accomplissement dans le travail. Un score élevé au burnout se traduit par un résultat élevé sur l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et un résultat faible sur l'accomplissement personnel.

Un autre questionnaire, le "Are you a potential burnout?" fut développé par Helliwell (1981) et comprend au total 61 items qui se répartissent en quatre sections. L'épuisement professionnel est mesuré de façon globale et les items sont présentés de façon dichotomique (oui/non). Plus le

résultat est élevé dans chaque section, plus le sujet dénote des signes particuliers d'épuisement.

Le "Tedium Measure" (TM) élaboré par Pines et al. (1982) comprend 21 items et se répond sur une échelle de type "Likert". Cet instrument de mesure se subdivise en trois échelles. La première échelle évalue l'épuisement physique qui réfère à des symptômes physiques. La seconde échelle mesure l'épuisement émotionnel (e.g., "exténué(e) au niveau émotif"). La dernière échelle évalue l'épuisement mental (e.g., "déçu(e) ou dépit(e) des autres"). Plus le résultat global du sujet est élevé et plus ce dernier présente des signes prononcés d'épuisement.

Le "Staff Burnout Scale for Health Professionals" (SBS-HP) fut élaboré par Jones (1980 dans Piaget et Inhelder, 1983) et comprend 20 items. Il constitue également une échelle de type "Likert" et mesure quatre aspects de l'épuisement soit la dimension cognitive, affective, comportementale et psychophysiologique.

Le "Freudenberger's Burnout Questionnaire" (FBQ) est un instrument de mesure de Freudenberger (1980 dans Reiner et Hartshorne, 1982) qui comprend 15 items (e.g., vous fatiguez-vous plus facilement?) et se répond sur une échelle de type

"Likert".

Un autre questionnaire fut construit par Thompson (1980) et comprend 16 adjectifs (e.g., "fatigué(e)") sur une échelle de type "Likert".

Le "Job Burnout Inventory" (JBI) est un instrument de Murphy (1981 dans Ford, Murphy et Edwards, 1983) et comprend 15 items qui se répondent sur une échelle de type "Likert". Il regroupe cinq facteurs soit: sentiment d'être perdant; support des autres; contrôle; fatigue et support de l'organisation.

Etudes corrélacionnelles et comparatives

Vers la fin des années 1970, le domaine de la recherche sur l'épuisement professionnel dans le secteur des services humains connaît un développement croissant. Parmi les études réalisées, certaines d'entre elles cherchent à appliquer certains instruments de mesure (e.g., MBI) auprès de différents types de population. D'autres recherches s'intéressent à établir des liens corrélacionnels entre le concept d'épuisement au travail et d'autres variables (e.g., sexe des sujets, satisfaction à l'emploi, événements de la vie, statut civil). Il est à signaler que la majorité des

auteurs utilisent le MBI de Maslach et Jackson (1981a, 1981b) dans leurs recherches.

Certains auteurs (e.g., Belcastro, Gold et Hays, 1983) ont vérifié la validité du MBI auprès d'un échantillon de professeurs. D'autres auteurs (e.g., Firth, McIntee, McKeown et Britton, 1985) l'ont fait auprès de travailleurs dans différents secteurs des services humains.

Belcastro et al. (1983) ont utilisé le MBI et l'ont adapté aux professeurs en changeant le terme "clients" pour "étudiants". Les résultats ont démontré une bonne consistance interne ainsi qu'une analyse factorielle similaire à celle rapportée par Maslach et Jackson (1981a, 1981b) sauf en ce qui concerne deux items (6, 16) qui reçoivent une cote inférieure pour les professeurs. Dans la même lignée, d'autres auteurs (Iwanicki et Schwab, 1981; Schwab et Iwanicki, 1982) sont arrivés aux mêmes constatations concernant la consistance interne et la structure factorielle. Toutefois en 1981, ils ont subdivisé l'échelle de dépersonnalisation en deux, soit: dépersonnalisation comme étant affectée par l'emploi (items 10 et 11) et dépersonnalisation comme étant affectée par les étudiants (items 5, 15 et 22). Cette subdivision a amené une intercorrélation entre les variables plus forte que celle rapportée par Maslach et Jackson. Afin de mesurer la

consistance interne ils ont réuni l'échelle comme présentée par Maslach et Jackson et ont trouvé une bonne consistance interne comme le MBI original. Gold (1984) reprend le même type de recherche et obtient des résultats similaires à Iwanicki et Schwab (1981) mais ne voit pas la nécessité de subdiviser l'échelle de dépersonnalisation, comme l'ont suggéré Iwanicki et Schwab.

D'autres auteurs ont vérifié la validation du MBI dans divers secteurs des services humains. Entre autres, Firth et al. (1985) ont adapté le MBI au secteur hospitalier en changeant le terme "clients" pour "patients" et ont trouvé une analyse factorielle similaire à celle rapportée par Maslach et Jackson (1981a,b) et Belcastro et al. (1983). Ces auteurs suggèrent cependant de subdiviser l'échelle d'épuisement émotionnel en deux construits séparés, soit: frustration et découragement liés au travail (items 13 et 20) et épuisement émotionnel (items 1, 2 et 6). Les items décrivant la frustration et le découragement liés au travail sont fortement corrélés avec d'autres items décrivant des symptômes généralisés de "dépression professionnelle" dans le secteur des services humains tandis que l'épuisement émotionnel apparaît être plutôt une expérience plus spécifique. Ils suggèrent aussi que trois items (10, 11 et 22) dans l'échelle de dépersonnalisation soient identifiés comme étant "la

conscience du détachement" envers les clients. Les employés qui sont plus conscients de leur tendance à se détacher émotionnellement de leurs clients peuvent, par le fait même, ne pas devenir des employés adoptant des comportements dépersonnalisés envers leur clientèle.

De leur côté, Stout et Williams (1983) indiquent que le MBI et le Tedium Measure (TM) sont fortement corrélés entre eux (i.e. corrélations positives et significatives entre le TM et l'épuisement émotionnel et dépersonnalisation (fréquence et intensité) et corrélations négatives et significatives entre le TM et l'accomplissement personnel (fréquence et intensité).

Brookings, Bolton, Brown et McEvoy (1985) rapportent des corrélations positives et significatives entre les échelles du Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) et les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation du MBI. Des corrélations négatives et significatives sont aussi soulevées entre les échelles du SBS-HP et celle de l'accomplissement personnel du MBI. Toutefois, les résultats de leur recherche les amènent à recommander que les facteurs de dépersonnalisation et d'épuisement émotionnel soient regroupés en un seul, puisque tous ces items sont fortement élevés sur le même facteur dans leur recherche. De plus, ils considèrent tout comme Maslach et Jackson (1981a,

1981b) que l'échelle d'accomplissement personnel est un facteur largement indépendant des deux autres échelles du MBI. Pour conclure, Nowack et Hanson (1983) notent l'intercorrélation significative entre toutes les échelles du MBI dans son étude.

Maslach (1976) fut la première à effectuer une étude empirique sur le burnout dans différents secteurs des services humains. Elle trouva des corrélations significatives entre l'expérience du burnout et l'alcoolisme, les maladies mentales, les conflits conjugaux, le suicide ainsi que le nombre d'années d'expérience. Dans ses recherches subséquentes (1978a), elle retrouva les mêmes corrélations significatives ainsi que d'autres qui s'y rajoutaient, telles qu'une baisse de moral chez les intervenants, des abus dans la consommation de drogues et d'alcool, une augmentation dans les conflits conjugaux et familiaux, un roulement de personnel et un taux d'absentéisme élevé. Elle mit (1978b) l'accent sur l'influence de l'interaction entre l'aidant et l'aidé (e.g., type et sévérité du problème du client) comme étant un facteur majeur dans l'émergence de l'épuisement au travail chez les employés.

Différences selon le sexe

Certains auteurs ont orienté une partie de leurs

recherches sur les différences sexuelles en rapport avec le concept d'épuisement au travail. Il s'avère important de souligner une fois de plus qu'un niveau élevé d'épuisement professionnel sur le MBI se caractérise par des résultats élevés sur les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation et d'un faible score sur l'échelle d'accomplissement personnel.

Maslach et Jackson (1981a) trouvèrent auprès de leur échantillon (n=1025) une différence significative entre le sexe des sujets et le niveau d'épuisement (MBI). Les sujets féminins obtenaient des résultats significativement plus élevés que les hommes sur l'échelle d'épuisement émotionnel (fréquence et intensité), tandis que les sujets masculins obtenaient des résultats plus élevés significativement sur les échelles de dépersonnalisation et d'accomplissement personnel (fréquence et intensité). Ces résultats suggèrent que les sujets masculins affichent un grand sentiment d'accomplissement personnel tout en manifestant des signes de dépersonnalisation significativement plus élevés que les sujets féminins.

Concernant le facteur de dépersonnalisation, d'autres recherches menées auprès de professeurs par Schawb et Iwanicki (1982) et Malanowski et Wood (1984) arrivaient aux

mêmes constatations que Maslach et Jackson (1981a). Toutefois, une analyse de variance à trois facteurs (i.e., sexe X nombre d'étudiants X niveau d'enseignement) dans l'échantillon de Malanowski et Wood a démontré que c'était plutôt le nombre d'étudiants que le sexe des sujets qui était à l'origine de cette différence significative sur cette échelle du MBI.

Une recherche récente menée par Gold (1985) auprès de professeurs (n=462) a démontré que les sujets féminins enregistraient de façon significative un plus bas degré de dépersonnalisation et un plus haut niveau d'accomplissement personnel que les professeurs masculins. Caccese et Mayerberg (1984) ont utilisé le MBI dans leur recherche en y apportant une modification sur l'échelle d'accomplissement personnel. Ils ont renversé les réponses (e.g., 6=0, 5=1) sur cette échelle afin d'effectuer une comparaison directe entre toutes les échelles. Cette modification prend alors comme postulat qu'un haut niveau d'épuisement professionnel se traduit par des résultats élevés sur toutes les échelles du MBI. Les résultats ont démontré que les entraîneurs athlétiques féminins rapportaient des scores significativement plus élevés que les entraîneurs masculins sur les échelles d'épuisement émotionnel et d'accomplissement personnel (fréquence et intensité). Ces résultats suggèrent que les entraîneurs féminins affichent un faible sentiment d'accomplissement

personnel et un degré élevé d'épuisement émotionnel.

Une récente étude menée par Maslach et Jackson (1985) auprès d'employés fédéraux en contact direct avec le public a dénoté une fois de plus que les sujets masculins enregistraient des résultats significativement plus élevés sur l'échelle de dépersonnalisation (fréquence et intensité). Toutefois aucune différence significative notable, selon les auteurs, n'a été trouvée concernant les autres échelles du MBI en relation avec le sexe des sujets.

Une recherche menée par Etzion (1984) auprès de 630 travailleurs en service social (personnel clinique et non clinique) a noté que les sujets féminins obtenaient des résultats significativement plus élevés sur le niveau d'épuisement (Tedium Measure) et qu'il y avait une corrélation positive et significative entre l'expérience de l'épuisement professionnel (TM) et le stress vécu au travail et dans la vie quotidienne.

D'autres recherches dans divers secteurs des services humains n'ont trouvé aucune différence significative entre le niveau d'épuisement au travail et le sexe des sujets (Reiner et Hartshorne, 1982; Thompson, 1980; Justice, Gold et Kleen, 1981).

Age et nombre d'années d'expérience

Certaines recherches ont cherché à vérifier l'existence de liens corrélationnels entre le niveau d'épuisement et, respectivement, l'âge et le nombre d'années d'expérience des sujets dans le secteur des services humains et éducatifs. Sur ce propos, une recherche menée par Maslach et Jackson (1981a) a fait ressortir que les plus jeunes personnes (e.g., de 17 à 39 ans) obtenaient des résultats significativement plus élevées que les plus âgées sur les échelles de dépersonnalisation (fréquence et intensité), d'épuisement émotionnel (intensité) et enregistraient aussi un faible sentiment d'accomplissement personnel (fréquence). Ces résultats corroborent ceux de Maslach (1976), Glicken (1983), Schwab et Iwanicki (1982), Zabel et Zabel (1982) qui stipulent par le fait même que le burnout est plus susceptible de survenir durant les premières années de la carrière professionnelle. Cependant, les recherches de Zabel et Zabel (1982) auprès de professeurs (n=601) ont trouvé que les professeurs qui possédaient le plus d'années d'expérience de travail obtenaient des résultats significativement plus faibles sur toutes les échelles du MBI.

D'autres recherches n'ont trouvé aucune différence significative entre le niveau d'épuisement et l'âge ou le

nombre d'années d'expérience (Malanowski et Wood (1984); Reiner et Hartshorne, 1982). Une recherche menée par Gold (1985) auprès de professeurs (n=462) n'a trouvé aucun lien significatif entre le niveau d'épuisement (MBI) et le nombre d'années d'expérience des professeurs. Toutefois, son étude fait voir une corrélation significative entre le niveau d'épuisement et les sujets regroupés dans certains groupes d'âge (i.e., de 23 à 34 ans ou de 35 à 40 ans) sur les échelles de l'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation (fréquence et intensité).

Ces différentes recherches laissent voir que le nombre d'années d'expérience et l'âge peuvent influencer différemment le niveau de burnout selon la catégorie d'emploi. Cette suggestion mériterait, cependant, une étude systématique.

Statut civil

Un autre aspect fut étudié à l'intérieur des recherches soit le niveau d'épuisement en relation avec le statut civil. Certains auteurs (Maslach et Jackson, 1981a; Glick, 1983; Gold, 1985) ont trouvé que l'échelle d'épuisement émotionnel (fréquence et intensité) était reliée significativement au statut civil. Les sujets célibataires ou

divorcés présentaient des résultats significativement plus élevés que les gens mariés. De plus, la recherche menée par Gold (1985) a aussi trouvé que les sujets célibataires obtenaient des scores significativement plus élevés sur l'échelle de dépersonnalisation (fréquence) que les sujets mariés et/ou divorcés.

Maslach et Jackson (1985) ont trouvé auprès d'employés fédéraux ($n=845$) que les employés mariés enregistraient des résultats plus faibles que les sujets non mariés sur les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation (fréquence et intensité) sans pourtant être significative sur le plan statistique. Concernant l'échelle d'accomplissement personnel, les employés mariés affichaient un sentiment d'accomplissement personnel significativement plus élevé que les sujets non mariés. De plus, leur recherche a démontré que les employés n'ayant pas d'enfant affichaient un indice d'épuisement professionnel significativement plus élevé que les sujets ayant un ou plusieurs enfants. Dans la même lignée, des recherches (Malanowski et Wood, 1984; Schawb et Iwanicki, 1982) entreprises auprès de professeurs n'ont trouvé aucune différence significative entre le statut civil et le niveau d'épuisement au travail (MBI).

Scolarité des sujets

Les recherches de Maslach et Jackson (1981a) ont soulevé que les sujets détenant une formation académique égale ou supérieure au niveau collégial obtenaient, sur l'échelle de l'épuisement émotionnel (fréquence et intensité) des résultats significativement plus élevés que les sujets possédant moins de scolarité. Toutefois, concernant l'échelle de dépersonnalisation (fréquence et intensité), un résultat renversé a été dénoté. Les individus plus scolarisés enregistraient des scores moins élevés significativement que les sujets moins scolarisés, sur cette échelle. De plus, les sujets détenant une scolarisation supérieure ainsi que ceux qui n'avaient pas complété leurs études collégiales scoraient significativement plus élevés que les autres groupes de participants sur l'échelle d'accomplissement personnel.

Caractéristiques liées à l'emploi

Des recherches ont été effectuées pour examiner l'indice d'épuisement en corrélation avec certaines variables à l'emploi. Barad (1979 dans Maslach et Jackson, 1981a, 1981b) trouvait auprès d'agents d'aide sociale (n=845) que lorsque les employés traitaient plus de 40 clients par jour, ils obtenaient des résultats significativement plus élevés sur les

échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation et enregistraient par le fait même un faible sentiment d'accomplissement personnel.

Dans la même tendance, une étude menée par Maslach et Jackson (1981a, 1981b) auprès de médecins (n=43) a trouvé que les médecins qui passaient plus de temps en contact direct avec les patients obtenaient des résultats significativement plus élevés sur les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation que les médecins qui enseignaient ou travaillaient au niveau administratif. Une recherche menée par Quattrochi-Tubin, Jones et Breedlove (1982) arrivent aussi à ces mêmes conclusions.

Maslach et Jackson (1981b) ont administré le MBI et le JDS (Job Diagnostic Survey) à des intervenants sociaux et de la santé (n=91) et ont trouvé que l'efficacité au travail (performance) était corrélée négativement et significativement avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et corrélée positivement et significativement avec l'échelle d'accomplissement personnel. Dans leur recherche, Nowack et Hanson (1983) ont obtenu des résultats similaires.

Maslach et Jackson, (1981a, 1981b) ont aussi administré le MBI et le JDS auprès d'intervenants sociaux et

hospitaliers (n=180) et ont trouvé que la satisfaction au travail était corrélée négativement et significativement avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et corrélée positivement et significativement avec l'accomplissement personnel. Dans la même lignée, Stout et Williams (1983) ont obtenu des résultats similaires avec le MBI et le Tedium Measure (indice d'épuisement) et la satisfaction au travail dans leur échantillon. Dans leur étude, Brookings et al., (1985) en arrivent aux mêmes constatations en utilisant le MBI et Le Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) en relation avec la satisfaction à l'emploi. Pines et al. (1982) ont identifié une corrélation négative et significative entre l'indice d'épuisement (TM) et la satisfaction à l'emploi dans leur échantillon. De plus, une étude dirigée par Ford et al. (1983) arrivent aux mêmes résultats en utilisant le Job Burnout Inventory (indice d'épuisement) et la satisfaction à l'emploi.

Barad (1979 dans Maslach et Jackson, 1981b) a trouvé un lien significatif entre le désir de quitter son emploi auprès des agents d'aide sociale et des résultats significativement élevés sur l'indice d'épuisement (MBI). Les recherches de Maslach et Jackson (1979, 1985), de Pines et Kafry (1978) et Pines et al. (1982) ont trouvé ce même lien significatif dans leur échantillon respectif.

Dans leurs recherches, Maslach et Jackson (1981a, 1981b) ont identifié une corrélation positive et significative entre l'augmentation de consommation d'alcool et l'échelle d'épuisement émotionnel; entre l'usage de tranquillisants et un faible score sur l'accomplissement personnel auprès de policiers. Quattrochi-Tubin et al. (1982) ont trouvé dans leur étude une corrélation positive et significative entre l'augmentation de la consommation d'alcool et de médicaments et l'indice d'épuisement professionnel (SBS-HP).

Dans la même veine, Stout et Williams (1983) ont trouvé auprès de travailleurs sociaux (n=78) dans le domaine de la santé mentale, une corrélation positive et significative entre d'une part les problèmes de santé et d'autre part l'indice d'épuisement (Tedium Measure et l'épuisement émotionnel (intensité) du MBI). Sur ce propos, les recherches de Pines et al. (1982) auprès de plusieurs échantillons ont fait ressortir une corrélation significative et négative entre la santé physique des sujets et l'indice d'épuisement (TM) ainsi qu'une corrélation positive et significative entre les troubles de sommeil et l'indice d'épuisement.

Certaines recherches (Pines et al., 1982; Justice et al., 1981) ont démontré une corrélation significative entre un résultat élevé sur le TM et la présence d'événements

négatifs survenus durant les six mois précédant l'expérimentation.

Une recherche de Malanowski et Wood (1984) auprès de professeurs (n=211) a indiqué que ceux qui obtenaient des scores plus élevés au niveau de l'accomplissement personnel (MBI) enregistraient des résultats significativement plus élevés sur un test indicateur d'actualisation de soi (Shostrom's Personal Orientation Inventory) et enregistraient des scores faibles sur les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation. Une recherche menée par Pines et al. (1982) ont aussi trouvé une corrélation négative et significative entre l'indice d'épuisement (TM) et l'échelle d'actualisation de soi chez les femmes dans la vie et au travail. De plus, une différence significative a été notée entre les sujets féminins et masculins sur l'indice d'épuisement et d'actualisation de soi au travail.

De plus, une recherche menée par Brookings et al. (1985) auprès de femmes professionnelles (n=135) dénote que l'échelle d'accomplissement personnel (MBI) chez les sujets était corrélée significativement et positivement avec l'échelle d'estime de soi. De plus, l'estime de soi était corrélé négativement et significativement avec un résultat élevé sur le SBS-HP ainsi qu'avec les échelles d'épuisement

émotionnel et de dépersonnalisation du MBI.

Dans le même ordre, Meier et Schmeck (1985) ont trouvé auprès d'étudiants en psychologie (n=120) que l'indice d'épuisement (MBI) était corrélé significativement et négativement avec l'estime de soi, la performance de la mémoire et le style d'apprentissage. Nowack et Hanson (1983) ont soulevé dans leur étude que la capacité cognitive était reliée significativement et négativement avec les échelles de dépersonnalisation (fréquence et intensité) et d'épuisement émotionnel (intensité) et reliée positivement et significativement avec l'accomplissement personnel (fréquence et intensité) auprès de son échantillon (n=37).

Différents auteurs ont permis de situer le phénomène de l'épuisement professionnel sur le plan théorique, au niveau de la littérature. La plupart des auteurs perçoivent l'épuisement au travail de façon similaire, tant au niveau de la définition, des symptômes, des causes que des différents stades.

Les recherches empiriques aboutissent à des résultats généralement semblables (e.g., structure factorielle, consistance interne) quels que soient les instruments de mesure utilisés et ce, auprès de différents

échantillonnages. Toutefois, les résultats se rejoignent et/ou divergent lorsque les auteurs cherchent à vérifier l'existence ou non de liens corrélationnels et significatifs entre l'indice d'épuisement au travail en relation avec d'autres variables (e.g., satisfaction à l'emploi, sexe des sujets, statut civil, âge et nombre d'années d'expérience). Ce qui suggère qu'il y a encore beaucoup à faire sur le plan d'études comparatives, par exemple.

Jusqu'à maintenant, toutes les recherches sur le burnout ont été effectuées auprès d'une population anglophone. Il a été clairement démontré dans de nombreuses études que l'épuisement professionnel prend de plus en plus d'ampleur et a un impact considérable sur les individus concernés (e.g., développement d'attitudes négatives et cyniques envers le travail, baisse d'estime de soi) et auprès des organisations impliquées (e.g., baisse de productivité et d'efficacité). Considérant les aspects cités précédemment, il s'avère important et pertinent d'entreprendre une recherche exploratoire sur l'épuisement au travail auprès d'une population francophone et québécoise. Ceci exige par le fait même, que des instruments de mesure traduits soient validés auprès d'une clientèle cible, ceci étant un but de la présente recherche.

Le prochain chapitre vise à décrire le cadre méthodologique de la recherche.

Chapitre II
Méthodologie

Ce deuxième chapitre a pour objet de présenter les éléments méthodologiques sous-jacents à la réalisation de cette recherche. Dans les sections suivantes, la description des sujets, les instruments de mesure et la procédure expérimentale seront successivement élaborés.

Sujets

Cette étude a été menée auprès de 77 professionnels (25 hommes et 52 femmes) du Centre de Services du Centre du Québec (7 filiales, soit: Drummondville, La Tuque, Louiseville, Nicolet, Shawinigan, Trois-Rivières et Victoriaville) affectés directement au service de la clientèle nécessiteuse. L'âge des sujets variait de 23 à 64 ans, la moyenne d'âge étant de 37 ans. La première partie du chapitre des résultats abordera plus en détail l'analyse descriptive de l'échantillon.

Instruments de mesure

Pour les fins de cette recherche, le questionnaire est intitulé "Perception de votre emploi". Il est composé de

trois sous-questionnaires traduits et d'une section visant à recueillir des informations générales sur les sujets (voir appendice A). Ces trois sous-questionnaires regroupés en un seul visaient à mesurer l'épuisement professionnel auprès d'une population cible². Les instruments de mesure utilisés pour cette recherche sont les suivants (dans l'ordre, tel que présentés aux sujets):

1. Informations générales
2. Maslach Burnout Inventory
3. Are you a potential burnout?
4. Tedium Measure

Il convient de préciser que certaines questions du questionnaire, ne concernant pas les mesures précédentes, ne seront pas traitées dans le présent travail. De plus, aucun pré-test n'a été effectué suite à la traduction. Toutefois, ce questionnaire a été lu par différents professionnels reliés de près ou de loin au domaine social avant de procéder à l'expérimentation.

Informations générales

Cette première section permet de situer chaque sujet

²Il convient de remercier le Centre de Services Sociaux du Centre du Québec pour l'excellence de leur collaboration au cours de cette recherche.

sur le plan socio-démographique. Elle regroupe diverses questions concernant le sexe, la date de naissance, le statut civil, le nombre d'années d'expérience, la scolarité, le nombre d'enfants, le statut et le secteur à l'emploi de chacun des candidats.

Maslach Burnout Inventory

Le premier questionnaire est le "Maslach Burnout Inventory" construit par Maslach et Jackson (1981a, 1981b). Cet instrument de mesure s'avère le plus fréquemment utilisé. Ce questionnaire comprend 22 items et se présente sous forme d'échelle de type "Likert". Tous les items sont écrits en terme de formulation concernant les sentiments et les attitudes personnelles. Chaque énoncé s'évalue en deux dimensions: fréquence et intensité. Pour chaque item, le choix de réponse varie de 0 (jamais) à 6 (toujours) concernant la fréquence et de 0 (jamais) à 6 (très fort) en ce qui a trait à l'intensité. L'intervenant répond selon sa perception personnelle face aux énoncés du questionnaire.

Le "Maslach Burnout Inventory" mesure trois facteurs. Il évalue comme premier facteur l'épuisement émotionnel (e.g., "Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail") et comprend neuf items. Ce premier facteur réfère

aux questions 1,2,3,6,8,13,14,16 et 20 du premier questionnaire (voir appendice A). Le deuxième facteur comprend cinq items et évalue la dépersonnalisation (e.g., "Je sens que je traite quelques bénéficiaires comme s'ils étaient des objets impersonnels"). Il réfère aux questions 5, 10, 11, 15 et 22. Le troisième facteur mesure l'accomplissement personnel (e.g., "Je peux facilement comprendre ce que mes bénéficiaires ressentent") et comprend huit items. Il réfère aux questions 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 et 21 .

Le burnout est considéré par ces auteurs comme une variable continue allant de faible à élevée, tout dépendant du du résultat obtenu sur les échelles de fréquence et d'intensité des trois facteurs. Un score élevé au burnout se caractérise par un résultat élevé sur l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et un résultat faible sur l'accomplissement personnel.

Are you a potential burnout?

Le deuxième questionnaire est celui de Helliwell (1981). Il réunit quatre sections et comprend au total 61 items. L'épuisement professionnel mesuré est de type général et l'auteur ne recourt à aucune sous-échelle spécifique. Contrairement aux deux autres questionnaires, les items sont

présentés de façon dichotomique (oui/non). Le sujet coche le même type de formulation (e.g., "Je me sens comme si j'étais au bout de mon rouleau") sous une forme positive ou négative. Plus le résultat est élevé dans chaque partie, plus le sujet dénote des signes particuliers d'épuisement.

Tedium Measure

Le troisième questionnaire est amené par Pines et al. (1982). Ces auteurs définissent le burnout comme l'expérience de l'épuisement physique, émotionnel et mental.

Ce dernier questionnaire comprend 21 items et se répond sur une échelle de type "Likert". Chaque énoncé comprend un choix de réponse variant de 0 (jamais) à 6 (toujours) concernant la fréquence .

Cet instrument de mesure se subdivise en trois échelles. La première échelle évalue l'épuisement physique (e.g., "fatigué(e)") et regroupe sept items. Elle réfère aux questions 1, 4, 7, 10, 13 16 et 20 du dernier questionnaire. La deuxième échelle comprend sept items et mesure l'épuisement émotionnel (e.g., "exténué(e) au niveau émotif, déprimé(e)"). Elle réfère aux questions 2, 5, 8, 11, 14, 17 et 21. La dernière échelle évalue l'épuisement mental (e.g., "décu(e) ou

dépit(e) des autres, inutile") et regroupe sept items. Elle réfère aux questions 3, 6, 9, 12, 15, 18 et 19.

Quatre des 21 items du "Tedium Meaure" s'avèrent positifs (e.g., "heureux(se)"). Un calcul proposé par ces auteurs est effectué afin d'arriver à un résultat unique pour mesurer le niveau d'épuisement tel que perçu par le sujet. Cet instrument de mesure est considéré comme une variable continue mais ne possédant qu'un seul résultat comparativement aux six totaux indépendants du "Maslach Burnout Inventory". Plus le résultat final est élevé, plus le sujet présente des signes prononcés d'épuisement.

Pour les fins de cette recherche, une échelle d'intensité (e.g., choix de réponse s'étendant de 0 (jamais) à 6 (très fort) pour chaque énoncé du questionnaire) a été rajoutée afin de reprendre le modèle du Maslach Burnout Inventory.

Indice de validité prédictive

Comme critère de validation externe, il a été possible de recueillir le total d'heures d'absence chez les employés sélectionnés durant les six mois précédant l'expérimentation (juin à décembre 1985). De façon à préserver

la confidentialité des répondants, l'employeur nous a fourni les données concernant le taux d'absentéisme des sujets en incluant uniquement les dates de naissance. Celles-ci ont alors été pairées aux dates de naissance fournies par les répondants eux-mêmes sur le questionnaire. De cette façon, anonymat et confidentialité étaient préservés. Cette cueillette de données supplémentaires visait à mettre en relation ce critère externe (taux d'absentéisme) avec les résultats du questionnaire.

Procédure expérimentale

Une semaine précédant l'expérimentation, chaque supérieur immédiat avise par écrit ses employés sélectionnés, qu'une recherche en psychologie traitant de l'épuisement professionnel par l'Université du Québec à Trois-Rivières sera effectuée à chaque point de service du Centre de Services Sociaux la semaine suivante, et ce, sur une base volontaire.

A la fin janvier 1986, durant les heures de travail, un lieu prévu aux fins de l'expérimentation a favorisé la mise en application de cette étude. L'endroit désigné permettait aux professionnels de répondre personnellement au questionnaire.

Le taux de réponse de la première sollicitation s'élevait à 58% (58 sujets) et l'expérimentateur (auteure) venait chercher au siège social du Centre de Services Sociaux les enveloppes cachetées individuellement par les sujets. Une relance a été effectuée auprès des employés par l'entremise de réunions de personnel ou de sollicitation directe, ce qui a permis d'augmenter le taux de réponse à 77% (77 sujets). Pour cette deuxième relance, les questionnaires étaient retournés par la voie du courrier. Au cours de cette procédure expérimentale, l'anonymat et la confidentialité étaient assurés compte tenu que le nom de chacun des candidats n'a jamais été requis tout au long de cette recherche. La durée moyenne de passation du questionnaire variait de 20 à 30 minutes.

Cette section a présenté en détail le schème de l'expérience. Les données ainsi que les résultats découlant de cette recherche font l'objet d'un troisième chapitre.

Chapitre III

Résultats

Ce chapitre des résultats présente l'analyse descriptive de l'échantillon et les résultats obtenus au cours de cette recherche³.

Description de l'échantillon

L'échantillon de cette étude se compose de 77 individus. Majoritairement, les sujets sont de sexe féminin et représentent 68% (n=52) de la population étudiée, tandis que le pourcentage de sujets masculins s'élève à 32% (n=25). Le statut civil se caractérise davantage par des sujets mariés (47%, n=36) ou célibataires (32%, n=25). La moyenne d'enfant par personne étant de 1.09 au moment de l'expérimentation.

L'âge des employés sélectionnés varie de 23 à 64 ans (\bar{M} =37 ans). De plus, 59% (n=44) des sujets se situent entre 30 et 40 ans. Le nombre d'années d'expérience s'étend de 0 à 23 ans (\bar{M} =9.05 ans). Quant à l'expérience, 72% (n=55) des intervenants possèdent moins de 11 années d'expérience. La

³Les analyses statistiques sont effectuées à l'aide du programme informatique Statistical Package for the Social Sciences (S.P.S.S.) (Nie et al., 1975).

plupart des candidats (71%) détiennent une formation universitaire: baccalauréat (59%, n=44), maîtrise (12%, n=9).

Pour conclure cette analyse démographique, 71% (n=55) de l'échantillon occupent un poste permanent alors que 29% (n=22) des employés sont contractuels à leur emploi.

Présentation des résultats

Le tableau 1 illustre l'indice de consistance interne (Alpha standardisé de Cronbach) du Maslach Burnout Inventory (MBI) original et celui de la version française. Les données entre parenthèses réfèrent à la version originale. La consistance interne du MBI traduit rejoint de très près celle de la version originale. Toutes les échelles du MBI révèlent un niveau élevé de consistance interne.

L'indice de consistance interne du Tedium Measure original varie de .91 à .93 et de .71 à .88 pour sa traduction. La consistance interne du Are you a potential burnout? original n'est point fournie par l'auteur, toutefois, il s'étend de .73 à .87 pour sa traduction.

Ainsi donc, ces trois questionnaires traduits

Tableau I
Indice de consistance interne du MBI original
et de la version française

	Epuisement émotionnel	Dépersonna- lisation	Accomplissement personnel
Fréquence	.89 (.90)	.74 (.79)	.78 (.71)
Intensité	.88 (.87)	.70 (.76)	.71 (.73)

affichent une consistance interne élevée, et plus que satisfaisant pour ce genre de mesure (Bohrnstedt, 1970).

Le tableau 2 montre les corrélations entre les différentes échelles du MBI. Toutes les corrélations du MBI traduit sont significatives ($p < .008$), sauf en ce qui concerne la corrélation entre l'intensité de l'indice d'épuisement émotionnel et l'intensité de l'indice d'accomplissement personnel ($r = -.10$). Il est à remarquer que Maslach et Jackson (1981a, 1981b) obtiennent une corrélation similaire pour ces indices ($r = -.07$). Il est à souligner que les échelles de fréquence et d'intensité se rapportant au même facteur sont plus fortement corrélées entre elles, ce à quoi on est en droit de s'attendre. L'indice d'accomplissement personnel est relié négativement aux deux autres échelles, puisqu'il est

Tableau 2
Intercorrélations entre les échelles du
MBI original et traduit

Echelles du MBI				
F1	F2	F3	I1	I2
<hr/>				
Fréquence				
F1				
F2	.53(.65)			
F3	-.54(-.29)	-.59(-.33)		
Intensité				
I1	.80(.82)	.35(.55)	-.48(-.29)	
I2	.44(.59)	.86(.86)	-.51(-.31)	.44(.65)
I3	-.26(-.26)	-.47(-.34)	.60(.67)	-.10(-.07)* -.33(-.19)
<hr/>				
* seule cette corrélation n'est pas significative à p<.05				
<hr/>				
F1/I1 : Epuisement émotionnel		Fréquence/Intensité		
F2/I2 : Dépersonnalisation		Fréquence/Intensité		
F3/I3 : Accomplissement personnel		Fréquence/Intensité		

coté en sens inverse et qu'un faible score sur cette échelle dénote un haut niveau d'accomplissement. Ainsi, par exemple, un résultat élevé sur l'échelle de dépersonnalisation est relié négativement avec l'échelle d'accomplissement personnel

sur la dimension de la fréquence ($r = -.59$). De plus, les deux autres échelles (e.g., épuisement émotionnel et dépersonnalisation) sont reliées positivement entre elles. Tout comme pour le tableau précédent, les données entre parenthèses font référence au MBI original. Une fois de plus, le tableau 2 révèle que les intercorrélations entre les échelles du MBI traduit se rapprochent fortement de la version originale et maintiennent la même tangente.

Le tableau 3 rapporte les intercorrélations de chaque section ainsi que du regroupement de toutes les parties du questionnaire d'Helliwell (i.e., Are you a potential burnout?). Toutes ces corrélations s'avèrent significatives ($p < .05$) comme le démontre le tableau 3. Helliwell (1981) n'amène aucune information concernant les intercorrélations de son questionnaire. Toutefois, il indique une progression graduelle d'indices d'épuisement de la section deux à la quatrième. Pour sa part, la section 1 fournit sommairement des éléments indicateurs d'épuisement professionnel. Ce tableau fait ressortir des intercorrélations majoritairement significatives entre les sections 2, 3 et 4 ainsi qu'à leur regroupement. Les trois sections réunies amènent des intercorrélations plus fortes entre elles qu'avec la section 1, puisque celle-ci ne mesure que l'épuisement au travail, en général.

Tableau 3

Intercorrélations entre les sections du questionnaire
 Are you a potential burnout?
 (traduit)

	Section 1	Section 2	Section 3	Section 4
<hr/>				
Section 2	.34 *			
Section 3	.26 *	.79 **		
Section 4	.19 *	.60 **	.67 **	
Total	.32 *	.95 **	.93 **	.75 **

Les sections réfèrent aux sections du questionnaire

* $p < .05$ ** $p < .001$

Les intercorrélations entre les échelles du Tedium Measure traduit se retrouvent au tableau 4. Il ressort que toutes ces intercorrélations sont significatives. Les auteurs (Pines et al., 1982) ne fournissent aucune information concernant les corrélations de leur questionnaire. Il est à remarquer, une fois de plus, que les échelles de fréquence et d'intensité se rapportant au même facteur s'avèrent plus fortement corrélées entre elles, ce qui était à prévoir. Il

Tableau 4
Intercorrélations entre les échelles du
Tedium Measure traduit

Echelles du Tedium Measure traduit

	Fréquence			Intensité	
	FFP	FFE	FFM	IFP	IFE
<hr/>					
Fréquence					
FFP					
FFE	.82				
FFM	.54	.49			
Intensité					
IFP	.71	.64	.44		
IFE	.61	.81	.37	.86	
IFM	.35	.45	.45	.78	.75

Note: toutes ces corrélations sont significatives à $p < .001$ ou moins.

FFP/IFP : Fatigue Physique	Fréquence/Intensité
FFE/IFE : Fatigue Emotionnelle	Fréquence/Intensité
FFM/IFM : Fatigue Mentale	Fréquence/Intensité

ressort des corrélations plus fortes entre l'échelle de la fatigue physique et la fatigue émotionnelle ($r = .82$, fréquence; $r = .86$, intensité). Il est à souligner que les énoncés concernant la fatigue physique (e.g., "abattu(e)") et la fatigue émotionnelle (e.g., "épuisé(e) moralement") se rejoignent au niveau de la définition et semblent mesurer un concept plus similaire entre eux plutôt qu'avec les énoncés de la fatigue mentale (e.g., "satisfait(e) de sa journée").

Le tableau 5 rapporte les coefficients de corrélations entre les échelles du MBI traduit et la version française du questionnaire d'Hellliwell. La majorité des corrélations s'avèrent significatives. Il est à remarquer que les corrélations entre le résultat total obtenu sur le questionnaire d'Hellliwell et sur l'échelle d'épuisement émotionnel (MBI) tant sur la dimension de la fréquence que sur celle de l'intensité ($r = .71$ et $.55$, respectivement) se révèlent plus fortes que sur les autres échelles. Dans la même lignée, les sections deux à quatre d'Hellliwell sont plus fortement reliées avec l'échelle d'épuisement émotionnel (fréquence) affichant ainsi une étendue allant de $.44$ à $.71$. Ces corrélations élevées confirment le fait que l'épuisement émotionnel constitue la dimension la plus importante dans le concept du burnout. De plus, Maslach et Jackson (1981a, 1981b) soulignent que l'échelle d'accomplissement personnel est une

Tableau 5

Coéfficients de corrélations entre les échelles du MBI
traduit et la traduction d'Hellliwell

	Echelle du MBI traduit					
	F1	F2	F3	I1	I2	I3
Traduction d'Hellliwell						
Section 1	.24**	.02	.10	.26*	.08	.06
Section 2	.71**	.45**	-.41**	.56**	.36**	.32**
Section 3	.62**	.29**	-.31*	.45**	.28*	.24*
Section 4	.44**	.27*	-.17	.38**	.21*	-.13
Total	.71**	.41**	-.37**	.55**	.34*	-.28*

* $p < .05$ ** $p < .001$

F1/I1 : Epuisement émotionnel	Fréquence/Intensité
F2/I2 : Dépersonnalisation	Fréquence/Intensité
F3/I3 : Accomplissement personnel	Fréquence/Intensité

échelle indépendante des deux autres échelles et s'y trouve corrélée négativement. Puisque l'échelle d'accomplissement personnel est particulière au MBI, le tableau 5 fait ressortir par le fait même une corrélation négative et significative entre le score total du questionnaire d'Hellliwell et l'échelle

d'accomplissement personnel (fréquence et intensité) du MBI ($r = -.37$ et $-.28$, respectivement).

Les coefficients de corrélations entre les échelles du MBI traduit et la version française du Tedium Measure (TM) se retrouvent au tableau 6. Plus de la moitié des corrélations entre ces deux questionnaires se révèlent significatives. Il ressort de ce tableau que les échelles de fréquence de ces deux instruments de mesure sont davantage reliées entre elles, et qu'il en est de même concernant les échelles d'intensité. De plus, le facteur d'accomplissement personnel étant unique à l'approche de Maslach et Jackson (1981a, 1981b), il s'avère peu corrélé avec les autres échelles du Tedium Measure, sauf en ce qui concerne son rapport avec l'échelle de fatigue émotionnelle. Il est à noter qu'il y a plus de corrélations significatives et positives entre les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation du MBI et toutes les échelles du TM. Ceci appuie une fois de plus, la définition du burnout en terme d'épuisement émotionnel accompagné de symptômes physiques et mentaux.

Il appert, suite à l'analyse de tous ces résultats, que les trois instruments de mesure traduits dénotent des intercorrélations majoritairement significatives. Ils mesurent donc un concept similaire. De plus, les intercorrélations

Tableau 6
 Coefficients de corrélation entre les échelles du MBI
 traduit et la version française
 du Tedium Measure

Echelles du MBI traduit						
	F1	F2	F3	I1	I2	I3
Tedium Measure traduit						
FFP	.68**	.27*	-.19	.56**	.18	-.07
FFE	.70**	.37**	-.35**	.59**	.30*	-.27*
FFM	.25*	.11	.16	.15	.07	.02
IFP	.52**	.14	.13	.65**	.23*	.14
IFE	.55**	.23*	-.32*	.70**	.34*	-.06
IFM	.28**	.13	-.03	.46**	.28*	.17

* $p < .05$ ** $p < .001$

F1/I1	: Epuisement Emotionnel	Fréquence/Intensité
F2/I2	: Dépersonnalisation	Fréquence/Intensité
F3/I3	: Accomplissement Personnel	Fréquence/Intensité
FFP/IFP	: Fatigue Physique	Fréquence/Intensité
FFE/IFE	: Fatigue Emotionnelle	Fréquence/Intensité
FFM/IFM	: Fatigue Mentale	Fréquence/Intensité

révèlent la grande complexité du MBI qui montre des modèles différents de corrélations selon les facteurs examinés. Ceci supporte l'idée générale que ces trois facteurs ne sont pas

redondants. D'ailleurs, les analyses subséquentes viendront confirmer cette affirmation.

Puisque le Maslach Burnout Inventory prévaut au niveau des recherches américaines, le reste de ce chapitre sera consacré uniquement aux analyses statistiques effectuées auprès de ce questionnaire.

Le tableau 7 présente les résultats d'une analyse factorielle (à rotation varimax) du MBI original (rapportés par Maslach et Jakson, 1981a, 1981b) et de sa version française pour la dimension de la fréquence de tous les items du questionnaire et ce, sur les trois facteurs. Le tableau 8 fait état de l'analyse factorielle du MBI original et francophone concernant la dimension de l'intensité de tous les items du questionnaire et ce, sur les trois facteurs. Pour les tableaux 7 et 8, les résultats de la version originale sont cités entre parenthèses. Les résultats des tableaux 7 et 8 laissent voir que la structure factorielle de la version traduite du MBI est pratiquement identique à la version originale. L'examen des coefficients de pondération révèle en effet que le poids factoriel ("factor loadings") du MBI traduit est très similaire à la version américaine, tant sur le plan de tous les items qu'au niveau des échelles correspondantes.

Tableau 7
Analyse factorielle du MBI original et traduit
(dimension fréquence)

Facteurs			
	I	II	III
Epuisement émotionnel			
Items			
1	.74 (.74)	-.03 (.06)	.17 (.02)
2	.81 (.73)	-.02 (.04)	.17 (.03)
3	.76 (.66)	-.15 (.18)	.12 (.15)
6	.40 (.61)	-.23 (.22)	.46 (-.10)
8	.87 (.84)	-.11 (.19)	.22 (-.09)
13	.55 (.65)	-.25 (.23)	.28 (-.12)
14	.42 (.56)	-.25 (.08)	.34 (.07)
16	.27 (.54)	-.21 (.31)	.26 (-.06)
20	.85 (.65)	-.20 (.21)	.13 (-.08)
Dépersonnalisation			
Items			
5	.06 (.11)	.53 (.67)	-.32 (.09)
10	.19 (.23)	.61 (.66)	-.27 (-.13)
11	.28 (.37)	.71 (.55)	-.22 (-.10)
15	.04 (.12)	.32 (.62)	-.39 (-.16)
22	.12 (.13)	.25 (.41)	-.27 (-.04)
Accomplissement personnel			
Items			
4	-.13 (.11)	.01 (-.06)	.74 (.50)
7	-.10 (-.01)	-.21 (-.07)	.53 (.54)
9	-.25 (-.02)	.27 (-.17)	.38 (.58)
12	-.49 (-.30)	-.13 (-.04)	.48 (.43)
17	-.38 (-.06)	-.30 (-.08)	.66 (.51)
18	.05 (.00)	-.19 (-.23)	.54 (.55)
19	-.11 (-.10)	-.34 (-.17)	.03 (.57)
21	-.17 (-.07)	-.17 (.07)	.58 (.59)

Tableau 8
Analyse factorielle du MBI original et traduit
(dimension intensité)

Facteurs			
	I	II	III
Epuisement émotionnel			
Items			
1	.66 (.70)	.08 (.07)	-.02 (.08)
2	.83 (.70)	.13 (.11)	-.02 (.05)
3	.67 (.60)	.13 (.26)	-.09 (-.11)
6	.35 (.60)	.69 (.20)	-.04 (-.06)
8	.83 (.81)	.19 (.23)	.09 (-.02)
13	.71 (.64)	.35 (.27)	.07 (-.06)
14	.57 (.55)	.17 (.08)	-.03 (.07)
16	.37 (.47)	.31 (.31)	-.22 (-.05)
20	.83 (.60)	.02 (.27)	-.01 (-.11)
Dépersonnalisation			
Items			
5	-.02 (.16)	.58 (.62)	-.18 (-.10)
10	.15 (.16)	.56 (.74)	-.18 (-.12)
11	.12 (.27)	.69 (.61)	-.11 (-.11)
15	.10 (.23)	.45 (.52)	-.21 (-.11)
22	.21 (.21)	.34 (.40)	-.02 (-.01)
Accomplissement personnel			
Items			
4	.01 (.12)	-.17 (-.10)	.43 (.50)
7	.30 (.03)	-.22 (-.01)	.29 (.58)
9	.00 (.00)	-.06 (-.15)	.45 (.63)
12	-.19 (-.05)	-.10 (-.02)	.47 (.44)
17	-.19 (.04)	-.18 (-.11)	.75 (.55)
18	.14 (.10)	.15 (-.14)	.46 (.52)
19	.07 (-.07)	-.07 (-.13)	.22 (.56)
21	-.11 (-.09)	-.26 (.07)	.65 (.52)

Critère de validité externe

Il a été mentionné précédemment qu'il fût possible de recueillir le taux d'absentéisme des sujets durant les six mois précédant l'expérimentation. Le tableau 10 illustre le total d'heures d'absence des employés sélectionnés selon le niveau d'épuisement (MBI traduit). Pour établir le niveau d'expérience du burnout, Maslach et Jackson (1981b) réfèrent à une subdivision de trois classes (i.e., faible, moyen et élevé) et ce, sur les dimensions de la fréquence et de l'intensité. Cette subdivision est présentée au tableau 9, lequel démontre de façon plus explicite comment se subdivisent ces trois classes selon le résultat obtenu par le sujet sur chaque échelle, tout en tenant compte de la dimension de la fréquence et celle de l'intensité. Il est à spécifier que ces trois classes se divisent en terme de tiers (i.e. premier tiers, second tiers et dernier tiers).

Concernant l'échelle d'épuisement émotionnel, l'expérience du burnout s'avère "faible" si le résultat d'une personne se situe entre 0 et 17 pour la fréquence et de 0 à 25 pour l'intensité; "moyen" s'il varie de 18 à 29 pour la fréquence et de 26 à 39 pour l'intensité; "élevé" s'il outrepassé 30 pour la fréquence et 40 pour l'intensité.

Tableau 9

Niveau d'expérience du burnout selon la classification
de Maslach et Jackson

Echelles du MBI	Niveau d'expérience du burnout		
	Faible	Moyen	Elevé
Epuisement émotionnel			
Fréquence	≤ 17	18-29	≥ 30
Intensité	≤ 25	26-39	≥ 40
Dépersonnalisation			
Fréquence	≤ 5	6-11	≥ 12
Intensité	≤ 6	7-14	≥ 15
Accomplissement personnel			
Fréquence	≥ 40	39-34	≤ 33
Intensité	≥ 44	43-37	≤ 36

Pour ce qui touche l'échelle de dépersonnalisation, l'expérience du burnout est considérée "faible" si le résultat d'un individu varie entre 0 et 5 pour la fréquence et de 0 à 6 pour l'intensité; "moyen" s'il se situe entre 6 et 11 pour la fréquence et de 7 à 14 pour l'intensité; "élevé" s'il dépasse 12 pour la fréquence et 15 pour l'intensité.

En ce qui a trait à l'échelle d'accomplissement personnel, l'expérience du burnout est "faible" si le résultat d'un sujet s'élève au-dessus de 40 pour la fréquence et 44 pour l'intensité; "moyen" si le résultat se situe entre 34 et

39 pour la fréquence et de 37 à 43 pour l'intensité; "élevé" si le résultat varie de 0 à 33 pour la fréquence et de 0 à 36 pour l'intensité. Les résultats sur l'échelle de l'accomplissement personnel sont inversement reliés aux résultats des échelles de dépersonnalisation et d'épuisement émotionnel.

La présente recherche a repris la même classification que Maslach et Jackson (1981b) en répartissant les sujets en trois catégories selon leur résultat obtenu sur chaque échelle du MBI, tout en tenant compte des dimensions de la fréquence et de l'intensité.

Suite à cette subdivision, des analyses de variance unidimensionnelles ont été effectuées sur le taux d'absentéisme des sujets et selon les différentes catégories d'épuisement (MBI traduit). Les résultats du tableau 10 démontrent une différence significative sur la dimension de l'intensité dans le total d'heures d'absence des employés sélectionnés selon le niveau d'épuisement émotionnel ($F(2,63)=3.24, p < .05$). Il est à remarquer que les employés qui se perçoivent plus épuisés sont aussi plus absents ($\bar{M}=77.39$) que les sujets peu ($\bar{M}=6.46$) ou moyennement épuisés ($\bar{M}=26.06$). Les tests de comparaison des moyennes révèlent que les sujets les plus épuisés sont différents significativement

Tableau 10

Total d'heures d'absence selon le niveau d'épuisement
(MBI traduit)

Niveau d'épuisement				
	faible	moyen	élevé	Anova
Echelle du MBI traduit				
Epuisement émotionnel				
Fréquence	7.00	29.57	45.72	$F(2,63) < 1$
Intensité	6.46	26.06	77.39	$F(2,63) = 3.24^*$
Dépersonnalisation				
Fréquence	11.96	18.53	66.20	$F(2,63) = 3.40^*$
Intensité	7.83	30.53	59.84	$F(2,63) = 1.88$
Accomplissement personnel				
Fréquence	--	27.81	33.24	$F(1,62) < 1$
Intensité	--	22.59	24.51	$F(1,59) < 1$
* $p < .05$ -- nombre de sujets insuffisant				

des deux autres groupes de candidats, lesquels ne diffèrent pas entre eux. Toutefois, une différence progressive est décelée entre les sujets peu ou moyennement épuisés.

On observe aussi une différence significative sur le taux d'absentéisme des candidats en relation avec le niveau de

dépersonnalisation sur la dimension de la fréquence ($F(2,63)=3.40$, $p < .05$). Il ressort que les sujets présentant des signes prononcés de dépersonnalisation (e.g., développement d'attitudes et de sentiments négatifs envers les clients) sont enclins à un taux d'absentéisme plus élevé ($M=66.20$) que les sujets peu ($M=11.96$) ou moyennement dépersonnalisés ($M=18.53$). Les tests de comparaison des moyennes indiquent que les candidats les plus dépersonnalisés sont différents significativement des deux autres groupes de sujets, lesquels ne diffèrent pas entre eux. Cependant, une différence progressive est dénotée entre les sujets peu ou moyennement dépersonnalisés.

Enfin, le tableau 10 montre que les sujets les plus épuisés sur les autres échelles du MBI ont tendance à s'absenter plus fréquemment de leur emploi. Toutefois, ces résultats n'atteignent pas un niveau statistiquement significatif.

Autres analyses

Une analyse de variance a aussi été réalisée entre l'indice d'épuisement et la scolarité des sujets. Les résultats indiquent que les employés détenant un baccalauréat ($M= 30.68$) se perçoivent significativement moins accomplis sur

le plan personnel (fréquence, $F(2,73)=5.51$, $p=.005$) que les deux autres catégories d'intervenants, lesquels ne diffèrent pas entre eux (Collégial, $M= 33.83$ et maîtrise, $M= 35.56$).

De plus, aucune différence significative n'a été décelée entre les trois instruments de mesure traduits (MBI, Tedium Measure, Are you a potential burnout?) et le sexe des sujets, le nombre d'années d'expérience, le statut civil, le nombre d'enfants, l'âge des candidats et le statut à l'emploi.

Résumé des analyses précédentes

En résumé, les analyses statistiques finales ont fait ressortir des résultats que nous avons examiné selon deux volets, soit les qualités psychométriques des instruments de mesure et les résultats significatifs relevés auprès de l'échantillon utilisé.

Premièrement, les trois instruments de mesure traduits dénotent une consistance interne élevée et une bonne intercorrélacion entre les variables de chacun des questionnaires. De plus, la structure factorielle de la traduction française du MBI rejoint de très près celle de la version originale.

Concernant l'autre aspect des analyses statistiques, il fait référence aux résultats significatifs obtenus par l'échantillon étudié. Le tableau 10 indique des différences significatives sur le total d'heures d'absence des employés sélectionnés en fonction de l'échelle d'épuisement émotionnel (dimension intensité) et du niveau de dépersonnalisation (dimension fréquence). De plus, une différence significative a été trouvée entre l'indice d'accomplissement personnel (fréquence) et le niveau de scolarité (i.e., baccalauréat vs. collégial et maîtrise).

Ces résultats significatifs suggèrent une relation entre certaines échelles du MBI et d'autres variables (e.g., scolarité, absentéisme). Toutefois, étant donné la nature corrélationnelle de la recherche, aucune interprétation de causalité (e.g., l'épuisement au travail est la cause du taux d'absentéisme) ne peut être avancée.

Ce chapitre portait sur l'analyse des résultats. L'ensemble des résultats de cette recherche feront l'objet d'une discussion dans le prochain chapitre.

Chapitre 1V

Discussion

Le but de cette étude consistait principalement à vérifier la validation de trois instruments de mesure traduits sur l'épuisement professionnel. De plus, elle visait à établir l'existence ou non de liens corrélationnels entre l'indice d'épuisement au travail et de certaines variables (e.g., sexe, scolarité, taux d'absentéisme) auprès d'une population francophone et québécoise. Le cadre expérimental laisse voir que l'échantillon se compose de 77 sujets (52 femmes et 25 hommes) affectés directement au service de la clientèle nécessiteuse et provenant des sept succursales du Centre des Services Sociaux du Centre du Québec. Tous les candidats sélectionnés ont été consultés sur base volontaire et de façon anonyme par l'entremise d'un questionnaire (composé de trois sous-questionnaires et d'une section d'informations générales).

Puisqu'aucune étude n'a été entreprise auparavant sur l'épuisement professionnel au Québec, les recherches américaines ont alors servi de point de départ pour orienter cette étude. Il est à signaler une fois de plus que cette recherche se veut en quelque sorte exploratoire et pourra donner suite à d'autres études dans le même genre.

Dans un premier temps, il s'avère important de reprendre brièvement les éléments clés concernant le concept du burnout. L'épuisement professionnel se définit d'abord en termes descriptifs (e.g., signes physiques, émotionnels, comportementaux) au niveau de la littérature (Etzion, 1984).

Plusieurs auteurs (e.g., Pines et al., 1982; Freudenberger, 1974, 1975; Bourgault et Meloche, 1981) s'entendent pour dire que l'épuisement au travail n'est pas un phénomène isolé, caractéristique de certains individus en particulier, mais plutôt qu'il touche très régulièrement différents intervenants dans presque toutes les sphères des services humains. De plus, certains auteurs (Maslach, 1976; Maslach et Jackson, 1981a, 1981b; Jones, 1982; Etzion, 1984) insistent sur le fait qu'un stress chronique et quotidien, plutôt qu'un événement critique de la vie peut émotionnellement vider et prédisposer au phénomène de l'épuisement au travail.

Dans un deuxième temps, les analyses statistiques ont fait ressortir des résultats intéressants tant sur le plan des qualités psychométriques des instruments de mesure que sur les résultats significatifs relevés auprès de l'échantillon étudié.

La validation (structure factorielle, consistance interne et intercorrélations entre les variables) du Maslach Burnout Inventory (MBI) traduit rejoint de très près la version originale rapportée par Maslach et Jackson (1981a, 1981b). Par la même occasion, les résultats obtenus au cours de cette étude sont très similaires à ceux cités par d'autres auteurs (Belcastro et al., 1983; Iwanicki et Schawb, 1981; Gold, 1984; Firth et al., 1985; Stout et Williams, 1983).

Plus spécifiquement, Iwanicki et Schwab (1981) suggèrent de subdiviser l'échelle de dépersonnalisation en deux. Toutefois, tout comme Gold (1984) la présente recherche ne voit pas l'utilité d'une telle subdivision pour cette échelle du MBI. D'autres auteurs (Firth et al., 1985) proposent une subdivision de l'échelle d'épuisement émotionnel ainsi que celle de dépersonnalisation du MBI. Le problème que peut poser toutes ces subdivisions consiste en ce que chaque échelle ne regroupe alors que quelques énoncés et ne puisse pas comporter assez d'items pour mesurer fidèlement ce qu'elle doit évaluer. Ainsi comme l'ont fait Iwanicki et Schwab (1981), il faudrait effectuer au préalable le regroupement de tous les énoncés. Ceci en vue de mesurer la consistance interne afin qu'elle soit valable sur le plan statistique, puisque la subdivision affaiblissait de beaucoup la consistance interne de l'échelle concernée.

Dans un ordre de pensée similaire, Brookings et al. (1985) suggèrent de regrouper les échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation du MBI en une seule. Les résultats obtenus au cours de cette recherche nous amènent à aller à l'encontre de cette suggestion puisque des résultats significatifs ont été identifiés seulement au niveau de l'échelle de dépersonnalisation et non sur celle de l'épuisement émotionnel. Ceci amène à croire que ces deux échelles mesurent des aspects séparés même s'ils traitent des éléments hypothétiques similaires du syndrome du burnout.

De plus, tout comme certains auteurs (Maslach et Jackson, 1981a, 1981b; Brookings et al., 1985) la présente recherche obtient les mêmes résultats à l'effet que l'échelle d'accomplissement personnel est corrélée négativement et significativement avec les deux autres échelles du MBI.

La validation (consistance interne) du Tedium Measure (TM) traduit rejoint celle de la version originale rapportée par Pines et al. (1982). Bien qu'aucune information n'aie été fournie par les auteurs concernant les intercorrélations entre les variables du questionnaire, les résultats de cette étude démontrent que le TM traduit affiche pour sa part des intercorrélations significatives.

De plus, les résultats de cette présente recherche relatent des corrélations fortes entre le TM et le MBI comme l'a soulevée aussi la recherche de Stout et Williams (1983).

Helliwell (1981) ne fournissait aucune information statistique concernant son instrument de mesure (i.e., Are you a potential burnout?). Toutefois, les résultats de son questionnaire traduit démontrent une bonne consistance interne, des intercorrélations significatives entre les variables ainsi que des corrélations majoritairement significatives entre son questionnaire et celui du MBI.

Au niveau de la littérature, il ressort que la majorité des auteurs perçoivent l'épuisement au travail comme une variable continue (i.e., allant de faible à élevée). Seul Helliwell (1981) mesure le burnout par la présence ou l'absence de certains sentiments et attitudes personnelles. Il s'avère sans aucun doute plus pertinent d'étudier et d'analyser le phénomène de l'épuisement sur un continuum progressif (e.g., de jamais à toujours). Il est plus précis de cocher "quelques fois" plutôt que "oui" afin de représenter le contenu plus spécifique de la pensée d'un sujet interrogé. Ainsi, il serait plus probable pour un sujet de cocher "non" lorsque la situation (i.e., énoncé du questionnaire) ne se présente que de façon occasionnelle plutôt que de cocher

"oui". Ce qui amène la possibilité d'une interprétation non représentative des résultats réels des candidats sur le questionnaire d'Helliwell (1981).

Certains auteurs (Hammer, Jones, Lyons, Sixsmith et Afficiando, 1985) mentionnent une critique concernant le MBI et le SBS-HP. Ils considèrent que ces deux questionnaires mettent une emphase particulière sur le niveau individuel (e.g., sentiments et attitudes personnelles) et ignorent d'investiguer la dimension organisationnelle. Ces auteurs soulèvent donc l'importance de tenir compte de certaines variables à l'emploi dans la production de l'épuisement professionnel (e.g., support de l'organisation et des collègues de travail). Il serait sans doute pertinent que les instruments de mesure sur l'épuisement au travail puissent tenir compte de certaines caractéristiques à l'emploi afin de cerner plus adéquatement tant les dimensions personnelles qu'organisationnelles dans la production du burnout chez les sujets concernés.

Malgré l'émission de certaines critiques, les trois instruments de mesure traduits et utilisés au cours de cette recherche affichent des qualités psychométriques intéressantes et s'avèrent un outil de travail pertinent et adéquat pour mesurer l'épuisement professionnel dans le secteur des

services sociaux. Ces questionnaires pourraient s'avérer fort probablement efficaces dans d'autres secteurs des services humains.

De plus, les analyses statistiques ont fait ressortir des liens corrélationnels entre l'indice d'épuisement au travail et certaines variables. Des différences significatives ont été relevées entre le total d'heures d'absence des employés sélectionnés et certaines échelles du Maslach Burnout Inventory. En premier lieu, une différence significative a été observée entre le taux d'absentéisme des sujets et l'échelle d'épuisement émotionnel (dimension intensité). Ces résultats suggèrent une relation entre un taux d'absentéisme élevé et le sentiment des sujets d'être à la limite de leurs capacités et possibilités, non en terme de fréquence mais plutôt en terme d'intensité lorsque ces sentiments se produisent.

De plus, une autre différence significative a été identifiée entre le taux d'absentéisme des sujets et l'échelle de dépersonnalisation (dimension fréquence). Ces résultats suggèrent une relation entre un total d'heures d'absence élevé des candidats concernés et la fréquence de l'expression d'attitudes négatives et insensibles envers leur clientèle. Ces résultats significatifs entre le taux d'absentéisme et

l'indice d'épuisement corroborent les recherches de plusieurs auteurs (Freudenberger, 1974, 1975, 1977; Maslach, 1976, 1978a, 1978b; Maslach et Jackson, 1981a, 1981b; Pines et al., 1982; Carroll, 1979; Belcastro et Gold, 1983).

Des résultats significatifs ont été trouvés entre l'échelle d'accomplissement personnel (dimension fréquence) du MBI et la scolarité des sujets. Les employés détenant un baccalauréat affichent un sentiment d'accomplissement personnel moins élevé que les deux autres catégories d'intervenants (collégial, maîtrise). Ces données rejoignent les recherches de Maslach et Jackson (1981a).

Dans la présente étude, aucune différence significative n'a été décelée entre le sexe des sujets et l'indice d'épuisement au travail. Ces résultats arrivent aux mêmes conclusions que les recherches de certains auteurs (Reiner et Hartshorne, 1982; Thompson, 1980; Justice et al., 1981).

D'autres recherches, toutefois, ont découvert des liens corrélationnels entre le sexe des sujets et l'épuisement professionnel (Maslach et Jackson, 1981a, 1981b, 1985); Schawb et Iwanicki, 1982; Malanowski et Wood, 1984; Gold, 1985; Caccese et Mayerberg, 1984; Etzion, 1984).

Plus particulièrement, Maslach et Jackson (1985) mentionnent des éléments importants à considérer dans l'interprétation des résultats significatifs concernant le sexe des sujets en relation avec l'indice d'épuisement. Elles soulignent certains facteurs pouvant expliquer ces résultats significatifs. Selon ces auteurs, certains éléments peuvent influencer l'interprétation de ces résultats, tels que: la conséquence du rôle de la socialisation selon le sexe, le fait que les femmes soient plus sujettes à entreprendre des carrières professionnelles axées vers les gens (e.g., hospitalier, enseignement), les femmes se maintiennent dans des positions exigeant un contact direct avec la clientèle et se retrouvent moins fréquemment à l'intérieur de positions administratives (e.g., direction), le fait aussi que les femmes soient plus susceptibles d'être responsables à la fois des besoins émotionnels de leur famille et de ceux de leur travail (double rôle de femme professionnelle et mère de famille).

Ainsi, les recherches de Maslach et. Jackson (1981a, 1981b) diffèrent de leurs recherches effectuées en 1985. En 1981, elles trouvaient que les sujets féminins enregistraient des scores plus élevés significativement sur l'échelle d'épuisement émotionnel. Tandis que les sujets masculins obtenaient des résultats significativement plus élevés sur les

échelles de dépersonnalisation et d'accomplissement personnel. La seule similarité qui demeure, en 1985, consiste en ce que les sujets masculins obtiennent des résultats significativement plus élevés sur l'échelle de dépersonnalisation (fréquence et intensité). Selon Maslach et Jackson (1985), il devient moins évident qu'il existe une différence selon le sexe des sujets sur les deux autres échelles et suggèrent d'être prudent dans la sur-interprétation des résultats.

De plus, suite à une investigation plus approfondie menée par Malanowski et Wood (1984) auprès de professeurs, ils décelèrent que c'était plutôt le nombre d'étudiants que le sexe qui interagissait significativement avec l'épuisement au travail.

Les résultats obtenus au cours de différentes recherches divergent et/ou se rejoignent concernant le sexe des sujets en relation avec l'épuisement professionnel. Ainsi, d'autres études subséquentes pourraient développer davantage cet aspect.

Dans la présente étude, aucune différence significative n'a été trouvée entre l'indice d'épuisement au travail et le statut civil des sujets, tout comme les recherches de Maslach et Jackson (1985) (sauf pour l'échelle

d'accomplissement personnel), Malanowski et Wood (1984), Schwab et Iwanicki (1982).

Dans la même lignée, aucune différence significative n'a été observée entre l'épuisement professionnel et l'âge ou le nombre d'années d'expérience des sujets dans la présente étude. Ces résultats sont similaires à ceux de Malanowski et Wood (1984) et ceux de Reiner et Hartshorne (1982) et rejoignent en partie (i.e., concernant le nombre d'années d'expérience) la recherche de Gold (1985).

Les résultats précédents ont permis de faire ressortir les qualités psychométriques des instruments de mesure traduits ainsi que de soulever les liens corrélationnels obtenus entre l'indice d'épuisement au travail et de certaines variables.

Etant une première recherche en ce genre au Québec, cette étude comporte aussi des limites. Une première limite est imposée par le nombre de sujets ($n=77$) disponible pour cette expérimentation. Toutefois, plusieurs recherches comportent un nombre de sujets équivalent à la présente étude ou moindre (Reiner et Hartshorne, 1982; Thompson, 1980; certains échantillons de Maslach et Jackson, 1981b et de Pines et al., 1982; Stout et Williams, 1983; Quattrochi-Tubin et

al., 1982; Hammer, Jones et al., 1985; Piaget et Inhelder, 1983).

Cependant, plusieurs recherches (e.g., Maslach et Jackson, 1981a, 1981b; Schawb et Iwanicki, 1982; Etzion, 1984) comportent aussi un plus vaste échantillon.

Une deuxième contrainte vient du fait que cette recherche s'est limitée spécifiquement à un secteur particulier des services humains, tandis que d'autres études touchent plus d'un secteur d'emploi.

Par la même occasion, un seul critère de validité externe a été utilisé, soit le taux d'absentéisme des sujets sélectionnés pour la recherche. Cette mesure externe a permis de faire ressortir des liens significatifs entre l'indice d'épuisement au travail et le total d'heures d'absence des sujets durant les six mois précédant l'expérimentation. Il aurait pu être souhaitable d'utiliser d'autres mesures externes comme l'ont effectuées d'autres auteurs. A titre d'exemple, il aurait été intéressant d'obtenir la perception des conjoints(es) des sujets face à tous les énoncés du questionnaire, comme l'ont fait Maslach et Jackson (1981a, 1981b) dans leurs recherches et de les comparer avec les résultats obtenus par les sujets concernés.

Il aurait été intéressant de recourir au dossier médical des sujets afin de soulever l'état de santé physique (Stout et Williams, 1983; Pines et al., 1982), de relever l'indice de consommation de médicaments et d'alcool chez les sujets (Maslach et Jackson, 1981a, 1981b; Quattrochi-Tubin et al., 1982), de relever l'indice de présence d'événements positifs et négatifs durant les six mois précédents l'expérimentation (Pines et al., 1982; Justice et al., 1981) et de les mettre en relation avec l'indice d'épuisement professionnel.

Compte tenu du fait que les sujets de l'échantillon étudié travaillent majoritairement dans un contexte d'autorité (i.e., Loi de la Protection de la Jeunesse et Loi des Jeunes Contrevenants), il aurait été pertinent de recourir au questionnaire de Rizzo et al. (1970 dans Harrison, 1980) concernant l'ambiguïté et le conflit de rôle qui est fréquemment utilisé auprès de travailleurs sociaux dans les services de la Protection de la Jeunesse. Les intervenants, en contexte d'autorité, travaillent dans des conditions de relations non égalitaires et régies sous des législations. Ceci occasionne auprès des professionnels différentes sources de tensions et de contradictions, en particulier le fait d'être à la fois un agent d'aide et un agent de contrôle dans une même situation problématique).

Toutes ces mesures externes auraient pu être mis en relation avec les trois instruments de mesure utilisés au cours de cette expérimentation.

Suite à toutes les analyses statistiques effectuées et à la recension de la littérature, il ressort qu'un seul instrument de mesure pourrait être retenu afin de vérifier l'indice d'épuisement au travail parmi les intervenants, soit le Maslach Burnout Inventory (MBI). Les analyses statistiques ont fait ressortir des qualités psychométriques élevées du MBI. Même si les deux autres instruments de mesure traduits aient aussi affichés de bonnes qualités psychométriques, ils n'ont fait qu'appuyer et renchérir le MBI auprès de l'échantillon étudié. De plus, la majorité des recherches américaines n'ont recours qu'au MBI pour mesurer l'indice d'épuisement dans leur échantillon.

Cette étude rejoint les recherches américaines concernant la validation des instruments de mesure. Les trois questionnaires traduits revêtent de bonnes qualités psychométriques et se révèlent pertinents et adéquats pour notre culture québécoise et francophone. Le phénomène de l'épuisement au travail est très réel et a un impact considérable sur les individus concernés (e.g., baisse d'estime de soi, détérioration de la santé physique) et auprès

des organisations impliquées (e.g., roulement de personnel, baisse de productivité et d'efficacité). Il s'avère essentiel de continuer à se pencher sur ce concept récent et d'y accorder une attention particulière. Ainsi, il serait sans doute pertinent de reprendre l'expérimentation dans d'autres secteurs des services humains (e.g., hospitalier, éducatif).

Par la même occasion, ces instruments de mesure traduits sont un outil de travail servant à détecter et à prévenir l'épuisement professionnel. Puisque l'épuisement au travail se produit plus fréquemment dans différents secteurs des services humains, il s'avère important d'utiliser de tels instruments de mesure pour le prévenir ou le détecter. Subséquemment, il serait pertinent d'instaurer des plans de traitement en milieu de travail. Plusieurs auteurs (e.g., Glicken, 1983; Hunter et al., 1982; Bourgault et Meloche, 1981; Edelwich et Brodsky, 1980) ont ainsi développé des stratégies thérapeutiques afin de contrer et/ou prévenir le burnout dans le milieu de travail.

Pour conclure, cette présente étude offre l'opportunité de poursuivre d'autres recherches dans le même genre et peut servir de point de départ comparatif à d'autres études similaires au Québec. De plus, la traduction et la

validation de ces instruments de mesure deviennent un outil de travail intéressant et pertinent dans différents secteurs des services humains.

Appendice A
Epreuves Expérimentales

Trois-Rivières, 20/01/1986

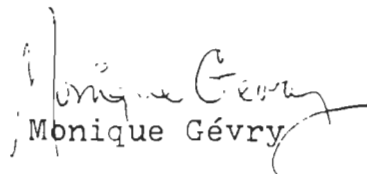
Bonjour,

J'effectue actuellement une recherche dans le cadre d'une maîtrise en psychologie, à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Ce questionnaire est distribué à tous les employés du C.S.S.C.Q. , travaillant directement auprès de la clientèle. Je vous assure une entière confidentialité sur les renseignements que vous me fournirez.

Les résultats de cette expérimentation ne seront disponibles qu'à compter de l'automne '86, et vous seront alors transmis.

Je tiens à vous remercier de votre collaboration.


Monique Gévry

Perception de votre emploi

Par l'entremise de ce questionnaire, nous désirons connaître votre opinion face à votre emploi actuel. Nous vous assurons une entière confidentialité sur les renseignements que vous nous fournirez.

Ce questionnaire ne s'avère pas un test, d'où l'inexistence de bonnes ou mauvaises réponses. Il se révèle important d'y répondre à votre rythme (c'est-à-dire répondez spontanément et prenez le temps qu'il vous faut).

Vous trouverez ci-dessous les instructions pour répondre à chaque partie du questionnaire.

Nous tenons à vous remercier de votre collaboration.

1. Sexe: ___Masculin ___Féminin
2. Date de naissance: ___(jour)/___(mois)/___(année)
3. Statut civil: ___marié(e); ___célibataire;
 ___divorcé(e) (ou séparé(e)); ___autre
4. Nombre d'enfants à charge: _____
5. Nombre d'années d'expérience dans votre travail: _____
6. Nombre d'années de scolarité: _____
7. Secteur à l'emploi: _____
8. Permanent(e): _____ Contractuel(le): _____

Partie 1

Instructions: Pour chaque énoncé de cette section, vous devez indiquer votre réponse en terme de fréquence et d'intensité en indiquant le chiffre correspondant à votre réponse. Ainsi, vous indiquez d'abord si vous vous sentez ainsi fréquemment ou non (par exemple "toujours" ou "jamais"). Ensuite, vous indiquez si ce sentiment est très fort ou non chez vous. Notez que les deux échelles sont indépendantes, i.e. vous pouvez vous sentir rarement fatigué, mais lorsque cela se produit, ce sentiment de fatigue est très intense. L'inverse est également vrai.

FREQUENCE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Une ou deux fois	Rarement	Parfois	Souvent	Généralement	Tous les jours

INTENSITE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Très faible	Assez faible	Moyennement faible	Moyennement fort	Assez fort	Très fort

FREQUENCE
0-6

INTENSITE
0-6

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. _____ : Je peux facilement comprendre ce que mes bénéficiaires ressentent.
5. _____ : Je sens que je traite quelques bénéficiaires comme s'ils étaient des objets impersonnels.
6. _____ : Travailler avec les gens tous les jours est vraiment un effort pour moi.
7. _____ : Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes bénéficiaires.
8. _____ : Je me sens vidé(e) par mon travail.

FREQUENCE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Une ou deux fois	Rarement	Parfois	Souvent	Généralement	Tous les jours

INTENSITE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Très faible	Assez faible	Moyennement faible	Moyennement fort	Assez fort	Très fort

FREQUENCEINTENSITE

0-6

0-6

9. _____ : Je sens que j'influence positivement les autres personnes par mon travail.
10. _____ : Je suis devenu(e) plus insensible envers les gens depuis que je fais ce travail.
11. _____ : Je m'inquiète à propos du fait que ce travail me rende insensible émotionnellement.
12. _____ : Je me sens très énergique.
13. _____ : Je me sens frustré(e) par mon travail.
14. _____ : Je sens que je travaille trop dur dans mon travail.
15. _____ : Je ne m'inquiète vraiment pas du tout de ce qui arrive à certains bénéficiaires.

FREQUENCE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Une ou deux fois	Rarement	Parfois	Souvent	Généralement	Toujours

INTENSITE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Très faible	Assez faible	Moyennement faible	Moyennement fort	Assez fort	Très fort

FREQUENCEINTENSITE

0-6

0-6

16. _____ : Travailler en contact direct avec les gens met beaucoup trop de tension sur moi.
17. _____ : Je peux facilement créer une atmosphère relaxante avec mes bénéficiaires.
18. _____ : Je me sens vivifié(e) après avoir travaillé intensivement avec mes bénéficiaires.
19. _____ : J'ai accompli plusieurs choses qui en valaient la peine dans mon travail.
20. _____ : Je me sens comme si j'étais au bout de mon rouleau.
21. _____ : Dans mon travail, je m'occupe des problèmes émotionnels très calmement.

22. _____ : Je sens que des bénéficiaires me
blâment pour certains de leurs
problèmes.

Partie 2

Instructions: Pour cette partie, répondre par oui ou par non
à ce qui suit en cochant la colonne appropriée.

OUI

NON

Section 1

1. _____ : Les autres sont impressionné(e)s par
l'horaire que vous maintenez.
2. _____ : Les autres comptent sur vous pour votre
leadership.
3. _____ : Les autres comptent sur vous pour votre
force et support.
4. _____ : Etre bien apprécié(e) est important pour
vous.
5. _____ : Vous êtes un(e) idéaliste.
6. _____ : Vous aimez le leadership et les situations
de responsabilité.
7. _____ : Vous complétez vos tâches plus rapidement
et plus efficacement que les autres.
8. _____ : Vous êtes impatient(e).
9. _____ : Vous fonctionnez bien sous pression.
10. _____ : Vous aimez l'intensité du défi.

- | <u>OUI</u> | <u>NON</u> | |
|------------|------------|---|
| 11. _____ | _____ | : Vous devenez ennuyé(e) facilement et vous recherchez continuellement des situations de changement et de variété. |
| 12. _____ | _____ | : Vous trouvez cela difficile de laisser les autres diriger. Vous aimez être au premier plan et pouvoir contrôler la situation. |
| 13. _____ | _____ | : Vous êtes fier de vos accomplissements et vous réussissez souvent plus que les autres de votre âge. |
| 14. _____ | _____ | : Vous trouvez cela difficile de relaxer et de ne rien faire. |
| 15. _____ | _____ | : Vous vous mesurez sans cesse contre la montre et avez un sentiment chronique que tout est urgent. |
| 16. _____ | _____ | : Vous mettez plus de temps et d'énergie à votre emploi que les autres en général. |
| 17. _____ | _____ | : Un secteur de votre vie est démesurément important pour vous. |
| 18. _____ | _____ | : Vous êtes préoccupé(e) à préserver votre image. C'est important pour vous d'être identifié(e) comme compétent(e). |
| 19. _____ | _____ | : Vous êtes un(e) perfectionniste. |

- | <u>OUI</u> | <u>NON</u> | |
|------------|------------|---|
| 1. ____ | ____ | : Vous êtes plus fatigué(e) dernièrement. |
| 2. ____ | ____ | : Vous êtes plus irritable et moins patient(e). |
| 3. ____ | ____ | : Ces jours-ci, vous cherchez à passer plus de temps seul(e). |
| 4. ____ | ____ | : Vous consacrez plus de temps à des activités d'évasion (regarder la télé, lire des romans d'Harlequin, de mystère et de science-fiction). |
| 5. ____ | ____ | : Vous vous sentez agité(e) et vous trouvez cela difficile de vous concentrer. |
| 6. ____ | ____ | : Vous trouvez cela de plus en plus difficile de prendre des décisions. |
| 7. ____ | ____ | : Vous vous inquiétez à propos de banalités. |
| 8. ____ | ____ | : Vous sentez une augmentation de maladies bénignes (rhumes, gripes). |
| 9. ____ | ____ | : Vous avez des allergies soudaines ou une augmentation dans la fréquence des maux de tête. |
| 10. ____ | ____ | : Votre humeur oscille plus vers le négativisme et vous trouvez que vous remarquez plus les problèmes que les aspects positifs. |

- | <u>OUI</u> | <u>NON</u> | |
|------------|------------|---|
| 11. ____ | ____ | : Votre mémoire se détériore (oubli de ses engagements, de ses rendez-vous, de ses objets de valeur). |
| 12. ____ | ____ | : Vous travaillez plus fort et accomplissez moins. |
| 13. ____ | ____ | : Vous avez tendance à remettre au lendemain le travail qui est important. |
| 14. ____ | ____ | : Vous vous sentez ennuyé(e). |
| 15. ____ | ____ | : Vous n'avez jamais hâte de faire quoi que ce soit. |
| 16. ____ | ____ | : Vous pensez à votre emploi dans vos temps libres. |
| 17. ____ | ____ | : Vous avez une tendance accrue à vous déplacer sans but. C'est difficile pour vous de rester tranquille. |

Section 3

- | | | |
|---------|------|---|
| 1. ____ | ____ | : Votre capacité de volonté a diminué et, comme résultat, vous vous abandonnez à vos mauvaises habitudes (ronger les ongles, trop manger, trop fumer, jouer aux jeux de hasard, trop prendre de pilules). |
| 2. ____ | ____ | : Votre intérêt sexuel a diminué. |
| 3. ____ | ____ | : Vous perdez contrôle de vos émotions plus facilement (perte de sang-froid, crises de larmes, rire exagéré). |

- | <u>OUI</u> | <u>NON</u> | |
|------------|------------|--|
| 4. ____ | ____ | : Vous vous distandez de vos clients ou des personnes avec qui vous travaillez. |
| 5. ____ | ____ | : Vous traitez votre travail conformément à la politique et à la procédure et vous manquez d'innovation et de spontanéité. |
| 6. ____ | ____ | : Vous faites le minimum de travail nécessaire. |
| 7. ____ | ____ | : Vous blâmez les autres pour vos erreurs et échecs. |
| 8. ____ | ____ | : Votre apparence physique est négligée.
Vous prenez moins de temps pour vous habiller et pour prendre soin de vous. |
| 9. ____ | ____ | : Vous avez une maladie chronique (diabète, maux de dos, colites, migraines). |
| 10. ____ | ____ | : Vous êtes constamment fatigué(e). |
| 11. ____ | ____ | : Vous dormez plus que d'habitude ou vous avez des problèmes de sommeil. |
| 12. ____ | ____ | : Vous vous questionnez sérieusement sur la valeur de vos efforts. |
| 13. ____ | ____ | : Vous envisagez sérieusement de quitter la situation que vous percevez comme la cause de vos problèmes. |
| 14. ____ | ____ | : Vous prenez des congés de maladies fréquemment (ou augmentation d'absentéisme, retards). |

- | <u>OUI</u> | <u>NON</u> | |
|------------|------------|--|
| 15. ____ | ____ | : Vous pensez pouvoir faire le travail mieux que n'importe qui. |
| 16. ____ | ____ | : Vous pensez que les autres personnes ne font pas leur part d'effort. |
| 17. ____ | ____ | : Vous croyez que les autres ne vous apprécient pas et que chacun vous observe pour vous voir échouer. |

Section 4

- | | | |
|---------|------|---|
| 1. ____ | ____ | : Vous êtes constamment déprimé(e). |
| 2. ____ | ____ | : Vous avez un problème sérieux avec (drogues, tabac, alcool, sur- ou sous-alimentation). |
| 3. ____ | ____ | : Vous voulez dormir toute la journée, espérant que vos problèmes disparaîtront. |
| 4. ____ | ____ | : On dirait qu'il n'y a plus de joie et rien à espérer de quoi que ce soit. |
| 5. ____ | ____ | : Vous perdez contact avec la réalité. |
| 6. ____ | ____ | : Vous vous fichez de tout. Vous voulez seulement qu'on vous laisse seul(e). |
| 7. ____ | ____ | : Vous voulez que quelqu'un vous prenne par la main et s'occupe de vous. |
| 8. ____ | ____ | : Vous avez eu une dépression nerveuse ou avez considéré le suicide ou l'homicide. |

Instructions: Pour chaque énoncé, vous devez indiquer votre réponse en terme de fréquence et d'intensité en indiquant le chiffre correspondant à votre réponse. Ainsi, vous indiquez d'abord si vous vous sentez ainsi fréquemment ou non (par exemple "toujours" ou "jamais"). Ensuite, vous indiquez si ce sentiment est très fort ou non chez vous. Notez que les deux échelles sont indépendantes, i.e. vous pouvez vous sentir rarement fatigué, mais lorsque cela se produit, ce sentiment de fatigue est très intense. L'inverse est également vrai.

FREQUENCE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Une ou deux fois	Rarement	Parfois	Souvent	Généralement	Toujours

INTENSITE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Très faible	Assez faible	Moyennement faible	Moyennement fort	Assez fort	Très fort

FREQUENCE 0-6

INTENSITE 0-6

1. _____ : fatigué(e)
2. _____ : déprimé(e)
3. _____ : satisfait(e) de votre journée
4. _____ : exténué(e) au niveau physique
5. _____ : exténué(e) au niveau émotif
6. _____ : heureux(se)
7. _____ : à plat
8. _____ : épuisé(e) moralement
9. _____ : malheureux(se)
10. _____ : abattu(e)
11. _____ : pris(e) au piège
12. _____ : inutile

FREQUENCE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Une ou deux fois	Rarement	Parfois	Souvent	Généralement	Tous les jours

INTENSITE:

0	1	2	3	4	5	6
Jamais	Très faible	Assez faible	Moyennement faible	Moyennement fort	Assez fort	Très fort

FREQUENCE
0-6

INTENSITE
0-6

13. _____ : ennuyé(e)
14. _____ : troublé(e)
15. _____ : déçu(e) ou dépit(e) par les autres
16. _____ : faible et impuissant(e)
17. _____ : désespéré(e)
18. _____ : rejeté(e)
19. _____ : optimiste
20. _____ : énergique
21. _____ : anxieux(se)
22. _____ : Durant les six derniers mois, avez-vous été plus fréquemment en retard à votre travail?
23. _____ : Avez-vous ressenti le besoin de prolonger vos pauses-café avec vos collègues de travail?
24. _____ : Durant les six derniers mois, avez-vous dû recourir à des congés de maladies?

Remerciements

L'auteur désire exprimer sa reconnaissance à son directeur de mémoire, monsieur Michel Alain, Ph.D., professeur au département de psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières, à qui elle est redevable d'une assistance constante et éclairée. Des remerciements s'adressent également à la direction du Centre des Services Sociaux du Centre du Québec, ainsi qu'aux intervenants(es) sélectionnés(es) pour avoir bien voulu prêter leur collaboration lors de l'expérimentation.

Références

BELCASTRO, P.A., GOLD, R.S. (1983). Teacher stress and burnout: implications for school health personnel. Journal of school health, 53, 404-407.

BELCASTRO, P.A., GOLD, R.S., HAYS, L.C. (1983). Maslach Burnout Inventory: factor structures for samples of teachers. Psychological reports, 53, 364-366.

BOHRNSTEDT, G.W. (1970). Reliability and validity assessment in attitude measurement. In G.F. (Ed.) Attitude measurement. Chicago: Rand McNally.

BOURGAULT, D., MELOCHE, M. (1981). Le burnout ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise. Intervention, 61, 58-66.

BROOKINGS, J.B., BOLTON, B., BROWN, C.E., McEVOY, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. Journal of occupational behaviour, 6, 143-150.

CACCESE, T.M., MAYERBERG, C.K. (1984). Gender differences in perceived burnout of college coaches. Journal of sport psychology, 6, 279-288.

CAROLL, FX. J. (1979). Staff burnout as a form of ecological dysfunction. Contemporary drug problems, 8, 207-225.

DALEY, M.R. (1979a). Burnout, smoldering problem in protective services. Social work, 24, 375-379.

DALEY, M.R. (1979b). Preventing worker burnout in child welfare. Child welfare, 58, 443-450.

DOLAN, S., ARSENAULT, A. (1980). Stress, santé et rendement au travail. Monographie 5. Université de Montréal. Ecole de relations industrielles.

EDELWICH, J., BRODSKY, A. (1980). Burnout: stages of disillusionment in the helping professions. New York. Human Sciences Press.

ELDRIGE, W., BLOSTEIN, S., RICHARDSON, V. (1983). A multi-dimensional model for assessing factors associated with burnout in human service organisations. Public personnel managment journal, 12, 314-321.

ETZION, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. Journal of applied psychology, 4, 615-622.

FARBER, B.A. (1983). Stress and burnout in the human service professions. Ed. Pergamon general psychology series.

FIRTH, H., McINTEE, J., McKEWON, P., BRITTON, P.G. (1985). Maslach Burnout Inventory: factor structure and norms for British nursing staff. Psychological reports, 57, 147-150.

FORD, D.L., MURPHY, C.J., EDWARDS, K.L. (1983). Exploratory development and validation of perceptual job burnout inventory: comparison of corporate sector and human service professionals. Psychological reports, 52, 995-1008.

FREUDENBERGER, H.J. (1974). Staff burnout. Journal of social issues, 30, 159-165

FREUDENBERGER, H.J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. Psychotherapy: theory, research & practice, 12, 73-82.

FREUDENBERGER, H.J. (1977). The organizational menace. Training and development journal, 31, 26-27.

FREUDENBERGER, H.J., RICHELSON, G. (1980). Burnout: the high cost of high achievement. New-York. Anchor Press.

GAUVIN, L. (1981). Le phénomène de l'épuisement. Comité de la protection de la jeunesse.

GLICKEN, M.D. (1983). A counseling approach to employee burnout. Personnel journal, 62, 222-228.

GOLD, Y. (1984). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of California elementary and junior high school classroom teachers. Educational and psychological measurement, 44, 1009-1016.

GOLD, Y. (1985). The relationship of six personal and life history variables to standing on three dimensions of Maslach Burnout Inventory in a sample of elementary and junior high school teachers. Educational and psychological measurement, 45, 377-387.

GOLDBERG, R.J. (1983). Stress in the workplace: an integrated approach. New directions for mental health services, 20, 65-74.

GOLEMBIEWSKI, R.T., MUNZENRIDER, R., CARTER, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. Journal of applied behavioral science, 19, 461-481.

HAMMER, J.S., JONES, J.W., LYONS, J.S., SIXSMITH, D., AFFICIANDO, E. (1985). Measurement of occupational stress in hospital settings: two validity studies of a measure of self-reported stress in medical emergency rooms. General hospital psychiatry, 7, 156-162.

HARRISON, W.D. (1980). Role strain and burnout in child-protective service workers. Social service review, 54, 31-44.

HELLIWELL, T. (1981). Are you a potential burnout?. Training and development journal, 35, 25-29.

HUNTER, K., JENKINS, J.O., HAMPTON, L.A. (1982). Burnout among providers of emergency health care. Crisis intervention, 12, 141-152.

IWANICKI, E.F., SCHWAB, R.L. (1981). A cross validation of Maslach Burnout Inventory. Educational and psychological measurement, 41, 1167-1174.

JONES, J.W. (1982). The burnout syndrome. Current research, theory, interventions. Park Ridge, Ill.: London House Press.

JUSTICE, B., GOLD, R.S., KLEIN, J.P. (1981). Life events and burnout. Journal of psychology, 108, 219-226.

KAHN, R. (1978). Job burnout: prevention and remedies. Public welfare, 36, 61-63.

KARTMAN, L.L. (1983). People helping people: Burnout. Activities, adaptation & aging, 3, 49-57.

KHROME, H.W., LAUX, L. (1982). Achievement, stress and anxiety. (The series in clinical and community psychology). Montréal: McGraw-Hill International.

LAWRENCE, R.A. (1984). Police stress and personality factors: a conceptual model. Journal of criminal justice, 12, 247-263.

- LAWRENSEN, G.M., McKINNON, A.J. (1982). A survey of classroom teachers of emotionally disturbed: attrition and burnout factors. Behavioral disorders, 8, 41-48.
- MACBRIDE, A. (1983). Burnout: possible? probable? preventable?. Canada's mental health, 31, 2-3.
- MALANOWSKI, J.R., WOOD, P.H. (1984). Burnout and self-actualization in public school teachers. The journal of psychology, 117, 23-26.
- MASLACH, C. (1976). Burned-out. Human behavior, 5, 16-22.
- MASLACH, C. (1978a). Job burnout: how people cope. Public welfare, 36, 56-58.
- MASLACH, C. (1978b). The client role in staff burnout. Journal of social issues, 34, 111-124.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1979). Burned-out cops and their families. Psychology today, 12, 59-62.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981a). The measurement of experienced burnout. Journal of occupational behaviour, 2, 99-113.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981b). Maslach Burnout Inventory. Research Edition. Consulting Psychologists Press Inc. Palo Alto CA.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. Sex roles, 12, 837-851.
- MEIER, S.T., SCHMECK, R.R. (1985). The burned-out college student: a descriptive profile. Journal of college student personnel, 26, 63-69.
- MORACCO, J.C., D'ARIENZO, R.V., DANFORD, D. (1983). Comparison of perceived occupational stress between teachers who are contented and discontented in their career choices. The vocational guidance quarterly, 32, 44-51.
- NIE, N.H., HULL, C.H., JENKINS, J.G., STEINBRENNER, K., BENT, D.H. (1975). Statistical package for the social sciences (2e édition). New York: McGraw-Hill.
- NOWACK, K.M., HANSON, A.L. (1983). The relationship between stress, job performance and burnout in college student resident assistants. Journal of college student personnel, 24, 545-550.

- OSIPOW, S.H., SPOKANE, A.R. (1984). Measuring occupational stress, strain and coping. Applied social psychology annual, 5, 67-86.
- PIAGET, J., INHELDER, B. (1983). "..... drawing consists in externalizing a previously internalized mental image". Journal of psychosocial nursing & mental health services, 21, 9-16.
- PINES, A.M., ARONSON, E., KAFRY, D. (1982). Burnout: se vider dans la vie et au travail. Montréal. Ed. Le Jour.
- PINES, A., KAFRY, D. (1978). Occupational tedium in the social services. Social work, 23, 499-507.
- PINES, A., MASLACH, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. Hospital and community psychiatry, 29, 233-237.
- POTTER, B.A. (1980). Beating job burnout. Harbor Publishing Co., San Francisco, CA..
- POTTER, E.H., FIEDLER, F.E. (1981). The utilization of staff member intelligence and experience under high and low stress. Academy of management journal, 24, 361-376.
- QUATTROCHI-TUBIN, S., JONES, J.W., BREEDLOVE, V. (1982). The burnout syndrome in geriatric counselors and service workers. Activities, adaptation & aging, 3, 65-76.
- REINER, H.D., HARTSHORNE, T.S. (1982). Job burnout and the school psychologist. Psychology in the schools, 19, 508-512.
- RIGAR, T.F. (1985). Stress burnout. An annotated bibliography. Southern Illinois University Press, Carbondale and Edwardsville, Ill.
- ROTTIER, J., KELLY, W., TOMHAVE, W.K. (1983). Teacher burnout: small and rural school style. Education, 104, 72-79.
- SCHWAB, R.L., IWANICKI, E.F. (1982). Who are our burned out teachers? Educational research quarterly, 7, 5-16.
- SEARS, S.J., NAVIN, S.L. (1983). Stressors in school counseling. Education, 103, 333-337.
- STOUT, J.K., WILLIAMS, J.M. (1983). Comparison of two measures of burnout. Psychological reports, 53, 283-289.
- THOMPSON, W.J. (1980). Burnout in group home houseparents. American journal of psychiatry, 137, 710-714.

TOULIATOS, J., BEDEIAN, A.G., MOSSHOLDER, K.W., BARKMAN, A.I. (1984). Job-related perceptions of male and female government, industrial and public accountants. Social behavior & personality, 12, 61-68.

TRACY, L., JOHNSON, T.W. (1983). Measurement of role stress: dimensionality of scale items. Social behavior and personality, 11, 1-7.

VENINGA, R.L., SPRADLEY, J.P. (1981). The work/stress connection: how to cope with job burnout. Ed. Little, Brown and company Ltd.

WATKINS, C.E. (1983). Burnout in counseling practice: some potential professional and personal hazards of becoming a counselor. The personnel and guidance journal, 61, 304-308.

ZABEL, R.H., ZABEL, M.K. (1982). Factors in burnout among teachers of exceptional children. Exceptional children, 49, 261-263.