

Application du Maslach Burnout Inventory à quelques travailleurs de Kisangani en RD Congo

[Application of the Maslach Burnout Inventory to some workers in Kisangani in DR Congo]

Didier Kalobo Mukondola¹ and Joseph Tshimpanga Bakadianjila²

¹Chef de Travaux, Université de Kisangani, RD Congo

²Professeur Ordinaire, Université de Kisangani, RD Congo

Copyright © 2020 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the ***Creative Commons Attribution License***, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: In undertaking this investigation, the main concern is to have an appropriate instrument adapted to the environment of workers in Kisangani to fully apprehend professional exhaustion or burnout at work. To do this, two approaches can be put to good use by the researcher, either to design his own tools in case they do not exist, or to adapt those from other skies. This research is part of the second approach, which proposes an application trial of a tool concerning professional burnout, in particular the Maslach Burnout Inventory (MBI). It is in order to see whether it is, yes or not, adapted to the reality of the environment and to adopt it in the scientific investigations in the environment of workers of Kisangani. Research is working on the metrological qualities of the Maslach Burnout Inventory (MBI). In the validation of the MBI, attention was focused on the precision entered from the Cronbach's alpha coefficient and the validity by the homogeneity of the tool through the item-test correlation coefficient. Three types of validity were the subject of the MBI, namely facial or content validity, construct or trait validity and nomological or predictive validity.

KEYWORDS: Validity, Maslach Burnout Inventory, workers, company, Kisangani.

RESUME: En entreprenant cette investigation, la préoccupation principale est de disposer d'un instrument approprié et adapté à l'environnement des travailleurs de Kisangani pour bien appréhender l'épuisement professionnel ou le burnout au travail. Pour ce faire, deux approches peuvent être exploitées à bon escient par le chercheur, soit concevoir ses propres outils au cas où ils n'existent pas, soit adapté ceux provenant d'autres cioux. C'est dans la seconde approche que s'inscrit la présente recherche qui se propose un essai d'application d'un outil concernant l'épuisement professionnel, notamment le Maslach Burnout Inventory (MBI). C'est en vue de constater s'il est, oui ou non, adapté à la réalité du milieu et l'adopter dans les investigations scientifiques dans le milieu de travailleurs de Kisangani. La recherche planche sur les qualités métrologiques du Maslach Burnout Inventory (MBI). Dans la validation du MBI, l'attention a porté sur la fidélité saisie à partir du coefficient alpha de Cronbach et la validité par l'homogénéité de l'outil par le biais du coefficient de corrélation item-test. Trois types de validité ont fait l'objet du MBI à savoir la validité faciale ou de contenu, la validité de construit ou de trait et la validité nomologique ou prédictive.

MOTS-CLEFS: Validité, Maslach Burnout Inventory, travailleurs, entreprise, Kisangani.

1 INTRODUCTION

Dans une civilisation construite autour du travail, le temps humain se structure autour de lui. A ce propos, [1] estime en premier lieu que les études sont une préparation au travail et non d'abord une recherche de vérité et de sagesse constructive de soi. En second lieu, il trouve qu'à l'âge de travailler succède la retraite à un âge également déterminé.

En principe, le milieu du travail devrait être sain et sûr. Mais malheureusement, ce n'est pas le cas pour les nombreux travailleurs. Tous les jours, les travailleurs, partout dans le monde, sont exposés à diverses menaces pour leur santé tant physique que psychologique. Cela provient, selon [2], des exigences physiques, des contraintes psychologiques, des tâches mal définies, parfois ambiguës, des conflits avec des collègues, des conflits entre les supérieurs et les subalternes, des sentiments d'être harcelé, d'être mal payé, des conflits entre les choix professionnels et les choix familiaux.

En 1969, Bradley a été le premier à envisager un stress particulier lié au travail qu'il nomma « burnout ». En 1970, le psychiatre et psychanalyste Freudenberger décrit pour la première fois une entité qu'il a observée chez les soignants bénévoles s'occupant des toxicomanes. Cette entité est analogue à une combustion interne; d'où le concept anglais de « burnout ». En 1976, Maslach le désigne comme manifestations d'usure professionnelle [3] qui s'apparentent à l'épuisement professionnel. Et au Japon, depuis 1988, on parle du karoshi ou de la mort par le travail.

Il ressort de la littérature que le burnout se manifeste par un épuisement émotionnel ou physique, par une réduction de la productivité au travail et par un sentiment de dépersonnalisation [4]. La plupart des auteurs s'entendent pour en situer la source spécifiquement dans un contexte de travail et le définissent comme une réponse à un stress excessif et/ou continu au travail. [5] décrivent le burnout comme le syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui.

Des recherches récentes révèlent la continuité du construit (burnout) à travers toutes les professions ([6], [7]).

En effet, dans toutes les occupations, les individus répondent à la fatigue en s'éloignant de leurs carrières. Certes, les professions impliquant un contact intense avec autrui sont largement étudiées. La majeure partie des travaux publiés depuis 2003 porte sur une variété des groupes: travailleurs sociaux, enseignants, médecins, dentistes, infirmiers et autre personnel de santé. Des ouvriers de l'industrie, des employés, des managers, des fonctionnaires, des informaticiens, des soldats, des policiers ou des étudiants sont de plus en plus pris en considération [8]. Comme on le voit, l'épuisement professionnel touche un large spectre des professions et constitue un véritable problème de santé au travail.

Bien que ce phénomène se rencontre dans toutes les organisations de par le monde, il se pose encore le problème de son évaluation. Si ailleurs, il a été résolu, il n'en est pas le cas pour le milieu congolais en général et pour celui de Kisangani en particulier. A cette difficulté s'ajoute l'indisponibilité d'outils adaptés au milieu congolais pour cerner le burnout au travail; et pourtant, un bon nombre d'outils d'investigation existent ailleurs. C'est le cas de Burnout Inventory de Pines, du Shirom-Melamed Burnout Measure (S-MBM), de Caregiver's Burnout Scale, de Job Burnout Inventory de Ford, Murphy et Edwards, de Meier Burnout Assessment de Meier, du Teacher Burnout Scale de Seidman et Zager, du Maslach Burnout Inventory de Maslach et Jackson. Bref, la quasi-totalité de ces outils a été conçue hors du continent africain.

Parmi ces instruments, l'attention a porté particulièrement sur le Maslach Burnout Inventory de Maslach et Jackson. En effet, cet outil est caractérisé par de très bonnes qualités psychométriques – validité et fidélité – qui s'observent de manière constante d'une étude à l'autre ([9]; [10]).

Aussi, avons-nous voulu voir si dans son application à une population des travailleurs de Kisangani, le MBI donnerait les résultats fiables et comparables à ceux observés dans les recherches antérieures.

En entreprenant cette investigation, la préoccupation principale est de disposer d'un instrument approprié et adapté à l'environnement des travailleurs de Kisangani pour bien appréhender le burnout au travail. Pour ce faire, deux approches peuvent être exploitées à bon escient par le chercheur: soit concevoir ses propres outils au cas où ils n'existent pas, soit adapté ceux provenant d'autres lieux.

C'est dans la seconde approche que s'inscrit la présente recherche qui se propose un essai d'application d'un outil concernant l'épuisement au travail, notamment le MBI. C'est en vue de constater s'il est, oui ou non, adapté à la réalité du milieu et l'adopter dans les investigations scientifiques dans le milieu de travailleurs de Kisangani. La recherche planche sur les qualités métrologiques du MBI.

Concrètement, elle se propose de trouver les réponses aux quatre questions spécifiques suivantes:

- Le contenu du MBI se retrouve-t-il dans le milieu des travailleurs de Kisangani ?
- Le MBI présente-t-il une bonne consistance interne pour son application dans le milieu des travailleurs de Kisangani ?
- Le MBI présente-t-il une structure multidimensionnelle et ses sous-échelles sont-elles unidimensionnelles ?
- Le MBI entretient-il des corrélations avec d'autres instruments abordant certains concepts proches du burnout et élaborés pour les travailleurs de Kisangani?

De ces questions, quatre conjectures ont été avancées en guise de réponses.

- Dans la mesure où les travailleurs de Kisangani sont exposés aux mêmes menaces pour leur santé tant physique que psychologique autant que leurs pendants du milieu d'origine du MBI, le contenu du MBI se retrouverait dans le milieu de travailleurs de Kisangani.
- Etant donné ses applications multiples à des populations différentes, le MBI présenterait du point de vue de sa structure une bonne consistance interne.
- Dans sa structure factorielle, le MBI serait multidimensionnel et ses sous-échelles unidimensionnelles.
- Le MBI serait corrélé avec des outils élaborés pour les travailleurs de Kisangani évaluant le stress au travail, l'anxiété et la personnalité du point de vue du stress.

La visée principale de cette recherche est de voir dans quelle mesure le MBI peut être utilisé dans le contexte des travailleurs de Kisangani. A ce sujet, quatre preuves constituent les objectifs spécifiques: preuve de la validité faciale, preuve de la consistance interne, preuve de la validité interne et preuve de la validité externe. De façon concrète, il s'agit:

- D'examiner la validité faciale de l'échelle (preuve de la validité faciale);
- D'étudier sa fiabilité (preuve de la consistance interne);
- D'éprouver sa validité interne (preuve de la validité interne);
- D'appréhender la validité externe (preuve de la validité externe).

Le verbe « to burn out » signifie littéralement « griller » (un circuit électrique, une prise), « bruler » ou encore « s'user », « s'épuiser » en raison des demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources [11].

Etymologiquement, le terme burnout renvoie à l'idée de combustion totale [12] ou de brûlure interne [13]. En fait, il s'agit d'un phénomène difficile à cerner. Car le burnout se manifeste de manières physique, psychologique, attitudinale et comportementale. On peut, cependant, avancer qu'il se développe dans un processus qui met en cause la personne et son environnement de travail.

A l'origine, le burnout est un terme de l'industrie aérospatiale. Il désigne une fusée qui décolle, dont le carburant vient à s'épuiser avec comme conséquence la surchauffe du moteur et le risque d'explosion de l'engin [14].

Selon [15], au début du XXe siècle, l'expression « to burn oneself out » signifie en langage populaire « travailler trop dur et mourir jeune ». Le terme japonais « karoshi » a la même signification que le burnout. Il signifie « mort par excès de travail », et peut être considéré comme une forme extrême de burnout. Dans le passé, nombre d'autres notions ont été utilisées pour décrire des états similaires, comme le « surmenage » de Tuke en 1882 et l'« industrial fatigue » de Park en 1934 [16], mais aucun n'aura le succès rencontré par le terme burnout à partir des années 1970.

Le concept de burnout est officiellement posé en milieu professionnel par le français Veil en 1959 pour décrire chez des professionnels des manifestations qui n'entrent pas dans le cadre de la nosographie classique [17]. En 1969, Bradley fut le premier à envisager un stress particulier, lié au travail. Il le nomma « burnout ».

Les premières recherches dans ce domaine sont attribuées au psychiatre et psychothérapeute Freudenberger en 1974. Ce dernier définit alors le burnout comme « un état de fatigue chronique, de dépression et de frustration apporté par la dévotion à une cause, un mode de vie, ou une relation, qui échoue à produire les récompenses attendues et conduit en fin de compte à diminuer l'implication et l'accomplissement au travail » [18].

En 1976, Maslach utilise le terme « burnout » auprès des professionnels de sauvetage et des urgentistes [19]. Elle remarque que le burnout semble commun aux professionnels de santé et aux avocats. Elle émet ainsi l'hypothèse que travailler avec d'autres, en particulier, dans une relation d'aide, est le fondement du phénomène.

Contrairement à Freudenberger qui insistait sur les facteurs personnels, Maslach situe davantage les causes du burnout dans l'environnement de travail. Alors que les travaux de l'époque sur le burnout s'appuyaient essentiellement sur l'expérience clinique, Maslach publie au début des années 1980 les premières recherches empiriques systématiques [20]. Elle conçoit le burnout comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui [21].

Actuellement, le burnout est appréhendé différemment par divers auteurs qui mettent chacun un accent particulier sur l'un ou l'autre aspect du phénomène. [22] voient dans le burnout une réponse au stress chronique avec trois dimensions: l'épuisement émotionnel ou physique, la diminution de la productivité et la surdépersonnalisation [23]., le burnout provient d'inadaptations continues, rarement reconnaissables, et pour la plupart, déniées entre les caractéristiques de l'individu et celles de l'environnement. Ces inadaptations sont la source d'un processus d'érosion psychologique lent et caché.

En définitive, le burnout apparaît comme un processus de détresse qui s'installe progressivement dans la relation entre l'individu et le travail; et ce, lorsque la forte implication n'a pas produit le résultat escompté. Alors sous la tension produite par cette implication, les ressources internes de la personne en viennent à se consommer comme sous l'action des flammes ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Le Maslach Burnout Inventory est mis au point par Maslach et Jackson en 1986. Ces auteurs ont défini le burnout comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel. Ce syndrome apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui. Ces trois facteurs et les items, qui les composent, ont été utilisés pour constituer la mesure du burnout [24].

Cet instrument est simple à utiliser et permet de mesurer le burnout auprès de groupes importants et d'en étudier systématiquement les causes. Il est adapté dans de nombreuses langues, dont le français [25] (Girault, 1989). Et il reste de loin l'échelle la plus employée pour mesurer le burnout [26].

Au départ (en 1981), le MBI est destiné à mesurer les degrés du burnout chez les professionnels des métiers d'aide. A cet effet, il comprend 26 items répartis dans quatre sous échelles: l'épuisement émotionnel (neuf items), la dépersonnalisation (cinq items), l'accomplissement personnel (huit items) et l'implication (trois items). Le dernier facteur est présenté comme une option possible et est supprimé de la nouvelle version présentée en 1986. Si la première version était réservée aux seuls professionnels de l'aide, la deuxième version est étendue à toutes les professions. En effet, il a été remarqué que de nombreuses causes du burnout (le conflit de rôle, le manque d'autonomie, de contrôle, etc.) sont communes à l'ensemble des environnements de travail.

La seconde version du MBI compte 22 items qui évaluent trois dimensions du burnout: l'épuisement émotionnel (neuf items), la dépersonnalisation (cinq items) et l'accomplissement personnel (huit items). Cette version concerne les enseignants et peut être appliquée à tous les professionnels. Pour ce faire, on a modifié la mesure initiale en supprimant les items spécifiques aux aspects négatifs des interactions avec les clients, la dépersonnalisation pour les remplacer par d'autres items évaluant des attitudes équivalentes, mais dont la cible est constituée des relations avec son travail.

Signalons qu'il existe également la troisième version éditée en 1996. Elle est différente quant à son contenu et au nombre d'items. Elle comporte 16 items répartis dans trois dimensions du burnout: l'épuisement émotionnel (cinq items), le cynisme (cinq items) et l'efficacité professionnelle (six items). Cette troisième version du MBI concerne tous les professionnels mais les diverses dimensions ont changé des noms. On distingue donc à ce jour, trois versions différentes du MBI (version originale): le MBI-Human Service (MBI-HSS) destiné aux professionnels des services d'aide, sa variante le MBI-Educators Survey (MBI-ES) qui s'adresse aux enseignants et le MBI-General Survey (MBI-GS) qui peut être soumis à tout professionnel quel que soit le métier. Ces échelles comportent sept points allant de jamais à tous les jours. Elles sont composées des affirmations renvoyant au travail.

En ce qui concerne les qualités métrologiques du MBI, les auteurs reconnaissent l'existence d'une bonne validité convergente [27]. On obtient des associations toujours significatives entre les sous-échelles d'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation d'une part, et entre les scores au MBI et ceux obtenus avec d'autres instruments conçus pour tester le burnout, en particulier le BM de [28]. Pour ce qui est de la validité discriminante, les recherches menées à ce jour laissent parfois planer un doute sur cette validité parce que l'on a trouvé une corrélation significative avec des mesures d'insatisfaction au travail et surtout une association positive entre burnout et dépression.

Néanmoins, si le burnout et la dépression partagent une variance appréciable, particulièrement quand il s'agit de l'épuisement émotionnel, ils sont bien distincts tant du point de vue de leur origine que de leur développement. Partant, le MBI ne se confond pas avec une mesure de la dépression [29]. La validité de construct (validité factorielle) est éprouvée pour les trois versions [30]. La consistance interne du MBI, quelle que soit la version, en considérant les trois sous-échelles, mesurée par l'alpha de Cronbach, a donné lieu à des valeurs allant de 0,70 à 0,90 pour la forme traditionnelle. Ces derniers indices vont de 0,73 à 0,91 pour la forme générale [31]. Tous ces indices révèlent l'existence d'une consistance interne satisfaisante. En outre, il est observé une bonne stabilité à travers les trois versions du MBI.

Malheureusement, on ne peut pas dire aujourd'hui à partir de quel score, sur chaque dimension, un individu présente un profil critique. Car, à l'origine, Maslach et Jackson ont établi des bornes permettant de catégoriser les individus selon qu'ils ont un burnout élevé, moyen ou faible. Mais ces bornes ont été dressées à partir de normes arbitraires. Elles permettaient de répartir l'échantillon des sujets en trois groupes équivalents: les 33,3% qui ont les scores les plus élevés, représentant la fourchette du niveau élevé, les 33,3% suivant la fourchette du niveau moyen, et les 33,3% restant, la fourchette correspondant au niveau le plus bas [32].

2 METHODOLOGIQUE

Cette partie décrit la démarche suivie pour confronter la théorie au terrain. Il comporte trois sections classiques: objet d'étude, population et échantillon, techniques de collecte et de traitement des données.

2.1 OBJET D'ETUDE

VARIABLES

La variable qui fait l'objet de notre recherche est le burnout. Selon la théorie développée par Maslach et Jackson ([33]; [34]) à travers le MBI, le burnout comprend trois dimensions. La première dimension est l'épuisement émotionnel qui est défini comme le sentiment d'être envahi ou épuisé par son travail. La deuxième dimension est la dépersonnalisation (cynisme). Cette dernière se manifeste par des sentiments d'insensibilité et des réponses impersonnelles. L'accomplissement personnel au travail est la troisième dimension du burnout. Il se traduit par des sentiments de compétences et de réalisation de soi au travail.

Concomitamment au burnout, certains concepts connexes ont été considérés. Ces concepts entretiendraient une relation avec la variable de base. Il s'agit du stress au travail, du type de personnalité en fonction du stress et de l'anxiété.

2.2 VALIDATION

La validation d'un instrument de mesure est un processus complexe qui nécessite une étude approfondie d'un outil de recherche avant son utilisation. Ainsi, avant d'appliquer tout instrument de collecte d'information dans une population, il sied au chercheur de s'assurer qu'il n'existe pas d'instrument équivalent, traduit et validé dans sa langue et dans son milieu de travail. Toutefois, ce processus permet souvent d'améliorer certains aspects de la version d'origine ou de lui faire franchir certaines étapes de validation non encore complétées, mais il ne peut compenser des manques flagrants de validité de contenu, de construct et de fidélité [35]. C'est dans cette perspective que s'inscrit la présente recherche qui se propose de voir l'applicabilité, dans le milieu de Kisangani, d'un inventaire de burnout en l'occurrence le MBI de Maslach et Jackson.

Le processus de validation d'un questionnaire vise à s'assurer que la manière de mesurer chaque variable est adéquate [36]. En psychométrie, d'après [36], la notion de validation recourt à trois opérations distinctes, notamment la validité, la sensibilité et la fidélité. Ces opérations permettent de voir dans quelle mesure un instrument remplit des qualités métrologiques requises pour être un bon instrument de mesure.

La validation est une opération destinée à démontrer, preuve à l'appui, qu'une procédure, un procédé ou une activité conduit effectivement aux résultats escomptés. C'est donc l'assurance d'un certain niveau de confiance dans le système test ([38]. De ce processus, notre attention a porté sur la fidélité et la validité considérées comme des notions importantes et interdépendantes [39].

Dans la validation du MBI, l'attention a porté sur la fidélité saisie à partir du coefficient alpha de Cronbach et la validité par l'homogénéité de l'outil par le biais du coefficient de corrélation item-test. Trois types de validité ont fait objet du MBI, à savoir la validité faciale ou de contenu, la validité de construit ou de trait et la validité nomologique ou prédictive.

La population d'étude couvre les travailleurs œuvrant dans quelques organisations professionnelles implantées dans la ville de Kisangani. Il s'agit des entreprises publiques et de la fonction publique de la ville de Kisangani. Un échantillon empirique de 396 sujets a été constitué.

2.3 TECHNIQUE DE COLLECTE DES DONNEES

Dans l'étude du burnout, nous avons utilisé quatre questionnaires d'enquête pour collecter les données:

LE QUESTIONNAIRE DE BURNOUT DE MASLACH ET JACKSON (MBI)

Le MBI de Maslach et Jackson est un questionnaire qui évalue le burnout conçu dans le sens de l'épuisement professionnel. C'est un questionnaire multidimensionnel dans la mesure où il couvre trois aspects indépendants. Il s'agit de l'épuisement émotionnel, de la dépersonnalisation et de l'accomplissement personnel.

Ces aspects sont évalués par une série de 22 items. Il s'agit des affirmations renvoyant au travail en faisant allusion au sentiment ou à l'émotion que le travailleur éprouve vis-à-vis de son expérience professionnelle. Les réponses du sujet sont exprimées sous forme d'une graduation allant de jamais jusqu'à toujours en passant par rarement, parfois et souvent.

LE QUESTIONNAIRE DU STRESS AU TRAVAIL DE DIROKPA

Le questionnaire de Dirokpa a été élaboré en 1999. Ce questionnaire, unidimensionnel et homogène, cherche à évaluer le stress au travail. Élaboré pour la population des travailleurs de la ville de Kisangani, il comprend 84 items. Ces items sont construits autour des stressors intrinsèques à l'emploi. L'auteur retient notamment des contraintes physiques, des exigences liées à la tâche, des rôles dans l'organisation, des attentes, des ambiguïtés, de la surcharge quantitative et qualitative, de la responsabilité d'autrui, du déroulement de la carrière, des relations interpersonnelles, de la structure et du climat organisationnel, du support social, des sources extra organisationnelles. Il s'agit des variables génératrices du burnout qui se situent à trois niveaux: organisationnel, interindividuel et intra-individuel.

Parmi les 84 items du questionnaire de Dirokpa, nous en avons extrait 14 questions sélectionnées sur base de leur seuil de discrimination intéressant (55%). Ces questions se rapportent globalement aux stressors intrinsèques à l'emploi: attentes, contraintes physiques, exigences liées au travail, rôles dans l'organisation, sous-charges qualitatives et quantitatives, surcharges quantitatives.

LE QUESTIONNAIRE DU TYPE DE PERSONNALITÉ EN FONCTION DU STRESS

Le questionnaire du type de personnalité en fonction du stress est un questionnaire d'auto-évaluation élaboré par Every et Girdano et repris par Hellriegel et al [40]. Ce questionnaire vise à déterminer le type de personnalité qu'affiche ou manifeste un individu dans une situation donnée.

Le questionnaire du type de personnalité en fonction du stress compte 14 items qui évaluent la manière dont les travailleurs s'appliquent au travail et comment ils vivent le stress selon leurs différences individuelles. Ces items sont repris dans notre instrument de recherche à partir de l'item n°15 jusqu'à l'item n°28.

ET L'INVENTAIRE DE PERSONNALITÉ POUR ADULTE CONGOLAIS (IPAC)

Mis au point par [41] pour la population des enseignants de la Province Orientale en République Démocratique du Congo (RDC), l'Inventaire de Personnalité pour Adulte Congolais (IPAC) est un questionnaire dont le but est d'évaluer les difficultés ressenties par les sujets en situation de stress et de frustration. Cet outil peut s'appliquer à la personnalité tant normale que pathologique par l'étude de la symptomatologie, des tendances de base, des intérêts et des attitudes. Il est de nature multidimensionnelle.

L'IPAC est composé de 113 items. Dans la présente investigation, nous avons sélectionné aléatoirement (technique de l'urne) 18 items à raison de trois items par catégorie clinique. Ces catégories sont en rapport avec l'anxiété. Elles touchent les aspects relatifs aux tendances dépressive, obsessionnelle et anxieuse, paranoïde, caractéropathique et psychopathique, schizoïde et aux plaintes somatiques.

2.4 TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES DONNEES

Pour l'exploitation efficiente de tous ces instruments, les données ont été traitées à l'aide des logiciels Excel 2007 et SPSS version 20.

3 RESULTATS

3.1 PRESENTATION DES DONNEES

Il ressort que l'ensemble des distributions observées sont relativement homogènes ($cv < 0,30$). Ainsi, les sujets observés peuvent être considérés comme appartenant à une même population.

3.2 PRESENTATION DES RESULTATS DES ANALYSES PSYCHOMETRIQUES

FIDÉLITÉ DU MBI

3.2.1 ANALYSE GLOBALE

En considérant le MBI avec ses 22 items, un coefficient α de Cronbach global de 0,433 a été observé. Cette valeur est de loin inférieure au critère de 0,70, proposé par Nunnally.

La lecture de la colonne des corrélations ne révèle aucune valeur supérieure ou égale à 0,30. Il y a lieu de dire qu'aucun item ne contribue substantiellement au score global de l'outil. Ces statistiques traduiraient l'hétérogénéité des items et la multidimensionnalité de l'échelle.

3.2.2 ANALYSE EN FONCTION DE SOUS-ÉCHELLES DU MBI

En considérant les sous-échelles du MBI, tous les coefficients α de Cronbach sont inférieurs au critère de 0,70 proposé par Nunnally. Comme d'aucuns peuvent le remarquer, l'application de ces trois sous-échelles du MBI à la population des travailleurs de la ville de Kisangani présente des problèmes sérieux en matière de la consistance interne et de la monotonie des items dans l'outil.

Du point de vue de la consistance interne, il ressort que toutes les valeurs alpha de Cronbach sont négligeables (inférieures à 0,70) de ces trois sous échelles

VALIDITÉ INTERNE

ANALYSE GLOBALE

A ce niveau, l'objectif est de voir si le MBI est multidimensionnel et ses sous-échelles unidimensionnelles.

Avant d'appliquer l'analyse en composantes principales sur l'échelle et ses dimensions, il fallait vérifier les conditions d'une approche légitime de la technique. Ainsi, l'indice KMO calculé sur le MBI est égal à 0,728 et le test de sphéricité de Bartlett est = 849,183 ($df=231$; $p < 0,001$). Ces statistiques sont significatives. Ce qui atteste que la matrice des intercorrélations des 22 items n'est pas une matrice d'identité (ceci ne concerne pas la population qui a concerné les qualités météorologiques de l'instrument donc ça peut s'appliquer à n'importe quelle culture). Partant, Ainsi, il est indiqué d'initier une Analyse en Composante Principale (ACP) sur ces données.

Ainsi, l'application de l'ACP a permis de dégager une structure factorielle qui rend compte de 28,781% de la variance totale avec trois composantes: **accomplissement personnel; épuisement émotionnel et dépersonnalisation.**

3.2.3 ANALYSE SELON LES SOUS-ÉCHELLES

L'application de l'ACP aux données relatives aux items de trois sous-échelles a permis d'observer l'indice KMO de 0,651 et le test de sphéricité de Bartlett ($\chi^2 = 160,682$; $df=36$; $p < 0,001$). **L'indice KMO et le test de sphéricité sont généralement très significatifs.** Chacune des sous-échelles a donné lieu à une seule composante. Ces statistiques autorisent de poursuivre les analyses.

3.3 VALIDITE FACIALE

Concernant les indices de cohérence (IC) entre les avis des experts sur les 22 items qui constituent le MBI, les indices de cohérence calculés sont supérieurs ou égaux à 95 %. Aussi, les 9 juges sur les dix ont procédé à un même classement des items du MBI exploitant les trois dimensions de l'échelle.

3.4 VALIDITE EXTERNE

3.4.1 ANALYSE GLOBALE

Il s'est avéré que toutes les variables considérées comme prédictrices entretiennent une relation avec le critère. Tous les coefficients de validité calculés sont très significatifs ($p < 0,001$).

RÉGRESSION MULTIPLE

Dans l'approche de la régression multiple, la méthode pas-à-pas (stepwise) a été préconisée. Il s'est dégagé une équation de la régression multiple suivante:

$$Y = 28,51 + 0,28X_1 + 0,28X_2 + 0,25X_3$$

Globalement, tous les coefficients de régression calculés sont positifs. En effet, les trois variables explicatives du burnout sont dans l'ordre croissant: l'anxiété, le type de personnalité et le stress au travail. Cette équation est caractérisée par le coefficient de corrélation multiple très significatif de 0,533 et le coefficient de détermination de 28 %. (Les trois variables indépendantes expliquent le burnout à l'échelle de vingt-huit pourcent).

3.4.2 ANALYSE EN FONCTION DE SOUS-ÉCHELLES

3.4.2.1 ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL

A. COEFFICIENTS DE VALIDITÉ

Nous avons constaté que toutes les variables considérées entretiennent de relation très significative avec le critère.

B. RÉGRESSION MULTIPLE

Tous les coefficients de l'équation sont accompagnés des signes positifs. En effet, l'épuisement émotionnel est expliqué principalement par le stress au travail, l'anxiété et le type de personnalité. L'équation de la régression multiple se présente comme suit:

$$Y = 7,84 + 0,18X_1 + 0,13X_2 + 0,10X_3$$

Cette équation est caractérisée par le coefficient de corrélation multiple très significatif de l'ordre de 0,433 et le coefficient de détermination de 18,8 %.

3.4.2.2 DEPERSONNALISATION

CORRÉLATIONS

Il ressort que toutes les variables considérées entretiennent des relations très significatives avec le critère. Les deux coefficients (pentes) de l'équation sont positifs. En effet, la dépersonnalisation est expliquée principalement par l'anxiété suivie du stress au travail. L'équation de la régression multiple calculée est la suivante:

$$Y = - 0,27 + 0,15X_1 + 0,12X_2$$

(C.à.d. que le burnout ne va pas dans le même sens que les Prédicteurs).

Cette équation est caractérisée par le coefficient de corrélation multiple très significatif de l'ordre de 0,419 et le coefficient de détermination de 17,5 %.

3.4.2.3 ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL

CORRÉLATIONS

Sur les trois Prédicteurs, seul le type de personnalité manifeste une corrélation significative avec le critère. (Les deux autres ont des corrélations positives mais elles ne sont pas significatives). Étant donné le signe positif de la pente de régression,

l'accomplissement personnel est fonction du type de personnalité (type de personnalité B) en fonction de stress. À l'issue de l'unique étape, l'équation de régression simple est la suivante:

$$Y = 21,56 + 0,112X_1$$

(Pour éviter l'effet de multicollinéarité on utilise l'analyse de pas à pas).

Cette équation de la régression est caractérisée par le coefficient de corrélation très significatif de l'ordre de 0,137 et le coefficient de détermination de 1,9 %.

4 DISCUSSION DES RESULTATS

Si l'on veut élaborer des méthodes d'intervention et tester leur efficacité, il faut qu'une définition précise, débouche sur un outil de mesure valide pour vérifier que c'est bien le burnout que l'on a évalué. Dans l'ensemble, plusieurs chercheurs accordent une bonne validité convergente au Maslach Burnout Inventory, même si d'autres, font remarquer la validité convergente n'est pas véritablement établie pour l'accomplissement personnel [42]. Par ailleurs, on obtient des associations significatives entre les scores au MBI et ceux obtenus avec d'autres instruments conçus aussi pour tester le burnout, en particulier le Burnout Mesure (BM) de [43]; [44], montrent que l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation sont plus associés à la tension psychologique et physiologique que ne l'est l'accomplissement personnel.

Evidemment, le burnout ne doit pas être une autre façon de nommer des phénomènes tels que la dépression ou l'anxiété. Si le MBI a une bonne validité discriminante, on s'attend à une absence ou à une faible corrélation avec des mesures évaluant ces autres formes de détresses. En effet, la validité factorielle du MBI, a été confirmée pour ses trois versions [45].

Quelle soit la version du MBI, la consistance interne des trois sous- échelles, mesurée par l'Alpha de Cronbach est satisfaisante. Elle va de 70 à 90 contrairement à ce que nous avons trouvé.

Toutefois, on trouve parfois les Alphas relativement faibles pour la dépersonnalisation, parfois inférieurs à .70 le seuil considéré comme critique. En effet, la valeur de l'Alpha est sensible au nombre d'items de l'échelle testée. D'autre part, la dépersonnalisation est un construct qui inclut sans doute différents aspects tels que l'hostilité, le rejet, la mise à distance ([46], [47]).

Au vu de ses performances en termes de validité et de fidélité, on peut utiliser le MBI pour dresser un diagnostic clinique. Néanmoins, on se heurte à une lacune majeure, on ne peut vraiment dire à partir de quel score sur chaque dimension, un individu présente un profil critique.

5 CONCLUSION

L'étude s'est intéressée à un phénomène d'actualité qui touche à la santé au travail: le Burnout au travail. - Comme éléments de preuve de validité faciale, les résultats ont permis de corroborer la première hypothèse de recherche. En effet, l'indice moyen de cohérence entre juges de plus de 95%. Ce qui dénote que le contenu du MBI se rencontre régulièrement dans le milieu des travailleurs de Kisangani.

- En ce qui concerne la preuve de fidélité, la consistance interne de l'échelle comme de ses sous-échelles s'est avérée inférieure à 0,70 préconisé par les spécialistes dans le domaine. Au demeurant, la deuxième conjecture est falsifiée.
- Par rapport à la preuve de validité interne, dans l'ensemble, les résultats ont révélé l'existence de trois composantes principales pour le MBI et d'une composante unique pour chacun de sous-échelle. Ce faisant, la troisième hypothèse est confirmée.
- Au regard de la preuve de validité externe, les résultats ont montré l'existence d'une convergence entre le MBI et les variables prédictives. Le modèle explicatif du burnout comprend successivement l'anxiété, le type de personnalité et le stress au travail. Il est très pertinent avec une corrélation multiple de $R=0,533$. Ces observations corroborent la quatrième hypothèse.

Étant donné les éléments probants de la validité faciale, de la validité factorielle et de la validité convergente (externe), il apparaît que le MBI peut être exploité dans une étude de la santé au travail dans l'environnement des travailleurs de Kisangani. Cependant, compte tenu de sa faiblesse du point de vue de la consistance interne, tant de l'échelle que de ses sous-échelles, le MBI requiert des études approfondies pour son adaptation à la population des travailleurs de Kisangani. À cet effet, la reformulation des items tirés de l'environnement de Kisangani et l'augmentation de leur nombre peuvent améliorer la consistance interne de l'instrument. Telle est la brèche ouverte à des études ultérieures.

REFERENCES

- [1] Royer, D. Qu'en est-il de la valeur « travail » dans notre société contemporaine ? Epan.
- [2] Truchot, D. L'épuisement Professionnel: Concepts, Modèles, Interventions. Paris: Dunod, 2004.
- [3] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod, 2004.
- [4] Perlman B. et Hartman, E.A. "Burnout: Abstract and future research", Human Relations, 35, 283-305. 1982.
- [5] Maslach, C. et Jackson S.E. "The measurement of experienced burnout", Journal of occupational behavior, 2, 99-113, 1981.
- [6] Truchot, D. Le burnout des médecins de Champagne-Ardenne: charge de travail, orientation de carrière et prise de décision, rapport de recherche pour l'URMLC-A., Université de Reims, département de psychologie, 2004.
- [7] Chevrier, N. Adaptation québécoise de l'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI). Thèse de doctorat en Psychologie. Université du Québec: Montréal, 2009.
- [8] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod. 2004.
- [9] Dion, G. et Tessier, R. Validation de la traduction de l'inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. Revue canadienne de sciences du comportement, 26, 210-227, 1994.
- [10] Chevrier, N. Adaptation québécoise de l'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI). Thèse de doctorat en Psychologie. Université du Québec: Montréal, 2009.
- [11] Peters, S. et Mesters, P. Vaincre l'épuisement professionnel. Paris: Laffont, 2007.
- [12] Lancry, A. et Ponnelle, S. La santé psychique au travail in Dimensions humaines du travail. Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations; pp. 285 – 311, 2011.
- [13] Freudenberg H.J. et Richelson G. Burnout: How to beat the High Cost of Succes, New York, Bantam Books. 1980.
- [14] Rulkin, D. (sd). Le burnout: Première définition du burnout. <http://www.lepsychologue.be/psychologie/burn-out-definition.php>.
- [15] Schaufeli, W.B. et Enzmann, D. The burnout companion to research and practice: a critical analysis. London: Taylor and Francis, 1998.
- [16] Schaufeli, W.B. et Enzmann, D. The burnout companion to research and practice: a critical analysis. London: Taylor and Francis, 1998.
- [17] Pasquier de Franclieu-Descamps, . « Burnout des soignants », 2008.
- [18] Freudenberg H.J. et Richelson G. Burnout: How to beat the High Cost of Succes, New York, Bantam Books, 1980.
- [19] Maslach, C., Burnout, human behavior, 5, 16-22, 1976.
- [20] Truchot, D. Le burnout des médecins de Champagne-Ardenne: charge de travail, orientation de carrière et prise de décision, rapport de recherche pour l'URMLC-A., Université de Reims, département de psychologie, 2004.
- [21] Andlauer, O., Etude de la notion de Burnout. Université de France Comté. CHU de Besançon, 25 Nov. 2008.
- [22] Perlman, B. et Hartman, E.A., Burnout: Summar ans future research. Human Relations, 33 (4), 283-305, 1982.
- [23] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod. 2004.
- [24] Maslach, C., Jackson, S.E., The Maslach Burnout Inventory: manual edition. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA. 1986.
- [25] Girault, N. Burnout: Emergence et stratégies d'adaptation (thèse de doctorat, Université René Descartes, Paris, 1985.
- [26] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod. 2004.
- [27] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod. 2004.
- [28] Pines, A., Aronson, E. et Kafry, D. Burnout: From tedium to personal growth. New York: Free Press, 1981.
- [29] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod. 2004.
- [30] Maslach, C., et Jackson, S.E. et Leiter M. The Maslach burnout inventory manual, 3e éd., Palo Alto, CA, Jossey- Bass, 1996.
- [31] Maslach, C., et Jackson, S.E. et Leiter M. The Maslach burnout inventory manual, 3e éd., Palo Alto, CA, Jossey- Bass, 1996.
- [32] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod, 2004.
- [33] Malach-Pines, A., The Burnout Measure Short version (BMS). International Journal of Stress Management 12 (1), 78–88, 2005.
- [34] Lourel, M., Gueguen, N. et Mouda, F. L'évaluation du burnout de Pines: adaptation et validation en version française de l'instrument Burnout Measure Short version (BMS – 10); Pratiques psychologiques 13, 353 – 364, 2007.
- [35] Fortin, M.F. Le processus de la recherche: de la conception à la réalisation, Ville Mont-Royal, Décarie Editeur, 1996.
- [36] Sauvé, S. Processus de validation d'un questionnaire: le cas de l'outil québécois de mesure. Rapport d'un colloque francophone. www.mria-arim.ca/montreal/ppts, 2005.
- [37] Dépelteau, F. La démarche d'une recherche en sciences humaines. Québec: PUL, 2011.
- [38] <http://www.lri.fr/-longuet/enseignements/11-12/app4-introtest.pdf>.
- [39] Mounir, MT., Introduction à la méthodologie de la recherche. Burkina Faso, Harmattan, 1976.
- [40] Hellriegel, D., Slocum, J.W. et Woodman, R.W. Management des organisations. Bruxelles: De Boeck & Larcier s.a., 2005.

- [41] Mavinga, T. Elaboration et étude de la validité interne d'un questionnaire de santé mentale appliqué à un échantillon d'élèves de Kisangani, mémoire de DES inédit, Kisangani, FPSE, 1988.
- [42] Truchot, D. L'épuisement professionnel: concepts, modèles, interventions. Paris: Dunod, 2004.
- [43] Pines, A., Aronson, E. et Kafry, D. Burnout: From tedium to personal growth. New York: Free Press, 1981.
- [44] Lee, R.T. et Ashforth, B.E. Worth-unit structure and process and job-related stressors as predictors of managerial burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, p. 1831-1847, 1991.
- [45] Maslach, C., et Jackson, S.E. et Leiter M. The Maslach burnout inventory manual, 3e éd., Palo Alto, CA, Jossey- Bass, 1996.
- [46] Schaufeli, W.B. et Enzmann, D. The burnout companion to research and practice: a critical analysis. London: Taylor and Francis, 1998.
- [47] Shirom, A. Job-related burnout: A review. In J.C.Quick et L.E. Tetrick (éd.). *Handbook of Occupational Health Psychology* (p. 245-264). Washington, DC, American Psychological Association, 2003.