

Burnout et Engagement au Travail :

Modèles, conséquences sur la santé mentale générale
et étude de variables socio-démographiques

Présenté par : Nicola Foletti

Directeur : Jérôme Rossier

Expert : Albert Moukolo

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
1.1 Historique	4
1.1.1 Naissance du concept	4
1.1.2 Développement de la recherche	5
1.1.3 État actuel	7
1.2 Définition et modèles du burnout	8
1.2.1 Les trois dimensions originaires du burnout	8
1.2.2 Généralisation du concept	9
1.2.3 Symptômes	11
1.2.4 Modèles développementaux	12
1.3 Engagement au travail	15
1.3.1 Le lien entre burnout et engagement au travail	15
1.3.2 Les trois dimensions de l'engagement	16
1.3.3 Une attitude positive	16
1.3.4 Un changement de perspective	17
1.4 Conséquences du burnout	18
1.4.1 Conséquences physiologiques	18
1.4.2 Conséquences psychologiques	18
1.4.3 Conséquences comportementales	19
1.4.4 Conséquences sociales	19
1.5 Facteurs de risque et facteurs protecteurs	20
1.5.1 Facteurs individuels	20
1.5.2 Facteurs situationnels	23
1.6 Objectifs de la recherche	27

2. MÉTHODE	27
2.1 Population.....	28
2.2 Instruments	28
2.2.1 Le Maslach Burnout Inventory - General Survey	29
2.2.2 Le Utrecht Work Engagement Scale - Short form.....	29
2.2.3 Le General Health Questionnaire - 12	30
3.RÉSULTATS	31
3.1 Relation entre burnout et engagement au travail	31
3.1.1 Indices de corrélation.....	31
3.1.2 ACP du MBI-GS	32
3.1.3 Analyse confirmatoire du MBI-GS.....	34
3.1.4 ACP du UWES-9	36
3.1.5 Analyse confirmatoire du UWES-9	37
3.1.6 ACP avec les sous-échelles du MBI-GS et du UWES-9 confondues.....	39
3.2 Lien du burnout et de l'engagement au travail avec la santé mentale générale.....	40
3.3 Variables socio-démographiques.....	42
3.3.1 Analyse des différences entre populations sur la base d'une variable indépendante	43
3.3.2 Interactions entre variables socio-démographiques	45
4. DISCUSSION	46
4.1 Relation entre burnout et engagement au travail	46
4.2 Impact du burnout et de l'engagement au travail sur la santé mentale.....	49
4.3 Variables socio-démographiques.....	50
4.3.1 Âge.....	50
4.3.2 Sexe.....	51
4.3.3 Nationalité	51
4.3.4 Revenu	53
4.3.5 Catégorie professionnelle	54

5. CONCLUSION 56

6. BIBLIOGRAPHIE 58

1. INTRODUCTION

Il y a aujourd'hui un certain consensus autour de la définition selon laquelle le burnout serait un syndrome psychologique qui répond à une exposition continue à des facteurs de stress interpersonnels sur le lieu de travail. Il implique une tension chronique qui est le résultat d'une incompatibilité, un manque d'adéquation entre le travailleur et son travail (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Actuellement, la théorie multidimensionnelle de Maslach (1982 ; Maslach & Goldberg, 1998) constitue le cadre dominant. Ce modèle contraste avec les modèles typiquement unidimensionnels du stress. Ce concept va au-delà de la simple expérience de stress (ou d'épuisement) pour inclure la réponse personnelle à la profession (cynisme) et à soi-même (sentiment d'inefficacité) (Maslach, 2003). Ce chapitre présente le cadre dans lequel ce concept, parfois traduit en français par le terme d'épuisement professionnel, a pris forme et s'est développé. Cela permettra d'avoir une vision plus générale de ce syndrome qui est souvent mentionné dans les médias mais qui est aussi sujet à confusion. Cette partie reprend dans l'ordre les questions auxquelles ce travail essaye de répondre. Premièrement, il veut tester la validité du modèle théorique du continuum entre burnout et engagement au travail. Ensuite, il évalue leurs conséquences sur la santé mentale. Enfin, des variables socio-démographiques sont retenues pour voir si elles ont un effet de protection ou de fragilisation.

1.1 Historique

1.1.1 Naissance du concept

L'utilisation du terme « burnout » pour désigner l'épuisement professionnel a pris de l'ampleur dans les années 70 aux États-Unis, surtout dans le domaine professionnel des services sociaux et de la santé. Cet usage populaire a été introduit dans le grand public par le roman de Greene, en 1961, intitulé « A burn-out case ». Ce livre narrait l'histoire d'un architecte tourmenté spirituellement et déçu qui quittait son travail pour se retirer dans la jungle africaine. D'autres travaux plus anciens décrivaient des phénomènes similaires, y compris un épuisement extrême et une perte d'idéalisme et de passion pour son propre travail (Maslach, 2003). L'importance du burnout comme problème social était donc clairement exprimé avant qu'il ne devienne sujet d'études systématiques. Ce terme avait le pouvoir d'évoquer la réalité des expériences des gens sur le lieu de travail. Au début, le terme a été ridiculisé et considéré comme appartenant à la psychologie populaire, et ne faisant donc pas partie de la psychologie scientifique. En effet, dans la recherche elle était habituellement utilisée une approche top-down. Ce type d'approche consiste à concevoir un modèle théorique qui est ensuite testé et développé sur le terrain. Au contraire, dans la recherche sur le burnout, il était

utilisée au départ une approche bottom-up (Maslach, 2003). Celle-ci se base sur l'expérience des gens et de cliniciens pour ensuite construire un modèle explicatif. Le concept a ainsi pris forme avec la conscience qu'il s'agissait principalement d'un problème social plutôt que la dérivation d'une théorie. De cette façon, les études ont eu l'avantage de se centrer sur les expériences des personnes au travail, en amenant une compréhension détaillée du contexte environnemental de ce phénomène, tout comme des idées d'intervention nouvelles. Au début, l'origine populaire et non académique du terme était toutefois un handicap. C'était un concept qui ne possédait pas une définition reconnue par la communauté scientifique, même s'il y avait toute une série d'opinions sur ce qu'il était et la façon d'y faire face. Beaucoup de personnes utilisaient ce terme pour décrire des phénomènes différents, ce qui ne favorisait pas la création d'un dialogue constructif sur le problème et sur les solutions possibles (Maslach et al., 2001). Par contre, il y a eu ensuite un développement théorique considérable et de nombreuses études empiriques ont été menées sur la base de la définition de Maslach et ses collègues qui sera présentée dans le détail dans les chapitres suivants. La polémique concernant la scientificité du concept a donc cessé d'exister.

1.1.2 Développement de la recherche

Dans une première phase, les recherches étaient exploratoires. Les premiers articles sont apparus au milieu des années 70 aux États-Unis. Leur but principal était de décrire le phénomène général, lui donner un nom et montrer qu'il ne s'agissait pas d'une réponse rare. Ces premiers écrits se basaient sur l'expérience des gens travaillant dans des domaines sociaux et de la santé. Dans ces domaines, le but est de donner une aide ou un service à des personnes en difficulté. Ces professions sont souvent caractérisées par des facteurs de stress émotionnels et interpersonnels importants. Les premiers articles ont été écrits par Freudenberger, un psychiatre travaillant dans une structure de soins, et par Maslach, un psychologue social qui étudiait les émotions sur le lieu de travail. Ainsi, la recherche sur le burnout trouve ses racines dans un milieu professionnel particulier. Ces occupations sont caractérisées par le fait qu'au centre du travail il y a la relation entre un fournisseur et un bénéficiaire d'une prestation. Ceci montre comment, dès le début, le burnout n'a pas été vu comme une réponse individuelle au stress, mais comme le résultat d'une série de transactions relationnelles de l'individu dans le contexte du travail. L'attention portait sur les émotions, les raisons et les valeurs qui influençaient la relation avec les bénéficiaires du soin ou du service. Cette vision clinique et psychosociale des premiers articles a influencé la première phase de la recherche (Maslach et al., 2001). Du côté clinique, l'attention était centrée sur les symptômes et leurs conséquences sur la santé mentale. Du côté psychosocial, on portait le regard plutôt sur les relations et sur le contexte situationnel des ces professions particulières. Une grande partie de ces

travaux était de nature descriptive et qualitative, utilisant des techniques comme les entretiens, les études de cas et les observations sur le lieu de travail. Des aspects se présentaient à plusieurs reprises dans les récits, suggérant que le phénomène du burnout avait certaines régularités identifiables. Tout d'abord, il était clair que la prestation d'aide ou de soin peut se révéler une profession très exigeante qui suppose l'implication du soignant. En effet, il a été observé que l'épuisement émotionnel n'était pas une réponse rare à la surcharge de ce type de travail. Une composante de dépersonnalisation se présentait dans les entretiens, quand les sujets décrivaient la manière dont ils essayaient de faire face aux facteurs de stress. La limitation de leur compassion pour les clients et le maintien d'une certaine distance émotionnelle étaient vus comme une manière de se protéger d'un contexte émotionnel fort qui pouvait interférer avec l'accomplissement correct de son propre travail. Ce détachement excessif et ce manque d'implication amenait apparemment le personnel à agir avec les clients de manière négative, insensible et inhumaine. Cette première phase était caractérisée aussi par une forte orientation vers la pratique et l'application. À cause de l'ampleur du phénomène il était devenu nécessaire de trouver des solutions immédiates, malgré le manque de connaissances solides des causes et du processus.

Dans les années 80, les travaux sur le burnout ont évolué pour donner forme à une recherche plus empirique et systématique. Ces recherches, de nature plus quantitative, utilisaient des questionnaires, se souciaient de la méthodologie et prenaient en considération une population plus large. Le but principal était de pouvoir évaluer le burnout. Différentes mesures ont donc été développées. L'échelle qui avait les meilleures propriétés psychométriques et qui est encore largement utilisée aujourd'hui est le Maslach Burnout Inventory (MBI) développé par Maslach et Jackson (1981). Le MBI était en principe conçu pour les travailleurs dans les services d'aide et de soin. Toutefois, en réponse à l'intérêt montré par différents domaines, d'autres versions ont été développées. Avec la quantité grandissante de travaux empiriques, des modèles développementaux qui décrivaient l'évolution du burnout dans le temps ont pris forme. Cela a été accompagné d'une contribution théorique et méthodologique de la part du champ de la psychologie organisationnelle et d'entreprise. Le burnout était vu comme une forme de stress au travail, en lien avec des termes comme la satisfaction au travail et l'implication. Cette approche, combinée aux autres travaux en psychologie clinique et sociale, avait généré une plus grande variété de perspectives et avait renforcé la base empirique grâce à l'utilisation d'outils et d'une méthodologie standardisés.

Dans les années 90, la phase empirique a continué. Tout d'abord, le concept de burnout a été élargi pour comprendre d'autres domaines professionnels. La recherche n'a pas cessé de s'améliorer grâce au perfectionnement de la méthodologie et l'utilisation d'outils statistiques. Les relations complexes existant entre les facteurs organisationnels et les dimensions du burnout ont mené la recherche à

utiliser surtout des modèles structuraux. Ces modèles permettent d'étudier simultanément l'influence de plusieurs variables et leurs conséquences. Enfin, d'importantes études longitudinales ont commencé à évaluer les liens entre l'environnement au travail à un moment donné et les pensées et sentiments qui s'en suivaient. Avec ce type d'études s'est donc imposée l'idée selon laquelle le burnout serait une conséquence de l'interaction entre l'individu et le contexte du travail. Cette méthode a en plus l'avantage de pouvoir évaluer l'effet des interventions (Maslach et al., 2001). La recherche a toujours eu comme but principal celui de comprendre quelle était la manière la plus efficace d'intervenir. Si auparavant la plupart des études avaient cherché à trouver les causes et les variables corrélées au burnout afin de les modifier, dans les dernières années ce sont les signes précurseurs et l'identification précoce des personnes à risque qui ont suscité le plus d'intérêt (Maslach & Leiter, 2008).

1.1.3 État actuel

Le burnout était vu à l'origine comme un risque spécifique pour les naïfs, les idéalistes, les jeunes professionnels travaillant dans le social dans les années '60 qui devenaient souvent épuisés, cyniques et découragés. Pour ceux qui font leur entrée dans le monde du travail au début du XXIème siècle, ce n'est pas la même chose. La télévision et internet donnent une vision réaliste et minutieuse de la vie professionnelle. Selon Schaufeli, Taris, et van Rhenen (2008), les gens ont désormais peu d'illusions, mais ils ne sont pas moins vulnérables au burnout. Le facteur décisif pourrait être la nature et le contexte plus large dans lequel le travail se situe au début de ce siècle. Deux aspects de l'expérience au travail, selon les mêmes auteurs, peuvent expliquer la persistance du burnout. Le premier serait un déséquilibre persistant entre les demandes et les ressources. Il n'y a pas assez de personnel, d'équipements, de réserves ou d'espace pour satisfaire les demandes. Le manque de repos et d'occasions de régénérer l'énergie utilisée aggrave ensuite l'épuisement. Cela se vérifie surtout dans le secteur public, où les ressources sont systématiquement insuffisantes pour satisfaire le besoin de la population. Le deuxième aspect concernerait la motivation plutôt que l'énergie. Selon Hemingway et Maclagan (2004), les employés du XXIème siècle sont sceptiques face aux missions, visions et valeurs des institutions. Typiquement, un vendeur pourrait être plus intéressé par la qualité de la relation avec le client que par le fait d'atteindre des objectifs de vente. Une autre forme de conflit peut se retrouver entre les valeurs affirmées par l'institution et les valeurs qui sont perçues sur le terrain. Les employés ont souvent un jugement sévère s'ils sont témoins d'une divergence entre les intentions des institutions et la réalité. Le déséquilibre chronique entre les demandes et les ressources favoriserait donc l'épuisement et réduirait l'efficacité professionnelle, tandis que la prise de distance par rapport aux valeurs de l'entreprise réduirait

l'engagement des employés dans leur travail (Schaufeli, 2006 ; Schaufeli & Bakker, 2004). Il n'est pas difficile de croire que la personne serait vulnérable à l'épuisement, le cynisme et l'inefficacité si elle était obligée de lutter dans un environnement institutionnel complexe, contradictoire et parfois hostile. Si au siècle passé le phénomène du burnout était un risque surtout pour des professions spécifiques comme celles liées aux soins et à l'enseignement, il est aujourd'hui devenu un risque présent dans toute place de travail (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009).

1.2 Définition et modèles du burnout

La définition des trois dimensions du burnout a connu une évolution. Comme présenté dans le chapitre précédent, elles étaient conçues au début en référence au cadre professionnel de la santé et de l'enseignement. Avec la généralisation du concept, les dimensions ont donc dû être adaptées.

1.2.1 Les trois dimensions initiales du burnout

Épuisement émotionnel

L'épuisement émotionnel est le facteur de base du burnout. Il est aussi la manifestation la plus évidente de ce syndrome. Il correspond au sentiment d'être débordé, d'épuisement des propres ressources émotionnelles et physiques. Quand les individus se décrivent, ou quand ils décrivent l'expérience de burnout de quelqu'un d'autre, ils se réfèrent le plus souvent à l'expérience d'épuisement émotionnel. Des trois aspects, celui-ci est le plus signalé et le plus analysé. Le fait que l'épuisement émotionnel était souvent identifié avec le burnout a amené les chercheurs à se demander si les deux autres aspects du syndrome étaient nécessaires ou pas. Toutefois, le fait que ce facteur soit un critère nécessaire, cela ne veut pas dire qu'il soit aussi suffisant. Si le burnout était vu en dehors du contexte et si l'épuisement émotionnel était le seul centre d'attention, il manquerait une vision globale du phénomène tout entier. En effet, l'épuisement émotionnel reflète la dimension corrélée au stress, mais elle n'arrive pas à saisir les aspects importants de la relation que les gens entretiennent avec leur travail. L'épuisement émotionnel n'est pas quelque chose qui est tout simplement ressenti, il est plutôt à l'origine d'actions qui visent à se distancier émotionnellement et cognitivement de son travail. Les demandes émotionnelles du travail peuvent donc épuiser la capacité du travailleur à s'impliquer professionnellement (Maslach, 2003 ; Maslach et al., 2001).

Dépersonnalisation

La dépersonnalisation est une tentative de mettre une distance entre soi-même et le bénéficiaire du service. Ceci est possible en ignorant les qualités qui font des personnes qui se trouvent en face des individus uniques et dignes d'engagement personnel. Leurs demandes seraient mieux maîtrisables s'ils étaient considérés comme des objets impersonnels. Il s'agit d'une distanciation cognitive qui

consiste à développer une indifférence ou une attitude cynique quand on est épuisé ou découragé. Prendre de la distance est une réaction instinctive face à l'épuisement, ce qui explique la forte relation entre épuisement et dépersonnalisation qui est systématiquement observée dans les recherches sur le burnout, dans une grande variété de contextes organisationnels et professionnels (Maslach et al., 2001).

Réduction de l'accomplissement personnel

La relation entre la réduction de l'accomplissement personnel et les deux autres aspects du burnout est, d'une certaine façon, plus complexe. Dans certains cas, elle peut apparaître comme la conséquence à la fois de l'épuisement, du cynisme, ou d'une combinaison des deux (Byrne, 1994 ; Lee & Ashforth, 1996). Une situation de travail avec une quantité écrasante et continue de demandes qui favorise l'épuisement ou la dépersonnalisation est aussi favorable à l'érosion du sens de l'efficacité et d'accomplissement personnels. Il est en effet difficile d'atteindre un sens d'accomplissement si une personne se sent épuisée ou si elle est en train d'aider des personnes envers lesquelles elle reste indifférente (Maslach, 2003).

1.2.2 Généralisation du concept

Cet instrument a ensuite été utilisé par les chercheurs pour mesurer ce phénomène dans d'autres domaines professionnels comme l'armée, celui des cadres dirigeants, des informaticiens, des policiers et des entrepreneurs (Burke, 1987 ; Gryskiewicz & Buttner, 1992 ; Lee & Ashforth, 1993a ; Leiter, Clark, & Durup, 1994), pour en citer quelques-uns. Dans ces études il a été montré que les scores aux sous-échelles du MBI étaient ici différents des normes pour les travailleurs dans le social et la santé, et que la structure en facteurs n'était plus maintenue. En particulier, les sous-échelles de dépersonnalisation et d'épuisement avaient tendance à se réunir dans un facteur unique. La capacité de cet instrument à évaluer les personnes travaillant dans un domaine spécifique est principalement due à l'attention portée dans les sous-échelles aux demandes émotionnelles et à la relation personnelle avec le bénéficiaire du soin ou du service. La dimension d'épuisement émotionnel mesure la baisse d'énergie émotionnelle qui est différente de l'épuisement physique ou mental. L'épuisement émotionnel est évidemment un signe plus clair de désarroi dans une profession émotionnellement exigeante. La dépersonnalisation est surtout un problème dans les professions qui nécessitent de la sensibilité envers la personne qui est en face avec une demande. La sensibilité est une qualité essentielle dans les relations thérapeutiques et elle est exigée dans les codes éthiques de telles professions. Dans d'autres domaines d'occupation, la sensibilité personnelle n'a pas forcément la même importance et peut aussi se révéler un obstacle à la bonne réussite professionnelle. Enfin, l'accomplissement personnel insiste sur l'efficacité et le succès

obtenus grâce à l'impact bénéfique sur les autres (Leiter & Schaufeli, 1996). Cet objet d'étude est donc très bien adapté pour les professionnels travaillant dans le domaine des soins et du social, mais ne tient pas compte de certaines aires d'activité (celles qui n'impliquent pas une relation interpersonnelle) qui sont importantes dans d'autres domaines d'occupation.

Le fait que le MBI avait été utilisé pour évaluer toute une série de professions différentes indique que cet instrument avait la capacité de montrer une qualité de la relation de la personne avec son travail dont aucun autre instrument ne pouvait faire preuve. Cela est probablement dû au fait qu'il y a d'autres professions où un fort engagement personnel est nécessaire. Cela a mené au développement du *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS). Le but était de pouvoir inclure aussi les professions ayant un contact occasionnel ou absent avec d'autres individus (Leiter & Schaufeli, 1996). Le MBI-GS possède trois sous-échelles, comme le MBI : épuisement, cynisme et efficacité professionnelle.

Épuisement

Dans la sous-échelle de l'épuisement les items font référence à la fatigue mentale et physique, sans préciser s'il y a d'autres personnes la source de cette fatigue. Tous les items de l'échelle initiale du MBI sont repris, mais ils sont souvent modifiés. Ils sont plus génériques, sans attention particulière sur les émotions et la référence à des bénéficiaires d'un soin ou d'un service qui sont présents dans le MBI.

Cynisme

La sous-échelle qui se différencie le plus est le cynisme, qui a été introduit à la place de la dépersonnalisation. Celle-ci est la qualité la plus associée aux professions sociales ou de soins. Chaque item du MBI fait une référence directe à la relation d'aide entre professionnel et bénéficiaire du service. Ces items décrivent une perception sociale de ces derniers qui contraste avec la mise en place d'une relation thérapeutique efficace et avec les principes éthiques de ce type de professions. Selon le modèle original du burnout, la dépersonnalisation était vue comme une stratégie dysfonctionnelle de coping utilisée pour faire face aux demandes émotionnelles de la relation d'aide qui consistait à se distancier émotionnellement du demandeur. Les nouveaux items de l'échelle du cynisme représentent l'indifférence ou la prise de distance par rapport au travail. Ces items font référence au travail. Ils ne sont pas non plus en relation avec les codes éthiques que peuvent avoir certaines professions. De façon surprenante, cette échelle est probablement plus adaptée aussi aux professions sociales, car elle évite le biais de désirabilité sociale par lequel les individus auraient tendance à ne pas s'associer à des comportements qui sont inacceptables dans ce domaine d'activité (Leiter & Schaufeli, 1996). Même si le cynisme est la sous-échelle du MBI-GS qui se distancie le plus de son équivalent du MBI, il a la même fonction dans le modèle du burnout.

Le MBI-GS, tout comme le MBI, mesure donc la dynamique d'épuisement, la prise de distance et la perte d'efficacité qui caractérisent le syndrome de burnout. Par contre, les relations personnelles ne sont pas le seul aspect important et engageant pour la personne au travail. D'autres professions ayant des aspects de gestion, de technique et de créativité exigent un engagement intellectuel et émotionnel. Le désengagement actif face au travail qui est reflété par cette sous-échelle va au-delà d'une simple prise de distance pour englober l'aspect du rejet cynique.

Efficacité professionnelle

Le concept de l'efficacité professionnelle est sous plusieurs aspects similaire à l'accomplissement personnel mesuré par le MBI. Cette sous-échelle a une approche plus large qui englobe aussi d'autres aspects de l'accomplissement professionnel qui n'ont rien à voir avec l'aspect social. Elle fait référence non seulement à la satisfaction par rapport à la réussite présente et passée, mais aussi à l'attente par rapport à l'efficacité future.

1.2.3 Symptômes

Dans le passé, chercheurs et cliniciens se sont posé la question de la validité discriminative du syndrome de burnout. La question était de savoir si ce concept était réellement différent des phénomènes déjà existants. Kahill (1988) avait montré que le burnout était associé à plusieurs types d'affects négatifs comme l'irritabilité, l'anxiété, la culpabilité, le sentiment d'impuissance et la colère. Il y a donc un chevauchement considérable avec les symptômes de la dépression. La distinction entre les deux a ensuite été établie empiriquement dans différentes études qui utilisaient le MBI et plusieurs instruments de mesure de la dépression (Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld, & VanDierendonck, 2000 ; Glass & McKnight, 1996 ; Leiter & Durup, 1994). Ces recherches ont établi que le burnout est un problème propre au contexte du travail. Au contraire, la dépression tend à englober tous les domaines de vie de l'individu. Ces études ont fourni un support empirique aux déclarations avancées précédemment selon lesquelles, par rapport à la dépression générale, le burnout était spécifique au contexte professionnel (Warr, 1987). Maslach et ses collègues (2001) ont analysé plusieurs conceptualisations du burnout et ont identifié cinq facteurs communs : (1) Il y a une prédominance de symptômes dysphoriques (terme qui s'oppose à celui d'euphorie) comme un épuisement mental ou émotionnel, un état de fatigue, et des affects négatifs ; (2) L'accent est mis sur les symptômes mentaux et comportementaux, plutôt que physiques ; (3) Les symptômes du burnout sont liés au travail ; (4) Les symptômes se manifestent chez des personnes « normales », qui n'ont jamais eu de troubles psychologiques ; (5) La diminution de l'efficacité personnelle et de la performance au travail apparaît comme une conséquence d'attitudes et de comportements négatifs.

Même après l'identification de ces cinq aspects fondamentaux qui pourraient être utilisés comme critères pour identifier le burnout, aucun des principaux manuels ne présente actuellement ce diagnostic. Ce fait est peut-être dû au fait que le burnout est parfois considéré comme une réponse normale à un contexte pathogène plutôt qu'une pathologie. Dans certaines études (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap, & Kladler, 2001) il a donc été utilisé le diagnostic de neurasthénie (WHO, 1992) de la CIM-10 pour l'évaluer. Elle peut être considérée comme l'équivalent clinique du burnout. Les symptômes sont similaires aux facteurs identifiés par Maslach et ses collègues. Ils doivent toutefois être liés au travail. L'accent est mis sur l'épuisement mental et les affects négatifs. Il n'y a pas une référence particulière aux performances sur le lieu de travail. Selon la CIM-10, un diagnostic de neurasthénie (F48.0) nécessite : (a) Soit une plainte de fatigue accrue après un effort mental, soit une plainte de faiblesse physique et d'épuisement après un effort minimal ; (b) Au moins deux des symptômes suivants : faibles douleurs musculaires ; vertiges ; céphalées de tension ; troubles du sommeil ; difficulté à se détendre ; irritabilité ; dyspepsie ; (c) Tout symptôme dépressif ou physiologique présent n'est pas suffisamment persistant et sévère pour satisfaire les critères d'un trouble plus spécifique présent dans cette classification.

1.2.4 Modèles développementaux

Il y a eu un long débat pour définir la trajectoire développementale du burnout dans le temps. Il n'y a eu toutefois que peu de recherches qui ont testé ces hypothèses, principalement à cause de la difficulté à réaliser des études longitudinales. Plusieurs théories populaires du développement du burnout se sont dégagées sur la base d'interviews pendant la première phase de la recherche. Une théorie postule que ce sont les meilleurs travailleurs et les plus idéalistes qui font l'expérience du burnout. L'idée ici serait que ces individus appliqués finiraient par vouloir trop faire pour poursuivre leur idéal. Cela les amènerait à l'épuisement et éventuellement au cynisme une fois que leurs sacrifices ne seraient plus suffisants pour atteindre leurs buts. Une deuxième théorie suppose que le burnout serait le résultat final d'une exposition prolongée à des sources de stress au travail. Par conséquent, le burnout devrait apparaître tardivement dans la carrière des travailleurs, plutôt qu'au début. Les chercheurs se sont aussi demandé s'il était le résultat d'une surcharge, c'est-à-dire une grande demande avec peu de ressources pour y faire face, ou d'un manque de travail qui causerait ennui et monotonie (Maslach, 2001).

Dans la recherche empirique, une fois les trois dimensions qui composent le syndrome du burnout identifiées, plusieurs modèles développementaux ont été présentés selon cette conception dimensionnelle. Au lieu de considérer les dimensions comme apparaissant plus ou moins au même moment, beaucoup de chercheurs ont interprété les associations entre les sous-échelles du MBI

comme le résultat d'un processus causal sous-jacent. L'interprétation de ce processus a divergé fortement entre les auteurs. Il ne faut toutefois pas voir ce débat comme une simple dispute entre scientifiques. En effet, l'identification de la séquence « correcte » des trois dimensions n'a pas uniquement un intérêt académique. Comme il a été remarqué par Lee et Ashfort (1993b), une bonne compréhension de l'étiologie et du développement du burnout pourrait faciliter son identification précoce et sa prévention.

Le modèle de Leiter et Maslach

Le modèle de Leiter et Maslach (1988) avance l'idée que le burnout serait la conséquence d'un stress chronique sur le lieu de travail. Des demandes excessives (qualitativement et quantitativement), et ce de façon permanente, sont tenues pour le déclencheur présumé de l'épuisement comme réponse individuelle au stress. Des niveaux élevés d'épuisement amèneraient ensuite les travailleurs à se distancier psychologiquement des personnes avec lesquelles elles travaillent ou du travail lui-même pour tenter de faire face au stress (Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schreurs, 2005). Par exemple, pour une infirmière le fait de modérer sa compassion pour un patient en se distanciant de lui sur le plan émotionnel pourrait être une façon de se protéger d'un environnement fortement chargé émotionnellement et qui pourrait interférer avec son bon fonctionnement professionnel (Maslach et al., 2001). Par contre, un détachement excessif pourrait amener l'infirmière à répondre au patient de manière négative, inhumaine et impersonnelle. Si le sentiment de dépersonnalisation et le cynisme envers le travail et le patient persistait, le sentiment d'efficacité et d'accomplissement professionnel diminuerait jusqu'à ce que les buts professionnels ne soient plus atteints. Ce modèle pose donc pour principe qu'un niveau élevé d'épuisement causerait la dépersonnalisation qui à son tour causerait une diminution d'accomplissement personnel.

Le phase model

Développé par Golembiewski, Munzenrider, et Stevenson (1986), le *phase model* propose une conception développementale différente. Ce modèle propose que les scores aux sous-dimensions du MBI soient classés en scores élevés et scores faibles. En combinant ensuite les sous-échelles selon toutes les combinaisons possibles, huit profils (ou phases) peuvent être identifiés. Les travailleurs passeraient donc d'une phase à l'autre dans la progression de l'expérience de burnout. Des trajectoires différentes seraient possibles, mais la trajectoire la plus fréquente serait celle qui commence avec des niveaux de dépersonnalisation élevés, témoignant de la tentative de faire face au stress. Il est intéressant de noter que comme Leiter et Maslach, Golembiewski et ses collègues soutiennent qu'un certain degré de détachement par rapport au travail peut se révéler salutaire et parfois nécessaire dans certains domaines d'occupation. Par contre, au-delà d'un certain niveau, le

détachement devient dépersonnalisation. Celle-ci affaiblit la capacité de former des relations avec les autres et diminue la performance. La perception de l'accomplissement personnel est par conséquent influencée négativement. Ainsi, la dépersonnalisation se présenterait en premier. Elle aurait comme conséquence une diminution de l'accomplissement personnel. Ensuite, si dans le modèle précédent l'épuisement émotionnel était le signe du commencement du burnout, il est ici considéré comme son état final (Taris et al., 2005).

Le modèle de Lee et Ashforth

Lee et Ashforth (1993b) ont essayé de comparer les deux modèles précédents. Leur analyse exploratoire les a conduits à modifier le modèle de Maslach et Leiter. Ils ont trouvé eux aussi une relation positive entre épuisement émotionnel et dépersonnalisation. Par contre, l'accomplissement se développait indépendamment de celle-ci. Ils ont donc supposé qu'un niveau élevé d'épuisement émotionnel causerait de manière directe une baisse d'accomplissement personnel, plutôt que de manière indirecte à travers la dépersonnalisation. En effet, il est difficile d'augmenter son sens d'accomplissement personnel en étant épuisé (Maslach et al., 2001).

Taris et ses collègues (2005) se sont demandé quel était, entre les trois, le modèle qui représentait le mieux le processus du burnout. Ils ont d'abord fait une revue de la littérature en retenant uniquement les études longitudinales qui étudiaient le lien causal entre au moins deux des trois sous-dimensions du burnout. De nombreuses études transversales ont en effet cherché à éclairer les liens de causalité entre les sous-dimensions du MBI, mais les études longitudinales sont les seules qui permettent d'établir de manière fiable l'ordre d'apparence des variables et donc les liens de causalité. Seulement quatre études ont réussi à montrer de tels liens, mais ces relations de causalité n'étaient expliquées par aucun des trois modèles. Il n'y avait donc aucune preuve qui soutenait un modèle plutôt que l'autre. Ils ont remis en cause les propositions de Maslach et ses collaborateurs (2001), qui avaient suggéré que la recherche avait établi le lien séquentiel entre épuisement et cynisme. Les auteurs ont critiqué aussi le fait que les trois modèles conçoivent la dépersonnalisation comme une stratégie de coping, mais qu'ils n'analysent pas l'effet de cette sous-dimension sur l'épuisement et l'efficacité professionnelle. Avec une étude longitudinale, Taris et ses collègues (2005) ont ensuite testé les trois modèles. Les résultats de l'étude ont confirmé le lien séquentiel entre épuisement et dépersonnalisation supposé par les modèles de Leiter et Maslach et de Lee et Ashforth. Ils ont aussi montré que la dépersonnalisation était associée dans le temps à une diminution de l'accomplissement personnel, comme affirmé par le modèle de Golembiewski et ses collègues et celui de Leiter et Maslach. Enfin, un niveau de dépersonnalisation élevé était associé à une augmentation du niveau d'épuisement, ce qui confirmerait l'idée répandue mais peu soutenue empiriquement selon laquelle la dépersonnalisation serait une stratégie de coping dysfonctionnelle.

L'importance de ce type d'études est cruciale. Si l'épuisement émotionnel plutôt que la dépersonnalisation marquait le début du burnout, les praticiens devraient être attentifs à des signaux d'alarme différents, tout comme les précautions à prendre pour le prévenir.

1.3 Engagement au travail

Originellement, le burnout était défini comme un état mental négatif, même si l'un de ses trois éléments constitutifs (la réduction de l'accomplissement personnel) était mesuré avec des items connotés positivement et qui étaient ensuite inversés pour constituer une échelle négative. Une perspective plus large et positive est apparue dans les années '90, quand Maslach et Leiter (1997) ont redéfini le burnout comme l'érosion d'un état mental positif qu'ils ont nommé engagement. Selon ces auteurs le processus du burnout commencerait avec une diminution de l'engagement au travail, quand l'énergie tourne à l'épuisement, l'implication au cynisme et l'efficacité à l'inefficacité.

1.3.1 Le lien entre burnout et engagement au travail

L'engagement au travail est donc caractérisé par l'énergie, l'implication et l'efficacité, qui se trouvent à l'opposé des trois dimensions du burnout. Selon Maslach et Leiter (1997) les deux concepts se trouveraient aux deux bouts d'un continuum. Dès lors, un score élevé au MBI aurait comme conséquence un bas niveau d'engagement, alors qu'un score faible au MBI serait signe d'engagement au travail.

Schaufeli et Bakker (2004) ont développé une approche différente. Même si l'engagement est encore conceptualisé comme étant à l'opposé du burnout, ils affirment que le fait d'utiliser le MBI comme instrument pour mesurer à la fois le burnout et l'engagement est du moins discutable. En regardant par exemple les items du questionnaire, le fait de se sentir émotionnellement épuisé « une fois par semaine » n'exclut pas la possibilité que dans cette même semaine une personne pourrait se sentir pleine d'énergie. Les auteurs font l'analogie avec une étude qui avait montré de manière convaincante que les affects positifs et négatifs étaient des états indépendants plutôt que les pôles opposés d'une même dimension bipolaire (Russell & Carrol, 1999). Selon cette vision, plutôt que des états parfaitement complémentaires et mutuellement exclusifs (c'est-à-dire incompatibles), le burnout et l'engagement seraient donc indépendants mais négativement corrélés à cause de leur nature antithétique. Le *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) a ainsi été développé pour évaluer indépendamment l'engagement dans ses trois sous-dimensions nommées vigueur, dévouement et absorption (Scaufeli, Salanova, González-romá, & Bakker, 2002). Des études semblent confirmer l'hypothèse de la non-exclusivité en montrant une corrélation négative modérée entre les échelles

vigueur et épuisement, et entre les échelles dévouement et cynisme. La sous-échelle efficacité professionnelle du MBI serait par contre un élément de l'engagement plutôt qu'une composante du burnout (González-Romá, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006 ; Schaufeli et al., 2002 ; Schaufeli & Bakker, 2004).

1.3.2 Les trois dimensions de l'engagement

L'engagement au travail est donc défini comme un état mental positif, épanouissant et en lien avec le travail, qui est caractérisé par la vigueur, le dévouement et l'absorption (Schaufeli et al., 2002 ; Schaufeli & Bakker, 2004).

Vigueur

La vigueur est caractérisée par un niveau élevé d'énergie et de détermination au travail, avec une volonté de faire des efforts et de persister aussi dans des périodes difficiles.

Dévouement

Le dévouement est caractérisé par la conscience du sens du travail. La personne est par conséquent enthousiaste, inspirée, fière et voit le travail comme un défi. Elle est généralement définie comme une identification psychologique forte, aussi bien au niveau quantitatif qu'au niveau qualitatif, avec le travail ou la profession. Du point de vue quantitatif, le niveau d'implication est particulièrement élevé et va donc au-delà du niveau normal d'identification. Du point de vue qualitatif, le dévouement a une portée plus large. Il ne se limite pas à un simple état cognitif ou à une croyance mais s'étend aussi au niveau affectif.

Absorption

La dernière dimension fait référence à l'attitude de concentration totale et d'absorption profonde par laquelle la personne ne perçoit pas le temps qui passe et a des difficultés à se détacher de son travail. Des auteurs ont fait l'analogie avec le concept de « flow » développé par Csikszentmihalyi (1990) qui correspond à un état optimal dans lequel sont vécues des expériences comme l'attention focalisée, le sentiment de liberté, l'unité entre corps et esprit, la concentration sans effort, le contrôle total, la perte de conscience de soi, la distorsion du temps et l'amusement. Ce dernier inclut toutefois plusieurs aspects et indique un état intense et de courte durée plutôt qu'un état d'esprit envahissant et persistant comme dans le cas de l'engagement.

1.3.3 Une attitude positive

Il convient de distinguer cet état mental positif qu'est l'engagement au travail d'un autre type d'attitude qui est considéré négativement. Les bourreaux de travail (connus dans le monde anglophone sous le nom de « workaholics ») passent beaucoup de temps en activités liées au travail,

même si cela n'est pas nécessaire. Ils travaillent de manière excessive. De plus, ils sont réticents à se distancer de ce dernier. Ils y pensent fréquemment et de manière persistante. Cela suggère que les bourreaux de travail sont des travailleurs compulsifs (Schaufeli, Taris, & Bakker, 2006 ; Scott, Moore, & Miceli, 1997).

Les personnes engagées travaillent dur (vigueur), elles sont impliquées (dévouement) et sont absorbées avec plaisir par leur activité. À la différence des bourreaux de travail qui en sont dépendants, elles trouvent le travail amusant (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap, & Kladler, 2001). Elles travaillent dur parce qu'elles aiment le faire et non pas parce qu'elles ressentent un besoin irrésistible de le faire. Pour les bourreaux de travail le besoin de travailler est tellement exagéré qu'il met en danger leur santé, réduit leur bonheur et détériore leurs relations et leur fonctionnement social (Bakker, Demerouti, & Burke, 2009). L'étude de Schaufeli et Shimazu (2009) a montré que ces deux états peuvent être distingués l'un de l'autre.

1.3.4 Un changement de perspective

Il est donc né, avec la création du concept d'engagement au travail, un intérêt différent dans la recherche sur le burnout. Une approche exclusivement négative a laissé place à une approche qui le voit comme l'érosion d'un état psychologique positif. Ce changement a coïncidé avec la naissance de la psychologie positive (Schaufeli et al., 2009). Seligman et Csikszentmihalyi sont deux des partisans les plus connus de cette nouvelle approche. Ils la qualifient comme la science de l'expérience subjective positive, des traits personnels positifs, de la qualité de vie et de la prévention des pathologies qui émergent quand la vie est perçue comme aride et sans aucun sens (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Selon les auteurs, l'attention presque totale sur la psychopathologie qui avait dominé la recherche jusque-là avait ignoré l'accomplissement de l'individu et la prospérité de la communauté. Le but de la psychologie positive serait donc d'amener la psychologie à ne pas se préoccuper uniquement de réparer les choses les plus graves de la vie. Elle devrait s'occuper aussi de la construction des qualités positives.

La psychologie positive s'est ensuite développée considérablement, en incluant aussi le domaine du comportement occupationnel positif. Celui-ci est défini comme l'application des forces et des qualités personnelles orientées positivement. Il faut pouvoir les mesurer, les développer et les maîtriser efficacement pour augmenter la performance sur le lieu de travail (Luthans, 2002). Bien évidemment le concept d'engagement convenait parfaitement à ce courant positif émergent. Le but des organisations n'est désormais plus uniquement la prévention du burnout, mais aussi la promotion de l'engagement au travail. Pour le faire au mieux il serait intéressant d'étudier, avec des études longitudinales, le développement temporel de ces trois dimensions.

1.4 Conséquences du burnout

La recherche sur le burnout est importante pour trois raisons. Premièrement à cause des conséquences importantes qu'il implique, à la fois pour l'individu et pour l'environnement et l'efficacité au travail. Deuxièmement, même s'il s'avère parfois difficile à cause des différences entre pays dans les critères diagnostiques, ce syndrome semble apparaître avec une prévalence élevée dans les pays développés (5-10% aux États-Unis et dans de nombreux pays européens, voir aussi Hallsten, 2005 ; Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005 ; Schaufeli & Enzmann, 1998). Aux Pays-Bas, le burnout s'est révélé le diagnostic le plus fréquent dans la catégorie des problèmes de santé psychologique ayant causé des absences pour maladie et une inaptitude au travail (Bekker, Croon, & Bressers, 2005). Enfin le burnout, si présent à un niveau élevé, s'est révélé être plutôt stable au fil du temps (Halbesleben & Demerouti, 2005; Maslach & Leiter, 2008). Ces recherches montrent que le burnout est désormais reconnu comme un problème de santé publique majeur dans les pays développés au début du XXIème siècle. Il s'agit d'un syndrome complexe présentant des conséquences au niveau physiologique, psychologique, comportemental et social.

1.4.1 Conséquences physiologiques

Le burnout étant un phénomène lié au stress, il présente plus ou moins les mêmes conséquences au niveau physiologique, comme les maux de tête, les troubles gastro-intestinaux, la tension musculaire, l'hypertension, le diabète, le rhume, la grippe, la perte d'énergie et les troubles du sommeil entre autres (Burke & Mikkelsen, 2006 ; Jamal, 2004 ; Leiter & Maslach, 2000 ; Schaufeli & Bakker, 2004). La sous-dimension épuisement est la plus prédictive par rapport aux conséquences sur la santé liées au stress. Le mécanisme sous-jacent reste toutefois inconnu (Maslach & al., 2001). S'agissant d'un syndrome consécutif à un déséquilibre entre les demandes et les ressources sur le lieu de travail, une relation de médiation devrait s'établir entre la santé physique et des mécanismes physiologiques liés au stress. Par contre, une étude récente (Langelaan, Schaufeli, van Doornen, Bakker, & van Rhenen, 2007) ne confirme pas cette hypothèse. Les auteurs ont relevé des valeurs physiologiques qui sont considérées comme des indicateurs de stress et ils n'ont pas trouvé de différence significative entre les individus en burnout et les autres. Le mécanisme sous-jacent reste donc encore inconnu.

1.4.2 Conséquences psychologiques

Le cynisme et la prise de distance par rapport au travail font partie de la composante psychologique du syndrome du burnout. Une recherche a montré que le burnout est aussi un prédicteur de la

dépression et d'autres symptômes émotionnels (Schonfeld, 1990). Un certain nombre d'études montrent que le burnout aurait un effet médiateur sur l'impact des sources de stress au travail sur d'autres indicateurs de bien-être psychologique importants comme la satisfaction, l'auto-efficacité, l'intention de quitter le poste de travail, l'estime de soi et les idées suicidaires (Burke & Mikkelsen, 2006 ; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2000 ; Fogarty, Singh, & Moore, 2000 ; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994).

1.4.3 Conséquences comportementales

Dans de nombreuses études le burnout a été associé à des réactions négatives face au travail, comme la baisse de la performance, l'absentéisme, les pauses prolongées, l'isolement, le fait d'éviter le contact avec les supérieurs et les clients. Si le burnout persiste, il peut aussi amener à un évitement total qui se traduit par l'abandon du poste, de l'institution ou de la carrière (Maslach & Leiter, 2008 ; Singh et al., 1994). Toutefois, seulement peu de recherches ont réussi à montrer clairement un affaiblissement de la performance au travail, au-delà des auto-évaluations. Des auteurs ont trouvé que les infirmières en burnout montraient une qualité des soins inférieure selon jugement des patients (Leiter, Harvie, & Frizzell, 1998 ; Vahey, Aiken, Sloane, Clarke, & Vargas, 2004). Dans une autre étude, Kop, Euwema, et Schaufeli (1999) ont trouvé qu'il y avait un lien entre burnout et l'utilisation de la violence sur les civils de la part des policiers.

1.4.4 Conséquences sociales

La baisse de performance, l'absentéisme, l'isolement et, dans certains cas, l'abandon de la carrière ont évidemment des conséquences sur l'entourage de la personne et sur la relation qu'elle entretient avec celui-ci. Les personnes qui sont en train de faire l'expérience du burnout peuvent avoir un impact négatif sur les collègues en générant des conflits personnels importants et en bouleversant les tâches au travail. Ainsi, le burnout peut se révéler « contagieux » et s'alimenter dans les relations informelles. Le burnout aurait un effet négatif aussi sur la vie privée des gens (Burke & Greenglass, 2001). Des recherches sur les relations entre le travail et la famille ont montré que le burnout aurait aussi un effet de débordement. Les travailleurs faisant l'expérience du burnout étaient évalués de manière plus négative par leurs épouses (Jackson & Maslach, 1982 ; Zedeck, Maslach, Mosier, & Skitka, 1988), et les travailleurs eux-mêmes affirmaient que leur travail avait un impact négatif sur leur famille et que leur mariage était insatisfaisant (Burke & Greenglass, 2001 ; Burke & Mikkelsen, 2006).

Le concept de santé n'inclut pas uniquement l'idée du bien-être physique et d'absence de maladie, elle comprend aussi le bien-être psychologique et social qui se traduit par une bonne capacité de

fonctionnement et d'adaptation de la personne dans son milieu. Même si le burnout par définition trouve son origine et sa manifestation la plus éclatante sur le lieu de travail, des conséquences négatives dans d'autres domaines sont visibles. Des études ont en effet montré qu'il y a un effet sur le sentiment de santé global de l'individu (Burke & Mikkelsen, 2006).

1.5 Facteurs de risque et facteurs protecteurs

La plupart des recherches se sont longtemps focalisées sur le burnout comme état. Selon cette définition, il serait le résultat d'un ensemble limité de prédicteurs, plutôt qu'un processus, c'est-à-dire un phénomène dynamique qui serait le résultat d'interactions entre plusieurs variables (Ashfort & Lee, 1997).

1.5.1 Facteurs individuels

Selon Maslach (2003), l'idée selon laquelle le burnout serait un problème de la personne est répandue parmi le grand public. La responsabilité est souvent attribuée à l'individu. Certains pensent que la personne en burnout essaie d'en faire trop, tandis que d'autres pensent que ce sont les faibles et les incompetents qui en font l'expérience. Dans la recherche scientifique certaines variables individuelles ont été mises en relation avec le burnout, mais la taille de ces relations n'est pas très importante et parfois le caractère de ces relations varie d'une étude à l'autre (Maslach, 2003).

Caractéristiques socio-démographiques

Les recherches qui ont étudié les variables démographiques et le burnout sont encore relativement rares et les résultats sont contradictoires (Ahola, Honkonen, Isometsä, Kalimo, Nykyri, Koskinen, et al, 2006 ; Schaufeli & Enzmann, 1998). Cela est probablement dû au fait que les variables sont souvent liées entre elles de manière complexe (comme l'âge et l'expérience, le sexe et le type de profession), ce qui rend difficile tout essai d'interprétation (Maslach & Leiter, 2008).

Certaines études ont montré que le burnout se présenterait plus facilement chez les personnes moins âgées, au dessous de 30 - 40 ans (Schaufeli & Enzmann, 1998). Les auteurs font l'hypothèse que ce résultat pourrait être dû au choc de la personne avec la réalité du travail, à un manque de socialisation ou à un effet bénéfique du travail dans le temps. Les personnes plus âgées auraient trouvé avec le temps des stratégies de coping plus adaptées. Par contre, d'un point de vue théorique, l'hypothèse est que le burnout se présente suite à une exposition prolongée à des sources de stress (Maslach et al., 2001). Il lui faudrait donc du temps pour se développer. Les résultats de certaines études montrent en effet une relation positive entre âge et burnout (Ahola et al., 2006). Ces auteurs avancent aussi une autre hypothèse. Ils affirment qu'il y aurait eu un changement important dans le

monde du travail qui mettrait en difficulté les personnes plus âgées. Dans le passé le statut et les compétences augmentaient avec l'âge et l'expérience. Au contraire, dans la vie professionnelle contemporaine, les exigences de qualification et de flexibilité sont devenues très importantes et peuvent devenir une charge insoutenable, surtout pour les travailleurs plus âgés (qui sont souvent moins formés). La relation entre âge et burnout n'est donc pas claire.

La recherche n'a pas non plus montré de relation stable entre le sexe et le burnout. Cela pourrait être dû aux stéréotypes de genre ou à la confusion entre genre et profession. Certaines professions sont typiquement masculines ou féminines, ce qui constituerait un biais important. Il semblerait toutefois que le cynisme soit plus fréquent chez les hommes, tandis que l'épuisement se révèle légèrement plus fréquent chez les femmes (Maslach et al., 2001). Dans l'étude de Bakker, Demerouti, et Schaufeli (2002), toutes professions confondues, les femmes présentaient un score général au MBI un peu plus élevé que les hommes.

Les rares analyses démographiques suggèrent aussi d'autres relations. Pour ce qui concerne l'état conjugal, les personnes non mariées (surtout les hommes) seraient plus souvent victimes de burnout par rapport aux personnes mariées ou en concubinage. Le fait d'avoir une famille et donc un soutien social semblerait être un facteur protecteur (Ahola & al., 2006).

Salyers et Bond (2001) ont trouvé une différence significative entre les scores au MBI obtenus par des employés travaillant avec des patients ayant des maladies mentales graves. Les Afro-Américains avaient des scores plus faibles en épuisement et en dépersonnalisation. Dans la même direction il est apparu, dans des professions liées aux soins, que les Afro-Américains montraient un niveau plus élevé dans la maîtrise des stratégies de coping, une estime de soi plus élevée et des niveaux moins élevés de dépression et de fatigue (Connell & Gibson, 1997 ; Haley, Roth, Coleton, Ford, West, Collins, & Isobe, 1996 ; Pickett, Vraniak, Cook, & Cohler, 1993). De l'autre côté, l'étude d'Evans, Bryant, Owens, et Koukos (2004) a montré que dans une population de femmes exerçant dans la garde d'enfants, celles qui étaient d'origine afro-américaine avaient des scores légèrement plus élevés à la sous-échelle de dépersonnalisation. Ce résultat serait toutefois lié principalement au type de coping utilisé. Le style de coping évitant, utilisé surtout par les Afro-Américaines, serait un facteur plus important. Ce facteur une fois contrôlé, les différences au MBI étaient minimales ou inexistantes. L'importance de l'origine ethnique ne doit toutefois pas être sous-évaluée. Une autre étude (Morris, 1996) a par exemple montré que dans une population de policiers les femmes et les hommes provenant d'une minorité ethnique relataient plus souvent le fait d'avoir eu des relations négatives avec les collègues. Celles-ci comprenaient les critiques, la discrimination et le harcèlement sexuel. Tous ces résultats montrent la difficulté qu'il y a à établir un lien clair entre ethnicité et burnout. Le nombre d'études est insuffisant, elles ont presque toutes été menées

aux États-Unis avec une sous-population d'Afro-Américains, le domaine d'occupation est souvent celui des soins et les relations trouvées sont souvent faibles ou contradictoires. De plus, il semblerait que les différences soient parfois explicables par d'autres facteurs comme la personnalité et les stratégies de coping.

Le niveau d'éducation a un rôle qui n'est pas clair. Il paraît naturel de penser que les personnes ayant un niveau d'éducation élevé, impliquant souvent plus de responsabilités au travail, sont plus stressées. Par contre, des études montrent le contraire (Ahola & al., 2006). Cela indique qu'il y a aussi d'autres facteurs qui peuvent protéger du burnout dans les occupations avec le plus de responsabilités, comme par exemple le contrôle (Ahola & al., 2006 ; Maslach et al., 2001).

Pour ce qui concerne l'engagement au travail, sa relation avec les variables de type socio-démographique a peu été étudiée, les résultats sont peu significatifs et parfois contradictoires (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006). Ceci est probablement dû au fait qu'il s'agit d'un concept récent, les études ayant cherché jusqu'à maintenant à tester sa validité théorique et sa relation avec le burnout.

Caractéristiques de la personnalité

Un certain nombre de traits de personnalité ont été étudiés dans le but de découvrir quels types de personnes pourraient le plus courir le risque de faire l'expérience du burnout. Les personnes avec un faible niveau de résistance (« hardiness » en anglais : elle indique un engagement dans les activités quotidiennes, un sentiment de contrôle des événements et une ouverture au changement) montrent des scores élevés au MBI, surtout dans la dimension épuisement. Le burnout a aussi été mis en relation avec un locus of control extérieur (le fait d'attribuer la réussite et l'issue des événements aux autres ou à la chance) plutôt qu'intérieur (le fait d'attribuer la réussite à sa propre habilité et à son propre effort). La recherche sur le burnout et les styles de coping a montré des résultats similaires. Ceux qui font l'expérience du burnout feraient face aux événements stressants de manière passive et défensive, tandis que le coping actif serait associé à des niveaux faibles de burnout. Plus précisément, le coping confrontant serait associé avec la dimension efficacité. Dans d'autres études, les trois dimensions du burnout ont été associées à un faible niveau d'estime de soi (Maslach, 2003 ; Maslach et al., 2001).

La recherche menée en utilisant le modèle à cinq dimensions du *Big Five* a trouvé une relation solide entre le burnout et la dimension neuroticisme. Celle-ci inclut des traits d'anxiété, d'hostilité, de dépression, de conscience de soi et de vulnérabilité. Les individus ayant une dimension neuroticisme développée sont émotionnellement instables et prédisposés à la détresse psychologique. Cette relation s'explique bien du point de vue théorique. Il y aurait aussi une corrélation négative faible entre le burnout et la dimension extraversion (Langelaan, Bakker, van

Doornen, & Schaufeli, 2006). Une autre relation a été trouvée entre la dimension épuisement et le comportement de type A (compétition, style de vie pressé, hostilité et besoin excessif de contrôle). Il y a aussi des indications qui laissent penser que les individus « sentiment » plutôt que « pensée » (en termes jungiens) seraient plus concernés par le risque de burnout, en particulier en cynisme (Maslach et al., 2001 ; Maslach & Leiter, 2008). Même si peu de recherches ont été menées sur le sujet, l'engagement au travail semble être corrélé négativement avec la dimension neuroticisme et corrélé positivement avec la dimension extraversion. Selon Langelaan et ses collègues (2006), la personnalité et le tempérament permettraient donc de distinguer les travailleurs engagés de ceux en burnout.

Attitudes envers le travail

Selon Maslach et ses collègues (2001), les attitudes envers le travail jouent un rôle important, même si les études empiriques sont rares et les résultats ne vont pas tous dans la même direction. Les auteurs supposent que les individus ont des attentes différentes par rapport à leur travail. Dans certains cas les attentes seraient très élevées, soit par rapport à la nature du travail (qu'il soit excitant, motivant, amusant, etc.), soit par rapport aux chances de réussite (dans le soin de patients, de promotion, etc.). Que ces attentes élevées soient considérées comme utopiques et irréalistes ou non, l'hypothèse propose qu'elles représentent un risque de burnout. Des attentes élevées amèneraient la personne à travailler trop et trop durement, ce qui mènerait à l'épuisement et éventuellement au cynisme si l'effort n'apportait pas les résultats espérés. En tout cas les corrélations attendues ne sont pas toujours présentes et il y a un manque d'études longitudinales pour vérifier le lien de causalité.

1.5.2 Facteurs situationnels

Les résultats de la recherche sont plus solides pour l'hypothèse selon laquelle le burnout surviendrait plutôt en fonction de la situation que de la personne (Maslach, 2003). Un thème récurrent dans la recherche sur les facteurs de risque de burnout est la relation problématique entre la personne et l'environnement de travail. Cette relation est souvent décrite comme un déséquilibre ou une inadaptation. Les demandes du travail dépassent la capacité de la personne à y faire face de manière efficace ou les efforts de la personne ne sont pas récompensés de façon adéquate (Maslach & Leiter, 2008). Dans les dernières années un certain nombre d'études longitudinales utilisant le *job demands-resources model* (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou 2007 ; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) ont été menées. Celles-ci ont pu montrer que les demandes élevées au travail seraient plutôt des prédicteurs du burnout, tandis que les ressources seraient des

prédicteurs de l'engagement, avec un effet tampon probable sur le burnout (Bakker et al., 2007 ; Hakanen, Schaufeli, & Ahola, 2008 ; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009).

Maslach et Leiter (1997 ; 2008) ont construit un modèle du burnout et de l'engagement sur la base des modèles précédents de l'adaptation personne-environnement. Leur modèle se concentre sur le niveau de congruence ressenti entre l'individu et six aspects clés de l'environnement de travail. Tous les facteurs organisationnels ayant une influence sur l'engagement peuvent ainsi être résumés, selon les auteurs, en ces six aspects : charge de travail, contrôle, récompense, communauté, équité et valeurs (Maslach et al., 2001 ; Maslach & Leiter, 2008). Ils supposent que plus l'incongruence ou l'inadaptation perçues sont élevées, plus il y aurait de chances de faire l'expérience du burnout. Inversement, plus la congruence perçue est élevée, plus il y aurait de chances que la personne se trouve engagée dans son travail. Cette incongruence ne serait pas permanente, mais pourrait être temporaire et donc changer avec le temps. En accord avec le concept d'évaluation cognitive des sources de stress (Lazarus & Folkman, 1984), ce modèle suppose que l'évaluation individuelle de l'adéquation entre soi-même et le travail est le point fondamental. Un instrument de mesure de ces six domaines clés de l'environnement de travail a donc été développé (le *Areas of Worklife Scale*, ou AWS) et le lien supposé entre ces domaines et l'expérience du burnout a été validé par la recherche (Leiter & Maslach, 1999 ; 2005 ; Maslach & Leiter, 2008).

Charge de travail

Une cause de burnout souvent étudiée est la surcharge de travail: les demandes dépassent les limites humaines. L'augmentation de la charge de travail a une relation considérable avec le burnout, avec la dimension épuisement en particulier (Cordes & Dougherty, 1993 ; Maslach et al., 2001 ; Schaufeli & Enzmann, 1998). Les modèles structuraux ont montré que l'épuisement aurait ensuite un effet médiateur sur la relation entre la charge de travail et les deux autres dimensions du burnout (Demerouti et al., 2001 ; Lee & Ashforth, 1996 ; Leiter & Harvie, 1997). Aussi bien la charge de travail qualitative que la charge de travail quantitative favorisent l'épuisement en consommant la capacité des personnes à faire face aux demandes. Le point critique se présente quand l'individu est incapable de se reprendre. En d'autres termes, la fatigue intense qui est le résultat d'un événement particulièrement exigeant au travail (comme le rapprochement d'un délai ou le fait d'aborder une crise) ne mène pas nécessairement au burnout si les personnes ont l'opportunité de se régénérer pendant des périodes de repos au travail ou à la maison (Shinn, Rosario, Morch, & Chestnut, 1984). Si ce genre de surcharge devient une condition de travail persistante, il n'y a que peu de possibilités de repos, de se remettre et de rétablir un équilibre. Une charge de travail soutenable donne au contraire l'opportunité d'utiliser et d'affiner les compétences existantes ainsi que de devenir efficace dans de nouveaux champs d'activité (Landsbergis, 1988).

Contrôle

La théorie du stress de Karasek et Theorell (1990) a eu le mérite de faire remarquer l'importance du contrôle au travail. Un problème de contrôle majeur se vérifie quand les personnes font l'expérience d'un conflit entre les tâches. Beaucoup d'études ont montré une forte relation entre les conflits dans les tâches au travail et la dimension d'épuisement du burnout (Cordes & Dougherty, 1993 ; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). L'ambiguïté des tâches, c'est-à-dire l'absence de direction dans le travail, est elle aussi associée au burnout, mais de manière moins consistante. Le conflit entre les tâches inhibe directement le cours d'une action, mais l'ambiguïté peut dans certains cas améliorer le contexte de travail en donnant la liberté de poursuivre des valeurs personnelles. De l'autre côté, la participation active dans la prise de décisions dans l'organisation est associée de manière constante à des niveaux élevés en efficacité et des niveaux plus bas en épuisement (Lee & Ashfort, 1993a ; Leiter, 1992).

Récompense

Les résultats de nombreuses études ont montré qu'un manque de récompense, que ce soit de type financier, institutionnel ou social, accroît la vulnérabilité des personnes au burnout (Chappell & Novak, 1992 ; Glickens, 1983 ; Maslanka, 1996 ; Siefert, Jayratne, & Chess, 1991). Un manque de reconnaissance de la part des clients, des collègues ou du directeur dévalorise aussi bien le travail que le travailleur. Il est associé en particulier avec au sentiment d'inefficacité (Cordes & Dougherty, 1993 ; Maslach et al., 1996). Inversement, une congruence dans cette dimension indique qu'il y a les récompenses matérielles et les opportunités pour atteindre satisfaction et fierté (Richardsen, Burke, & Leiter, 1992).

Communauté

Cette dimension représente la qualité générale des interactions sociales au travail. Elle comprend les causes de conflit, le soutien mutuel, la proximité et la capacité à travailler en équipe. La recherche sur le burnout s'est centrée surtout sur le soutien social de la part des superviseurs, des collègues et des membres de la famille (Cordes & Dougherty, 1993 ; Greenglass, Fiksenbaum, & Burke, 1994 ; Greenglass, Pantony, & Burke, 1988 ; Maslach et al., 1996). Des différences ont été observées entre le soutien informel reçu par les collègues et le soutien reçu par un superviseur (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986 ; Leiter & Maslach, 1988). Le soutien reçu par un superviseur a été associé surtout à la dimension épuisement. Cela reflète l'impact des superviseurs sur la charge de travail des employés. Le soutien reçu par les collègues serait par contre plutôt lié à l'accomplissement personnel ou à l'efficacité, reflétant l'importance de l'évaluation de ces derniers sur le lieu de travail. Le sens de la communauté peut de même avoir un effet tampon sur le sentiment d'inégalité au travail (Truchot & Deregard, 2001). Plus généralement, le soutien social a été associé à un

engagement accru (Leiter & Maslach, 1988 ; Schnorpfeil, Wirtz, Schulze, Ehlert, Frey, & Fischer, 2002). Ainsi que Buunk et Schaufeli (1993) l'ont montré dans leur étude, le burnout apparaît moins fréquemment dans un environnement de travail positif et encourageant.

Équité

L'équité représente l'intensité avec laquelle les décisions au travail sont perçues comme justes et équitables. Ce facteur a une influence surprenante. Des recherches dans le domaine de la justice (Lawler, 1968) ont par exemple montré que les personnes étaient plus inquiétées par l'équité du processus judiciaire que par les conséquences possibles de ce dernier. Selon la théorie de l'équité (Walster, Berscheid, & Walster, 1973), la perception d'équité ou d'iniquité est basée sur l'évaluation des personnes de la balance entre leur apport (temps, effort et expérience) et les résultats (récompenses et reconnaissance du travail). La recherche basée sur ce corpus théorique a montré qu'un manque de réciprocité, ou des échanges sociaux déséquilibrés sont des facteurs ayant un certain pouvoir prédictif du burnout (Bakker & al., 2000 ; Schaufeli, van Dierendonck, & van Gorp, 1996). Les employés percevant leur superviseur comme juste et encourageant seraient moins à risque et seraient plus propices à accepter des changements organisationnels majeurs (Leiter & Harvie, 1997).

Valeurs

La dimension des valeurs fait référence au pouvoir cognitif et émotionnel des buts et des attentes professionnelles. Les valeurs sont les idéaux et les motivations qui ont originairement attiré la personne dans sa profession. Par conséquent, ils représentent la connexion entre le travailleur et le travail qui va au-delà de la simple relation utilitariste d'échange de temps pour de l'argent ou pour une promotion. Quand il y a un conflit de valeurs et par conséquent un décalage entre valeurs institutionnelles et valeurs personnelles, les individus se voient obligés de faire un compromis entre le travail qu'ils aimeraient faire et le travail qu'ils font. Une solution possible à la tension causée par le conflit de valeurs serait de ramener les attentes personnelles à celles de l'institution (Stevens & O'Neill, 1983). Quitter le poste et en chercher un plus satisfaisant en serait évidemment une autre. L'étude de Leiter et Harvie (1997) a montré que le conflit entre valeurs est associé aux trois dimensions du burnout et suggère que les valeurs pourraient avoir un rôle clé dans la prédiction du niveau de burnout ou d'engagement (Leiter & Maslach, 2005).

En résumé, l'engagement au travail serait favorisé par une charge de travail acceptable, un sentiment de contrôle et de choix, des récompenses et une reconnaissance du travail adéquates, une communauté de travail encourageante, un sentiment d'équité et de justice, un travail chargé de sens et valorisé. Pour l'instant il y a peu de support empirique à cette hypothèse.

1.6 Objectifs de la recherche

Cette étude se propose d'étudier trois aspects distincts. Premièrement, elle veut tester la validité des instruments (MBI-GS et UWES-9) et du modèle théorique qui suppose que l'engagement au travail et le burnout se trouvent aux extrémités opposées d'un continuum. Deuxièmement, elle veut étudier l'impact du burnout et de l'engagement au travail sur la santé générale, qui est mesurée à l'aide du GHQ-12. Dans la cas où l'engagement au travail et le burnout ne devaient pas se trouver à l'opposé d'une dimension unique, l'effet d'interaction entre les deux sera pris en compte. En effet, si la présence du burnout et de l'engagement au travail au même moment est possible, ce dernier pourrait diminuer l'impact négatif du burnout sur la santé. En se basant sur la recherche, le burnout est supposé avoir un impact négatif élevé sur la santé, alors que l'engagement au travail devrait avoir un impact positif moins marqué. Enfin, des variables socio-démographiques (âge, sexe, nationalité, revenu et catégorie professionnelle) ont été retenues pour essayer de comprendre s'il y a des populations plus à risque de burnout ou plus facilement engagées au travail. Il est probable que les facteurs situationnels ont plus d'importance que les facteurs individuels dans le développement du burnout et de l'engagement au travail. Toutefois, le manque d'études ayant une population professionnellement hétérogène et l'aspect souvent contradictoire des résultats de la recherche justifient l'attention portée sur ces variables qui sont aussi plus facilement accessibles à une grande échelle.

2. MÉTHODE

Les données analysées dans ce travail ont été récoltées dans le cadre d'une étude plus large. Cette étude est menée par l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne en collaboration avec le département de management de l'Université de Johannesburg. Elle a comme but d'examiner l'effet modérateur de la personnalité et de la culture sur le modèle demandes-contrôle du stress professionnel. Pour ce travail, seuls les questionnaires soumis aux personnes travaillant en Suisse ont été retenus. Dans la première partie du questionnaire sont récoltées les données biographiques, la langue maternelle et les langues employées sur le lieu de travail, le niveau d'éducation personnelle et celui des parents, l'emploi actuel et la date depuis laquelle il est occupé, le revenu personnel et celui du ménage. Dans la deuxième partie du questionnaire le sujet est invité à répondre à différents questionnaires : le *Job Content Questionnaire* (JCQ), le *General Work Stress Scale* (GWSS), le *Utrecht Work Engagement Scale - Short form* (UWES-9), le *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS), le *General Health Questionnaire - 12* (GHQ-12), le *NEO Five-Factor Inventory - Revised* (NEO-FFI-R), le *Sense Of Coherence scale* (SOC-13), le *Core Self-*

Evaluation Scale (CSES), le *The Medical Outcomes Social Support Survey* (MOS), le *Horizontal and Vertical Individualism and Collectivism* (HV-IC), le *The Auckland Individualism and Collectivism Scale* (AICS) et le *The Values Survey Module 1994* (VSM-94). Enfin, un espace est disponible pour les éventuels commentaires. Dans le cadre de ce travail, seule une partie de ces données a été étudiée.

2.1 Population

L'échantillon ($N = 622$) est composé de 301 hommes (48.4% de l'échantillon) et de 321 femmes (51.6% de l'échantillon) âgés entre 18 et 65 ans ($M = 40.1$, $SD = 12.9$) travaillant en Suisse depuis au moins un an et parlant français. La distribution de l'âge est semblable entre hommes ($M = 39.6$, $SD = 13.3$) et femmes ($M = 40.4$, $SD = 12.6$). Les 63.8% ($N = 397$) sont de nationalité suisse, parmi eux 5.3% ($N = 21$) possèdent une deuxième nationalité. Les 36.2% ($N = 225$) sont de nationalité étrangère. La grande majorité des personnes de nationalité étrangère provient d'un pays européen ($N = 197$), tandis que le reste provient de pays Africains ($N = 11$), d'Amérique latine ($N = 7$), d'Amérique du Nord ($N = 6$) ou d'Asie ($N = 4$). Le revenu moyen se situe entre 60000 et 100000 francs suisses par an. 15.6% des sujets gagnent 40000 francs suisses ou moins par an, 40.6% entre 40000 et 79000 francs, 20.3% entre 80000 et 119000 et 18.1% gagnent plus de 120000 francs par an. 5.3% des sujets n'a pas répondu à cette question.

2.2 Instruments

Dans la première partie du questionnaire, l'emploi actuel est aussi demandé. Un petit espace est laissé pour la réponse. Pour pouvoir traiter cette information, il a donc fallu classer chaque réponse dans un nombre limité de catégories. Pour le choix des catégories elle a été d'inspiration la *Classification Internationale Type des Professions* (CITP 88), qui est la version francophone de l'*International Standard Classification of Occupations* (ISCO) adaptée à l'Union européenne et utilisée en Suisse (Bergman & Joye, 2001 ; Genoud, 2005). Cette classification a toutefois été adaptée et modifiée en fonction des hypothèses et de l'échantillon de cette étude. Les sujets ont donc été classés en huit catégories. L'échantillon était composé de : 8.2% ($N = 51$) de cadres et de dirigeants (directeurs, cadres supérieurs et moyens) ; 9.3% ($N = 58$) ayant une profession intellectuelle ou scientifique (ingénieurs, chercheurs, avocats, etc.) ; 22.0% ($N = 137$) ayant une profession intermédiaire ou étant employés de type administratif (techniciens, informaticiens, comptables, employés de banque, etc.) ; 14.1% ($N = 88$) ayant une profession dans les services médicaux et sociaux (infirmiers, médecins, assistants sociaux, etc.) ; 11.1% ($N = 69$) ayant une profession d'éducation ou d'enseignement (enseignants, instituteurs, etc.) ; 20.1% ($N = 125$) faisant

partie du personnel des services et de la vente (cuisiniers, serveurs, vendeurs, etc.) ; 9.5% ($N = 59$) d'ouvriers et d'artisans (maçons, charpentiers, mécaniciens, etc.). Les 5.6% restant ($N = 35$) se trouvent dans une dernière catégorie qui rassemble les professions qui n'ont pas pu être classées dans une des catégories précédentes.

2.2.1 Le Maslach Burnout Inventory - General Survey

Pour évaluer le burnout dans cette étude, il a été utilisé le MBI-GS (Annexe A). Ce questionnaire auto-administré est composé de 16 items qui donnent des scores sur trois échelles. Celles-ci, par rapport au MBI originel, ont été adaptées pour être généralisables à toutes les professions. L'épuisement est évalué par cinq items, comme « Je me sens vidé émotionnellement par mon travail » et « Je suis fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une journée de travail ». Le cynisme est lui aussi évalué par cinq items, comme « Je suis devenu(e) moins enthousiaste en ce qui concerne mon travail » et « Je suis devenu(e) plus cynique quant à ma contribution pour cette entreprise ». Enfin, l'efficacité professionnelle est évaluée par six items, comme « J'ai la sensation d'apporter une contribution efficace à mon entreprise » et « Je pense être plutôt efficace dans mon travail ». Tous les items sont évalués par le sujet sur une échelle de fréquence qui va de 0 (« Jamais ») à 6 (« Toujours »). Des scores élevés aux échelles de l'épuisement et du cynisme, tout comme des scores faibles à l'échelle de l'efficacité professionnelle, sont des indicateurs de burnout (Schaufeli, van Dierendonck, & van Gorp, 1996 ; Schaufeli, Salanova, González-romá, & Bakker, 2002). Les analyses ont confirmé la meilleure pertinence du modèle en trois facteurs par rapport aux modèles alternatifs à un et deux facteurs. Selon ce dernier, le facteur de l'efficacité professionnelle serait plutôt une conséquence (ou un antécédent) du burnout. Le alpha de Cronbach atteint le seuil de 0.70 pour les trois sous-échelles dans la grande majorité des études, se situant entre 0.70 et 0.85. Sa validité a été démontrée dans différents pays et dans différentes langues (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2002; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006 ; Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000).

2.2.2 Le Utrecht Work Engagement Scale - Short form

Pour cette étude le UWES-9 a été utilisé (Annexe B). Il est composé de 9 items qui mesurent les trois dimensions de l'engagement au travail. Chaque dimension est mesurée par trois items. La vigueur est mesurée par des items comme « Je déborde d'énergie pour mon travail » et « Lorsque je me lève le matin, j'ai envie d'aller travailler ». Le dévouement est mesuré par des items comme « Je suis passionné(e) par mon travail » et « Faire ce métier est stimulant ». Enfin, l'absorption est mesurée par des items comme « Je suis littéralement plongé(e) dans mon travail » et « Je suis

content(e) lorsque je suis captivé(e) par mon activité ». Tous les items sont évalués par le sujet sur une échelle de fréquence qui va de 0 (« Jamais ») à 6 (« Toujours »). Des individus engagés au travail sont caractérisés par des scores élevés dans les trois sous-dimensions. En général, le modèle en trois facteurs est un peu plus pertinent que le modèle unidimensionnel, même si les trois échelles sont fortement corrélées. Avec quelques exceptions, l'alpha de Cronbach des sous-échelles est satisfaisante dans plusieurs pays et varie entre 0.70 et 0.90 (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006).

2.2.3 Le General Health Questionnaire - 12

Dans le cadre de ce travail, la version à 12 du GHQ items est utilisée (Annexe C). Chaque item mesure la sévérité d'un trouble mental dans les dernières semaines. Les réponses sont données sur une échelle qui va de 1 (« Plus que d'habitude » ou « Pas du tout ») à 4 (« Beaucoup moins que d'habitude » ou « Beaucoup plus que d'habitude »). Le score total varie entre 0 et 36, les scores élevés indiquant les conditions les plus graves (Goldberg & Williams, 1988). L'analyse factorielle du GHQ-12 a montré l'existence de deux ou trois facteurs. Les facteurs identifiés touchent les domaines de l'anxiété et de la dépression, le dysfonctionnement social, la perte de confiance et d'estime de soi. Il semblerait qu'il y a des différences culturelles. Malgré cela deux domaines sont récurrents, la dépression et le dysfonctionnement social. On ne connaît toutefois pas leurs propriétés et leur utilité dans la différenciation des sujets (Gao, Luo, Thumboo, Fones, Li, & Cheung, 2004; Werneke, Goldberg, Yalcin, & Üstün, 2000). En tout cas, s'il est utilisé comme instrument unidimensionnel de dépistage pour la détection de cas, le GHQ-12 est un instrument valide dans un grand nombre de cultures différentes (Goldberg et al., 1997; Holi, Marttunen, & Aalberg, 2003; Jacob, Bhugra, & Mann, 2000; Montazeri, Harirchi, Shariati, Garmaroudi, Ebadi, & Fateh, 2003). L'alpha de Cronbach a été étudiée dans de nombreuses recherches et se situe entre 0.82 et 0.86 (Goldberg et al., 1997; Sriram, Chandrashekar, Isaac, & Shanmugham, 1989).

3. RÉSULTATS

3.1 Relation entre burnout et engagement au travail

3.1.1 Indices de corrélation

Pour tester le modèle du continuum entre burnout et engagement au travail, il faut analyser la relation entre le score au MBI-GS et le score au UWES-9, ainsi que la relation entre leurs sous-échelles. Le calcul des indices de corrélation (Tableau 1) permet d'avoir une première impression générale sur ces relations.

Tableau 1. Moyenne, écart-type, alpha de Cronbah et corrélation des scores aux sous-échelles du MBI-GS et du UWES-9.

Variable	<i>M</i>	<i>SD</i>	α	<i>r</i>						
				1	2	3	4	5	6	7
1 MBI_Tot	47.62	13.90	0.88							
2 Épuisement	15.82	6.06	0.86	0.81*						
3 Cynisme	14.16	6.05	0.78	0.86*	0.58*					
4 Efficacité Prof	17.56	5.37	0.82	0.71*	0.31*	0.43*				
5 UWES_Tot	46.50	9.87	0.93	-0.67*	-0.42*	-0.54*	-0.65*			
6 Vigueur	15.22	3.29	0.80	-0.66*	-0.45*	-0.51*	-0.60*	0.89*		
7 Dévouement	15.94	4.02	0.91	-0.68*	-0.45*	-0.57*	-0.62*	0.93*	0.78*	
8 Absorption	15.28	3.59	0.83	-0.47*	-0.23*	-0.36*	-0.54*	0.88*	0.67*	0.73*

Note: * $p < 0.001$; $N = 622$.

Le tableau montre clairement comment toutes ces variables sont corrélées significativement entre elles ($p < 0.001$). En psychologie, on utilise les conventions de Cohen (1988) selon lesquelles une taille de l'effet inférieure à 0.10 est considérée négligeable. Si elle se trouve entre 0.10 et 0.30 elle est considérée faible, elle est considérée modérée si elle se trouve entre 0.30 et 0.50 et forte si elle est supérieure à 0.50. La force du lien entre les sous-échelles du MBI-GS et du UWES-9 est faible à forte (valeur de r entre -0.23 et 0.93). La corrélation entre les sous-échelles du MBI-GS de l'épuisement et du cynisme est forte et positive ($r = 0.58$), tandis que la sous-échelle de l'efficacité professionnelle présente des corrélations de force moyenne ($r = 0.31$ et 0.43) avec ces dernières. Les sous-échelles du UWES-9 sont fortement corrélées entre elles (r entre 0.67 et 0.78) et avec le

score total du questionnaire (r entre 0.88 et 0.93). Les scores aux deux questionnaires sont corrélés négativement entre eux. Au niveau du score total, la corrélation est négative et forte ($r = -0.67$). La force de la corrélation est faible entre la sous-échelle de l'absorption et celle de l'épuisement ($r = -0.23$), mais elle est moyenne à élevée pour les autres (r entre -0.36 et -0.68).

3.1.2 ACP du MBI-GS

La valeur du KMO de l'ACP du MBI-GS est de 0.87. Cela indique que les résultats sont fiables ($KMO > 0.60$). Le Tableau 2 montre les résultats de l'ACP après rotation varimax. Les items de 1 à 5 sont supposés mesurer l'épuisement, les items de 6 à 10 le cynisme et les items de 11 à 16 l'efficacité professionnelle. Après rotation, les items de 1 à 5 ont en effet une saturation élevée sur le troisième facteur (entre 0.51 et 0.77) tandis qu'ils montrent une saturation faible à modérée sur les deux autres facteurs (entre 0.07 et 0.32). De même, les items de 6 à 10 ont une saturation élevée sur le deuxième facteur (entre 0.57 et 0.83) et une saturation faible à modérée sur les autres facteurs (entre 0.11 et 0.47). Les items de 11 à 16, à l'exception de l'item 14 qui montre une saturation de 0.47, montrent une saturation élevée sur le premier facteur (entre 0.68 et 0.84). La saturation de ceux-ci sur les deux facteurs précédents est faible à modérée (entre 0.03 et 0.38). Ces trois facteurs expliquent 60.87% de la variance totale. Les sous-échelles du MBI-GS semblent donc bien mesurer trois dimensions différentes.

Tableau 2. Matrice de saturation du MBI-GS après rotation varimax.

Item	Échelle	Facteur		
		1	2	3
MBI1	CY	0.21	0.07	0.73
MBI2	CY	0.27	0.26	0.77
MBI3	CY	-0.16	0.17	0.51
MBI4	CY	0.12	0.32	0.71
MBI5	CY	0.30	0.26	0.67
MBI6	E	0.17	0.57	0.47
MBI7	E	-0.12	0.80	0.11
MBI8	E	0.11	0.79	0.24
MBI9	E	0.25	0.77	0.22
MBI10	E	0.14	0.83	0.22
MBI11	EP	0.68	0.14	-0.03
MBI12	EP	0.78	0.08	0.22
MBI13	EP	0.84	0.05	0.03
MBI14	EP	0.47	0.09	0.38
MBI15	EP	0.69	0.04	0.31
MBI16	EP	0.81	0.07	0.09
Valeur propre		3.53	3.16	3.04
% de variance cumulée		22.06	41.84	60.87

Note: E = épuisement ; CY = cynisme ; EP = efficacité professionnelle.
Les saturations ≥ 0.40 sont en gras.

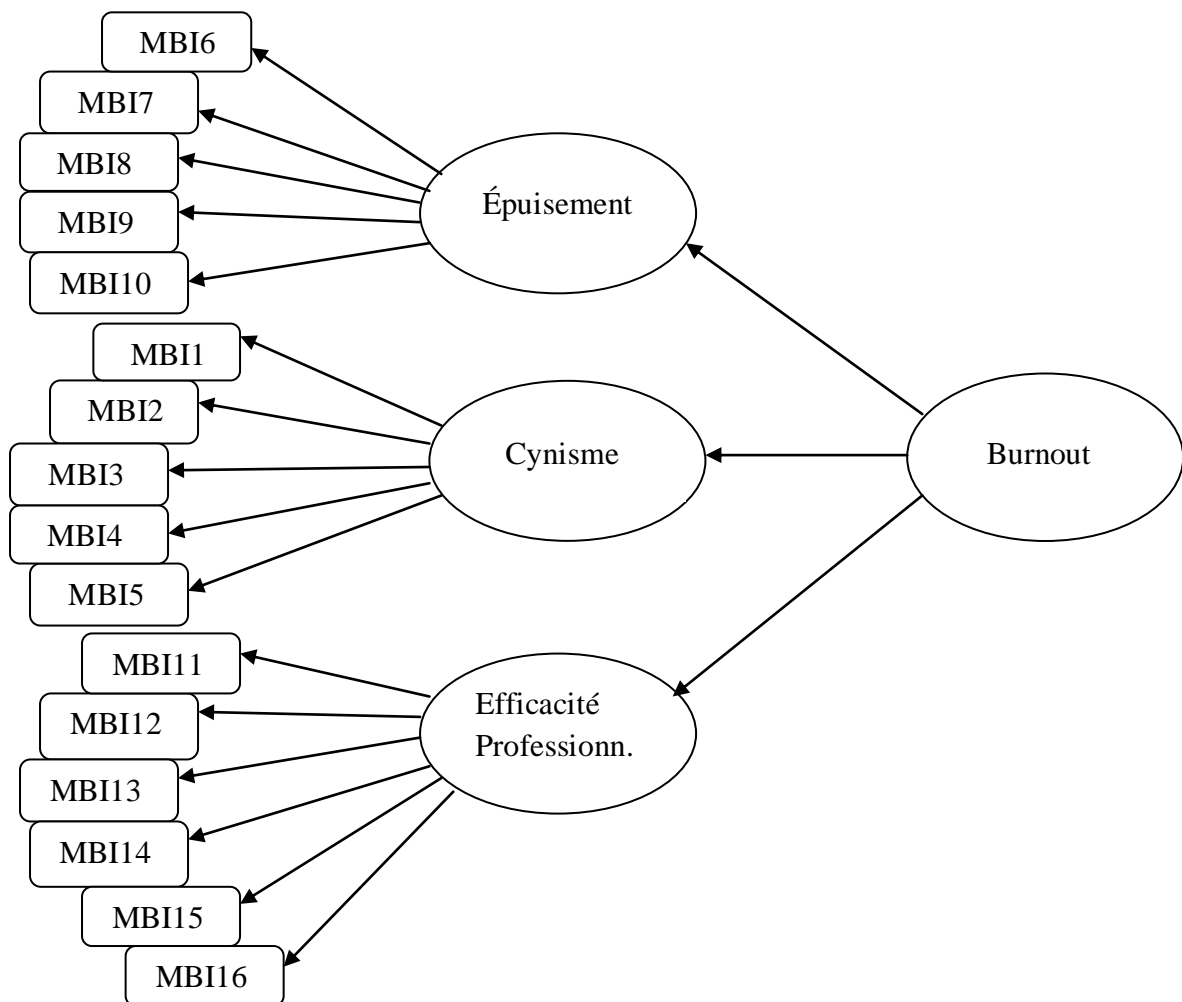
Pour le MBI-GS, le premier facteur est fortement corrélé ($r = 0.94$) avec la sous-échelle de l'efficacité professionnelle et faiblement avec les autres (0.14 avec la sous-échelle de l'épuisement et 0.18 avec celle du cynisme). Le deuxième facteur est fortement corrélé ($r = 0.93$) avec la sous-échelle de l'épuisement et faiblement avec les autres (0.29 avec la sous-échelle du cynisme et 0.10 avec celle de l'efficacité professionnelle). Le troisième facteur est fortement corrélé ($r = 0.92$) avec

la sous-échelle du cynisme et modérément à faiblement avec les autres (0.32 avec la sous-échelle de l'épuisement et 0.26 avec celle de l'efficacité professionnelle).

3.1.3 Analyse confirmatoire du MBI-GS

Les analyses en composantes principales permettent d'étudier les structures factorielles de manière exploratoire. Les analyses factorielles confirmatoires (AFC) permettent de tester leur validité. Il s'agit d'une autre manière de vérifier la pertinence d'un modèle. Tout d'abord il a été testé le modèle tel qu'il est proposé par la théorie (Figure 1). Celui-ci a ensuite été ajusté pour obtenir un meilleur ajustement du modèle aux données (model-fit).

Figure 1. Modèle théorique du burnout.



Après avoir testé l'ajustement du modèle théorique aux données, le modèle a été amélioré pour mieux s'adapter à ces dernières. Le modèle peut être amélioré en tenant compte des covariations entre des termes d'erreur qui n'interviennent pas dans le modèle théorique. Dans le modèle ajusté,

elle a été retenue la covariation des erreurs des items avec un indice de modification (MI) supérieur à 30, c'est-à-dire qu'en tenant compte de ces covariations le chi carré montrait une amélioration supérieure à 30%.

Le Tableau 3 montre les indices d'ajustement des deux modèles. Le chi carré par rapport au degré de liberté (χ^2/df) est une mesure de l'adaptation absolue du modèle aux données par rapport à une adaptation parfaite. Un χ^2/df est considéré comme acceptable s'il est inférieur ou égal à 3. Le Goodness of Fit Index (GFI), le Tucker Lewis Index (TLI) et le Comparative Fit Index (CFI) ont aussi été retenus. L'ajustement du modèle est considérée comme acceptable si leur valeur est égale ou supérieure à 0.90. Le Root Mean Square of Approximation (RMSEA) est une mesure de la divergence en fonction du degré de liberté. Une valeur inférieure ou égale à 0.05 indique un très bon ajustement du modèle. Une valeur entre 0.05 et 0.08 indique un ajustement acceptable.

Tableau 3. Indices d'ajustement du modèle théorique et ajusté du MBI-GS.

	χ^2	df	χ^2/df	GFI	TLI	CFI	RMSEA
MBI-GS_théo	805.21	101	7.97	0.85	0.82	0.85	0.11
MBI-GS_ajusté (MI > 30)	382.31	95	4.02	0.93	0.92	0.94	0.07

Les résultats montrent assez clairement que le modèle théorique ne satisfait pas les critères exigés pour un modèle bien ajusté. Par contre, le modèle ajusté atteint ces critères pour les indices GFI, TLI, CFI (tous supérieurs à 0.90) et RMSEA (inférieur à 0.08). La valeur χ^2/df , même si elle s'en approche, n'atteint pas la valeur requise de 3. En tout cas, cette amélioration est statistiquement significative avec $\chi^2(6) = 922.89$, $p < 0.001$. Ce résultat a été atteint en tenant compte dans le modèle ajusté de la covariation de l'erreur de certains items et sous-échelles. La covariation de l'erreur des items MBI1 et MBI2 (0.71) et l'erreur des items MBI14 et MBI15 (0.53) est élevée. Elle est modérée pour l'erreur des items MBI8 et MBI9 (0.43), l'erreur des items MBI7 et MBI5 (0.37) et l'erreur de l'item MBI7 et l'erreur de la sous-échelle du cynisme (0.30). La covariation est faible pour l'erreur des items MBI12 et MBI16 (-0.25).

3.1.4 ACP du UWES-9

La valeur du KMO de l'ACP du UWES-9 est de 0.90. Les résultats sont donc fiables. Le Tableau 4 montre les résultats de l'ACP après rotation varimax.

Tableau 4. Matrice de saturation du UWES-9 sur les trois facteurs après rotation varimax.

Item	Échelle	Facteur		
		1	2	3
UWES1	VI	0.24	0.27	0.84
UWES2	VI	0.41	0.13	0.77
UWES3	DE	0.78	0.26	0.36
UWES4	DE	0.82	0.23	0.31
UWES5	VI	0.74	0.24	0.37
UWES6	AB	0.75	0.29	0.16
UWES7	DE	0.77	0.35	0.24
UWES8	AB	0.33	0.87	0.20
UWES9	AB	0.31	0.88	0.21
Valeur propre		3.40	2.01	1.85
% de variance cumulée		37.75	60.08	80.64

Note: VI = vigueur; DE = dévouement; AB = absorption.
Les saturations ≥ 0.50 sont en gras.

Les items 1, 2 et 5 sont supposés mesurer la vigueur, les items 3, 4 et 5 le dévouement et les items 6, 8 et 9 l'absorption. Après rotation les items 3 à 7 montrent toutefois une saturation élevée (entre 0.74 et 0.82) sur un même facteur. Pour ces items, cette valeur est faible à modérée pour les deux autres facteurs (entre 0.16 et 0.37). Les items 1 et 2 ont une saturation élevée (0.77 et 0.84) sur le troisième facteur et une saturation faible à modérée sur le premier et le deuxième (entre 0.13 et 0.41). Les deux derniers items montrent une saturation élevée (0.87 et 0.88) sur le deuxième facteur et une saturation faible à modérée (entre 0.21 et 0.33) sur le premier et sur le troisième. Ces trois

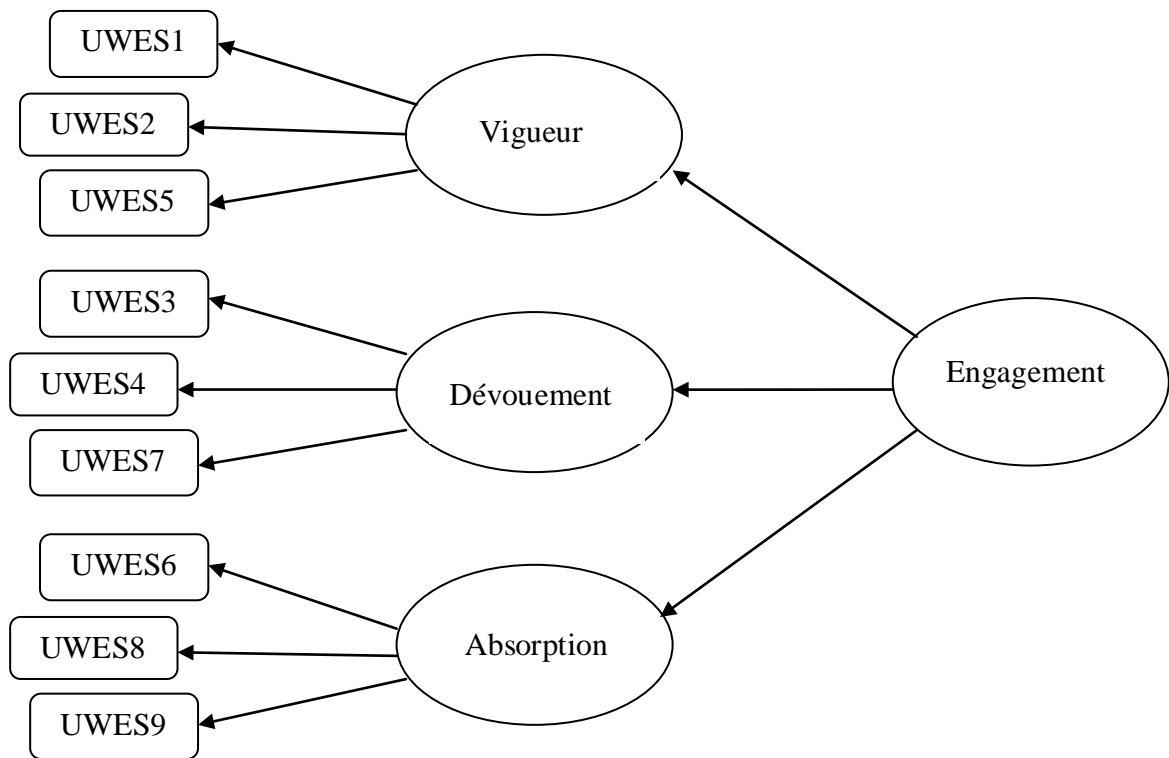
facteurs expliquent 80.64% de la variance totale. La structure du UWES-9, telle qu'elle est proposée par les auteurs du questionnaire, n'est pas confirmée à l'aide de cette ACP. Cinq items semblent se regrouper pour mesurer un facteur principal. Le deuxième facteur serait mesuré par le huitième et le neuvième item. Le troisième facteur par le premier et le deuxième. Dans cet échantillon les sous-échelles du UWES-9, telles qu'elles sont proposées par les auteurs, ne semblent pas évaluer un seul facteur.

Le premier facteur est fortement corrélé ($r = 0.86$) avec la sous-échelle du dévouement, mais aussi avec les autres (0.56 avec la sous-échelle de la vigueur et 0.52 avec celle de l'absorption). Ce résultat est toutefois causé par le fait que sur ce facteur saturent aussi des items qui appartiennent théoriquement aux autres échelles. Le deuxième facteur est fortement corrélé ($r = 0.80$) avec la sous-échelle de l'absorption et faiblement à modérément avec les autres (0.25 avec la sous-échelle de la vigueur et 0.31 avec celle du dévouement). Le troisième et dernier facteur est fortement corrélé ($r = 0.77$) avec la sous-échelle de la vigueur et faiblement à modérément avec les autres (0.33 avec la sous-échelle du dévouement et 0.22 avec celle de l'absorption).

3.1.5 Analyse confirmatoire du UWES-9

Les résultats de l'analyse exploratoire étant peu satisfaisants, une analyse factorielle confirmatoire se révèle encore plus nécessaire pour tester l'adéquation du modèle de l'engagement au travail aux données récoltées. Comme pour le MBI-GS, il a été testé d'abord le modèle tel qu'il est proposé par la théorie (Figure 2). Celui-ci a ensuite été ajusté pour obtenir une meilleure adaptation du modèle aux données.

Figure 2. Modèle théorique de l'engagement au travail.



Comme fait précédemment, après avoir testé l'adaptation du modèle théorique aux données, le modèle a été ajusté pour mieux s'adapter à ces dernières. Encore un fois, dans le modèle ajusté la covariation des erreurs des items a été retenue si elle présentait un indice de modification (MI) supérieur à 30.

Tableau 5. Indices d'ajustement du modèle théorique et ajusté de l'engagement au travail.

	χ^2	df	χ^2/df	GFI	TLI	CFI	RMSEA
UWES-9_théo	328.32	24	13.68	0.90	0.89	0.92	0.14
UWES-9_ajusté (MI > 30)	68.86	20	3.44	0.98	0.98	0.99	0.06

Concernant les résultats de l'analyse confirmatoire du modèle théorique, seuls les indices GFI et CFI sont satisfaisants (supérieurs ou égaux à 0.90). Le modèle théorique n'est donc pas tout-à-fait adéquat. Toutefois, le modèle ajusté présente des valeurs satisfaisantes pour tous les indices, à l'exception du χ^2/df qui n'atteint pas la valeur retenue comme satisfaisante de 3. En tout cas, le modèle ajusté s'adapte assez bien aux données récoltées. L'amélioration de l'ajustement est

statistiquement significative avec $\chi^2(4) = 259.46, p < 0.001$. Ce deuxième modèle tient compte de la covariation de l'erreur de certains items et sous-échelles. L'erreur de l'item UWES6 montre une covariation élevée avec l'erreur de la sous-échelle du dévouement (0.54) et une covariation modérée avec celle de la sous-échelle de la vigueur (0.35). Il y a aussi une faible covariation entre les erreurs des items UWES1 et UWES2 (0.27), ainsi qu'entre l'erreur de l'item UWES7 et celle de la sous-échelle d'absorption (0.11).

3.1.6 ACP avec les sous-échelles du MBI-GS et du UWES-9 confondues

Pour vérifier si les sous-dimensions des deux concepts théoriquement opposés se trouvent sur le même axe, une analyse en composantes principales avec les six sous-échelles (trois pour le MBI-GS et trois pour le UWES-9) a été menée. Cela permet de voir si les sous-échelles saturer sur trois facteurs qui représentent l'axe épuisement-vigueur, l'axe cynisme-dévouement et l'axe efficacité professionnelle-absorption. En d'autres termes, si les dimensions des deux questionnaires se trouvaient sur un continuum, la sous-échelle de l'épuisement devrait saturer sur le même facteur que la sous-échelle de la vigueur, la sous-échelle du cynisme devrait saturer sur le même facteur que la sous-échelle du dévouement et la sous-échelle de l'efficacité professionnelle devrait saturer sur le même facteur que la sous-échelle de l'absorption. Le Tableau 6 montre le résultat de l'ACP. La valeur du KMO est de 0.85, ce qui indique que les résultats sont fiables.

Tableau 6. Matrice de saturation des sous-échelles sur trois facteurs, valeurs propres et pourcentages de variance cumulée après rotation varimax.

Échelle	Facteur		
	1	2	3
Absorption	0.91	-0.06	-0.19
Dévouement	0.79	-0.38	-0.30
Vigueur	0.76	-0.36	-0.29
Épuisement	-0.16	0.90	0.04
Cynisme	-0.25	0.79	0.28
Efficacité Prof	-0.37	0.18	0.90
Valeur propre	2.27	1.75	1.10
% de variance cumulée	37.78	66.90	85.26

Note: Les saturations ≥ 0.50 sont en gras.

Ce tableau montre clairement que les trois facteurs ne représentent pas les axes cités auparavant. Sur le premier facteur les trois dimensions de l'engagement au travail saturent fortement (entre 0.76 et 0.91). Cela indique que les trois dimensions sont fortement liées entre elles. Comme déjà observé précédemment, les dimensions du burnout ne semblent pas être fortement liées avec l'engagement au travail (saturation négative faible à modérée, entre -0.16 et -0.37). Le deuxième facteur rassemble les dimensions de l'épuisement et du cynisme. Le troisième représente uniquement la dimension de l'efficacité professionnelle. Cela confirme les études précédentes dans lesquelles le rapport particulier que cette dernière dimension du burnout entretient avec les deux autres a été mis en évidence (Bakker et al., 2002 ; Schaufeli et al., 2006 ; Schutte et al., 2000).

3.2 Lien du burnout et de l'engagement au travail avec la santé mentale générale

Pour avoir une première impression sur la relation que le burnout et l'engagement au travail entretiennent avec la santé mentale, une analyse des corrélations entre GHQ-12, MBI-GS et UWES-9 a été menée. Le GHQ-12 est corrélé significativement ($p < 0.001$) avec toutes les sous-échelles du MBI-GS et du UWES-9 et avec leur score total. Cette relation est faible à forte et positive pour le questionnaire du burnout (valeur de $r = 0.28$ pour la sous-échelle de l'efficacité professionnelle,

0.37 pour la sous-échelle du cynisme et 0.54 pour celle de l'épuisement ; 0.50 pour le score total), alors qu'elle est négative et de force faible à modérée pour le questionnaire de l'engagement au travail (valeur de $r = -0.17$ pour la sous-échelle de l'absorption, -0.29 pour la sous-échelle de la vigueur et -0.30 pour celle du dévouement ; -0.28 pour le score total).

Pour mieux étudier l'impact des scores obtenus aux questionnaires du burnout et de l'engagement au travail sur le score au questionnaire de santé (GHQ-12) une analyse de régression linéaire a été menée. Pour ce faire, les scores aux questionnaires ont été standardisés. Premièrement, uniquement le score total au MBI-GS et au UWES-9 ont été retenus, ainsi que l'interaction entre eux. Une régression linéaire hiérarchique en trois étapes a donc été menée. À chaque étape, une variable indépendante était ajoutée au modèle, en ordre d'importance (selon l'analyse des corrélations menée auparavant). Dans la première étape il a été pris en compte uniquement le score total au MBI-GS. Ensuite le score total au UWES a été ajouté, et dans la troisième étape elle a été ajoutée l'interaction entre les deux (Tableau 7).

Tableau 7. Prédiction de la santé mentale générale en utilisant le burnout, l'engagement au travail et l'interaction entre les deux.

β	General Health Questionnaire - 12		
	Step 1	Step 2	Step 3
MBI_Tot	0.50***	0.58***	0.58***
UWES_Tot		0.11*	0.11*
Interaction			0.01
R^2	0.25	0.26	0.26
ΔR^2		0.01	0.00
F	197.14***	5.44*	0.07

Note: *** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$.

Les résultats montrent que le score total au MBI-GS explique 25% de la variance au score du GHQ-12, et que cette proportion est significative : $F(1, 584) = 197.14$, $p < 0.001$. Le coefficient de régression standardisé Bêta (β) indique que ce dernier a une influence modérée/forte sur le score au GHQ-12 ($\beta = 0.50$; $t(584) = 14.04$, $p < 0.001$). En ajoutant comme variable indépendante le score total au UWES-9, le pourcentage de variance augmente faiblement ($\Delta R^2 = 0.01$) mais de manière

significative (avec $F(2, 583) = 5.44, p < 0.05$) à 26%. La valeur Bêta associée au score total au MBI-GS reste fort et augmente de peu ($\beta = 0.58 ; t(583) = 12.05, p < 0.001$), tandis que celle associée au score total au UWES-9 est très faible ($\beta = 0.11 ; t(583) = 2.33, p < 0.05$). L'interaction entre les deux n'a pas, selon les résultats de cette analyse, d'effet significatif.

En faisant une analyse de tolérance, les indices indiquent toutefois que les résultats ne sont pas tout à fait fiables. En effet, pour ce type d'analyse, il faut que les variables indépendantes ne soient pas trop corrélées entre elles. L'indice de tolérance devrait ainsi être supérieur à 0.60. Il n'est pas étonnant de voir, en tenant compte du lien qui existe entre le concept de burnout et celui d'engagement au travail, que ces indices sont pour le score total du MBI-GS et celui du UWES-9 respectivement de 0.55 et 0.53 (0.90 pour la variable de l'interaction). Il y a donc un problème de multicollinéarité.

En utilisant les six sous-échelles des deux questionnaires toutes ensemble, les variables indépendantes expliquent 29% de la variance au score du GHQ-12. Cette proportion est significative, avec $F(6, 579) = 41.33, p < 0.001$. Les seules variables ayant une influence significative sur la variable dépendante sont les scores aux sous-échelles du MBI-GS de l'épuisement ($B = 0.47 ; t(579) = 10.50, p < 0.001$) et de l'efficacité professionnelle ($B = 0.14 ; t(579) = 2.92, p < 0.01$). Les indices de tolérance sont, encore une fois, assez faibles. Entre 0.53 et 0.61 pour les sous-échelles du MBI-GS et entre 0.26 et 0.40 pour celles du UWES-9. Le problème de collinéarité se présente de nouveau.

Même si ces résultats ne sont pas tout à fait fiables, ils suggèrent que le burnout aurait un effet modéré à fort sur le résultat au GHQ-12. La sous-échelle de l'épuisement aurait l'influence la plus importante. Par contre l'engagement au travail aurait un effet faible, voire très faible.

3.3 Variables socio-démographiques

Pour étudier les sous-populations qui seraient les plus vulnérables au burnout ou qui exprimeraient les plus d'engagement au travail, l'effet des variables socio-démographiques a été étudié l'un après l'autre. Ensuite, d'éventuels effets d'interaction entre variables (prises deux à deux) ont été analysés.

3.3.1 Analyse des différences entre populations sur la base d'une variable indépendante

Âge, sexe et nationalité

Aucune corrélation significative a été trouvée entre l'âge et le score aux différentes sous-échelles. Une série d'ANOVAs montre au MBI-GS une différence significative à la sous-échelle de l'efficacité professionnelle, $F(1, 612) = 7.83, p < 0.01$. Les hommes ($M = 16.94$; $SD = 5.18$) se perçoivent comme plus efficaces au travail que les femmes ($M = 18.15$; $SD = 5.48$). Par contre, aucune différence au score total ou aux autres sous-échelles du MBI-GS n'était significative. Dans cet échantillon, aucune différence entre hommes et femmes aux scores du UWES-9 n'était significative.

La variable nationalité ayant été simplifiée en une variable à deux modalités, le procédé a été le même qu'avec la variable précédente. Une différence significative à la sous-échelle de l'efficacité professionnelle a été observée, $F(1, 612) = 3.90, p < 0.05$. Les Suisses ($M = 17.24$; $SD = 5.20$) se perçoivent comme plus efficaces au travail que les non-Suisses ($M = 18.13$; $SD = 5.61$). Aucune autre différence au score total ou aux autres sous-échelles du MBI-GS n'était significative. Pour ce qui concerne l'engagement au travail, les Suisses sont en général plus engagés au travail que les travailleurs non-Suisses. Au UWES-9, les sujets ayant la nationalité suisse ($M = 47.22$; $SD = 8.65$) ont un score total significativement plus élevé par rapport à ceux qui ne l'ont pas ($M = 45.25$; $SD = 11.61$), $F(1, 610) = 5.68, p < 0.05$. Pour ce qui concerne les sous-échelles, les Suisses ($M = 16.21$; $SD = 3.57$) ont un score significativement plus élevé que les non-Suisses ($M = 15.47$; $SD = 4.66$) à la sous-échelle du dévouement, $F(1, 612) = 4.88, p < 0.05$. Les Suisses ($M = 15.53$; $SD = 3.16$) montrent aussi des scores plus élevés que les étrangers ($M = 14.84$; $SD = 4.22$) à la sous-échelle de l'absorption, $F(1, 615) = 5.27, p < 0.05$.

Revenu

La variable du revenu corrèle significativement avec les scores à toutes les sous-échelles du MBI-GS et du UWES-9, même si la force du lien est très faible. Ce lien est négatif avec le burnout et positif avec l'engagement au travail. L'indice de corrélation r est de -0.17 pour le score total au MBI-GS, $p < 0.001$. Il se situe entre -0.11 et -0.13 pour la score à ses sous-échelles, $p < 0.01$. Il est de 0.19 pour le score total au UWES-9 et entre 0.16 et 0.19 pour la score à ses sous-échelles, $p < 0.001$. Plus le revenu est élevé, plus les travailleurs ont tendance à avoir des scores faibles au MBI-GS et élevés au UWES-9 et inversement.

Catégorie professionnelle

Au score total du MBI-GS, la différence entre catégories professionnelles est significative, $F(7, 586) = 5.90, p < 0.001$. La catégorie des cadres et des dirigeants a un score significativement moins élevé ($M = 39.80 ; SD = 10.22$) que la catégorie des professions intellectuelles et scientifiques ($M = 50.75 ; SD = 13.88$), $p < 0.05$, et que la catégorie du personnel de service et de la vente ($M = 51.79 ; SD = 15.25$), $p < 0.001$. À la sous-échelle de l'épuisement, la différence entre groupes est significative, $F(7, 599) = 3.22, p < 0.01$, mais aucune différence significative entre deux groupes en particulier n'est mise en évidence. Aux scores à la sous-échelle du cynisme, la différence est significative, $F(7, 601) = 5.07, p < 0.001$. Plus particulièrement, la catégorie du personnel de service et de la vente montre un score plus élevé ($M = 15.51 ; SD = 6.13$) que les catégories des cadres et des dirigeants ($M = 11.53 ; SD = 4.64$) et celle des services médicaux et sociaux ($M = 12.23 ; SD = 5.68$), $p < 0.05$. La dernière sous-échelle, celle qui mesure l'efficacité professionnelle, montre elle aussi une différence significative entre les catégories, $F(7, 606) = 4.89, p < 0.001$. La catégorie des cadres et des dirigeants totalise un score significativement moins élevé ($M = 14.40 ; SD = 4.67$) que la catégorie des professions intellectuelles et scientifiques ($M = 18.83 ; SD = 5.12$), $p < 0.01$, et que la catégorie du personnel de service et de la vente ($M = 18.99 ; SD = 6.21$), $p < 0.001$.

Pour ce qui concerne l'UWES-9, au score total la différence entre catégories est significative, $F(7, 604) = 7.42, p < 0.001$. La catégorie du personnel de service et de la vente montre des scores significativement moins élevés ($M = 42.74 ; SD = 11.37$) que ceux des cadres et des dirigeants ($M = 51.59 ; SD = 8.15$), $p < 0.001$, des professions des services médicaux et sociaux ($M = 49.00 ; SD = 9.15$) et de l'éducation et de l'enseignement ($M = 49.76 ; SD = 7.80$), $p < 0.01$. À la sous-échelle de la vigueur, la différence entre les catégories est significative, $F(7, 609) = 5.00, p < 0.001$. La catégorie des cadres et des dirigeants ($M = 16.86 ; SD = 3.18$) montre un score significativement plus élevé que la catégorie des professions intellectuelles et scientifiques ($M = 14.45 ; SD = 2.82$), $p < 0.05$, et de la catégorie du personnel des services et de la vente ($M = 14.40 ; SD = 3.65$), $p < 0.01$. Les résultats à la sous-échelle du dévouement reflètent les différences observées avec le score total. La différence entre groupes est significative, $F(7, 606) = 8.94, p < 0.001$. La catégorie du personnel de service et de la vente présente des scores significativement moins élevés ($M = 14.27 ; SD = 4.45$) que ceux des cadres et des dirigeants ($M = 17.82 ; SD = 3.08$), des professions des services médicaux et sociaux ($M = 17.31 ; SD = 3.51$) et que celles de l'éducation et de l'enseignement ($M = 17.42 ; SD = 2.95$), $p < 0.001$. Les résultats sont analogues à la sous-échelle de l'absorption. La différence entre les catégories est significative, $F(7, 609) = 5.19, p < 0.001$. La catégorie du personnel de service et de la vente présente un score significativement moins élevé ($M = 13.98 ; SD$

= 4.38) que celle des cadres et des dirigeants ($M = 16.90$; $SD = 2.65$), $p < 0.01$, celle des services médicaux et sociaux ($M = 15.93$; $SD = 3.62$) et celle de l'éducation et de l'enseignement ($M = 15.98$; $SD = 2.76$), $p < 0.05$.

3.3.2 Interactions entre variables socio-démographiques

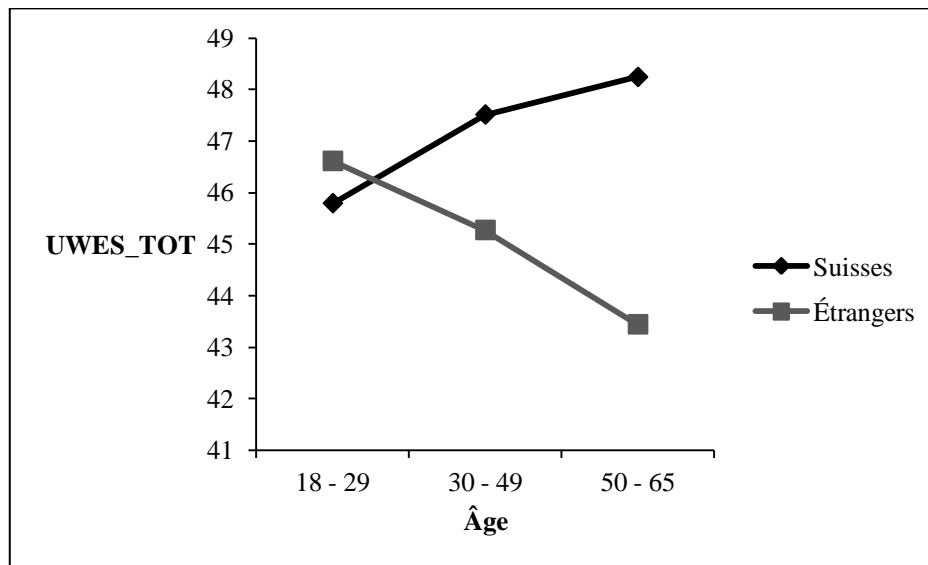
Pour vérifier s'il y a un effet d'interaction entre deux variables socio-démographiques, des ANOVAs avec une variable dépendante et deux variables indépendantes à la fois ont été menées. Toutes les variables qui ont été étudiées dans le sous-chapitre précédant ont été prises deux par deux. Seul les effets d'interaction statistiquement significatifs seront exposés.

Dans certains cas les sous-groupes n'atteignent pas l'effectif minimal ($N = 20$) qui permet de considérer comme valides les résultats obtenus aux analyses. Les variables ont parfois dû être simplifiées en diminuant le nombre de catégories, la fusion de certains groupes permettant d'augmenter les effectifs. L'effet d'interaction entre la catégorie professionnelle et les variables du sexe et de l'âge n'a toutefois pas pu être étudié car les catégories n'avaient pas l'effectif espéré et elles ne peuvent pas être simplifiées de manière suffisante.

Interaction entre âge et nationalité

Un effet d'interaction entre les variables de l'âge et de la nationalité sur le score total au UWES-9 est significatif (Tableau 8), $F(2, 606) = 3.40$, $p < 0.05$. L'engagement au travail pour les Suisses a tendance à augmenter avec l'âge, tandis que pour les étrangers c'est le contraire. Cette même tendance est significative au score à la sous-échelle du dévouement ($F(2, 608) = 3.38$, $p < 0.05$) et de l'absorption ($F(2, 611) = 3.31$, $p < 0.05$).

Tableau 8. Scores totaux à l'UWES en fonction de la nationalité et de l'âge.



4. DISCUSSION

4.1 Relation entre burnout et engagement au travail

4.1.1 Validité de l'échelle du burnout

Le MBI-GS est un instrument qui a été validé dans de nombreuses études et dans plusieurs pays. Les résultats obtenus avec cet échantillon de travailleurs suisses confirment, en général, les bonnes qualités du MBI-GS et sa validité. Les valeurs des alphas de Cronbach montrent la bonne fiabilité des échelles. L'analyse en composantes principales semble globalement montrer la pertinence de la structure en trois dimensions. En effet, les items saturent assez clairement sur un facteur et faiblement à modérément sur les autres. Cette analyse montre toutefois comment certains items, dans cette population, saturent aussi sur un ou deux autres facteurs, parfois de manière importante. Par exemple, les items 6 et 14 saturent sur un deuxième facteur pour plus des 75% de la saturation sur le premier. En tout cas, tous les items saturent principalement sur le bon facteur et les trois facteurs expliquent environ 60% de la variance des réponses. L'analyse confirmatoire indique par contre que le modèle théorique s'ajuste mal aux données. En tenant compte dans le modèle de certaines covariations entre termes d'erreur, les résultats sont toutefois assez bons. Il semblerait donc que la structure en trois facteurs est pertinente, mais que certains items ne sont pas très bien adaptés à la population étudiée. Il est intéressant de remarquer, comme la recherche l'avait déjà fait

précédemment (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2002; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006 ; Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000), la relation particulière que la dimension de l'efficacité professionnelle entretient avec les deux autres dimensions du burnout. Elle montre une corrélation de 0.31 avec la dimension de l'épuisement et de 0.43 avec celle du cynisme, tandis que ces dernières montrent une corrélation entre elles de 0.58. Cela va dans la direction des études précédentes selon lesquelles l'épuisement et le cynisme seraient fortement liés entre eux et constitueraient le cœur du burnout, tandis que l'efficacité professionnelle pourrait être un antécédent ou une conséquence de ce dernier.

4.1.2 Validité de l'échelle d'engagement au travail

Le questionnaire d'engagement au travail est plus récent que celui du burnout. Sa structure a été validée empiriquement et selon Schaufeli, Bakker, et Salanova (2006), même si les trois échelles sont fortement corrélées, le modèle en trois facteurs est un peu plus adapté que le modèle unidimensionnel. Les valeurs des alphas de Cronbach montrent la bonne fiabilité des échelles. L'analyse des corrélations confirme la force du lien que les sous-échelles entretiennent entre elles (corrélation entre 0.67 et 0.78). Les résultats de l'analyse en composantes principales ne reflètent pas la structure théorique. Cela est dû au fait que ce type d'analyse n'est pas très adapté pour étudier un modèle à structure hiérarchique comme celui de l'engagement au travail. L'ACP est conçue pour identifier des facteurs indépendants, alors que les facteurs de l'engagement au travail sont fortement corrélés entre eux.

Deux items (sur un total de neuf) ne saturent pas sur le bon facteur. Il s'agit de l'item 5 et de l'item 6. La dimension de la vigueur et celle de l'absorption sont évaluées uniquement par deux items, tandis que la dimension du dévouement est évaluée par 5 items. Ou bien les deux items ne sont pas adaptés à leur sous-échelle théorique, ou bien les sous-échelles sont tellement similaires entre elles que les items peuvent être confondus. Les sous-échelles sont en effet, dans cette étude tout comme dans les recherches précédentes, fortement corrélées entre elles. Cette constatation invite à étudier la capacité d'un facteur unique à expliquer la variance des réponses des sujets. En reprenant l'analyse en composantes principales, il est surprenant de voir comment, avant rotation varimax, le premier facteur est capable d'expliquer 63.26% de la variance totale. Il semblerait donc nécessaire de faire des études ultérieures pour élucider la structure du UWES-9.

L'analyse confirmatoire, par contre, montre que le modèle s'adapte sous certains aspects mieux aux données que le MBI-GS. S'il montre des valeurs moins bonnes aux indices χ^2/df et RMSEA, le modèle théorique présente des valeurs acceptables aux indices GFI et CFI. En ajustant le modèle les indices sont bons à tous les niveaux, à l'exception du χ^2/df qui reste un peu en dessus de la limite

d'acceptabilité. Les covariations retenues qui permettent d'améliorer le modèle sont moins nombreuses (par rapport au modèle ajusté du MBI-GS) et moins fortes. Il serait intéressant d'étudier également le modèle unidimensionnel pour voir s'il est meilleur ou pas. En tout cas, le modèle ajusté en trois dimensions semble bien s'adapter aux données récoltées.

4.1.3 Relation entre burnout et engagement au travail

L'hypothèse qui propose que l'engagement au travail se trouverait à l'opposé d'un continuum ayant à l'autre pôle le burnout n'est pas confirmée par les résultats de cette étude. Au contraire, les données suggèrent que l'engagement serait corrélé négativement mais assez indépendant du burnout, comme l'ont proposé Schaufeli et Bakker (2004). L'analyse en composantes principales qui tient compte des six sous-échelles de ces deux instruments montre des résultats assez clairs. Cette analyse semble bien résumer aussi ce qui a été dit précédemment. Les trois sous-échelles de l'engagement au travailaturent fortement sur le premier facteur et faiblement à modérément sur les autres. Cela confirme l'hypothèse selon laquelle il se situerait sur un autre axe par rapport au burnout. Les sous-échelles de l'épuisement et du cynismeaturent sur le deuxième facteur et celle de l'efficacité professionnelleature sur le troisième. L'idée selon laquelle les dimensions de l'épuisement et du cynisme constitueraient le cœur du burnout, tandis que la dimension de l'efficacité professionnelle serait un antécédent ou une conséquence de ce dernier, semble plausible. En effet, la dimension de l'efficacité professionnelle neature que faiblement sur le facteur de l'épuisement et du cynisme et vice versa. Par contre, elle montre une saturation modérée sur le facteur de l'engagement au travail. Elle ne s'avère donc pas être une dimension de cela, comme certains auteurs l'ont suggéré (González-Romá, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006 ; Schaufeli & Bakker, 2004).

Il est enfin intéressant de noter comment les dimensions de l'absorption et de l'épuisement s'avèrent indépendantes des autres facteurs. Le fait d'être concentré et absorbé au travail ne semble pas être en relation avec l'épuisement et le cynisme, ou encore avec l'efficacité professionnelle. Cet état d'absorption n'est donc pas influencé par le fait d'être épuisé, fatigué, détaché cyniquement ou inefficace au travail. Ce n'est pas le cas pour les deux autres dimensions de l'engagement au travail qui traduisent l'énergie et le sentiment de sens sur le lieu de travail. De même, l'épuisement n'influence pas le fait d'être engagé ou inefficace dans son occupation. Le fait d'être épuisé mentalement et physiquement n'est pas en relation avec le fait d'être engagé au travail ou avec le sentiment d'efficacité professionnelle. Cette constatation montre l'importance de ne pas s'arrêter sur cet aspect du burnout, même s'il en est le signe le plus visible sur la personne, car il n'indique pas un manque d'engagement ou d'efficacité au travail.

En conclusion, les résultats présentés ici vont dans la même direction que les dernières recherches qui avaient le même objet d'étude. Ils suggèrent qu'il n'est pas légitime de qualifier l'engagement au travail comme l'exact opposé du burnout. Les deux concepts sont certainement liés, mais la présence de l'un n'exclut pas la présence de l'autre. Comme le courant de la psychologie positive le suggère, l'engagement au travail devrait être un objet d'étude indépendant. En effet son fonctionnement, son développement dans le temps et ses conséquences restent encore peu étudiées. Il serait toutefois nécessaire de faire des études supplémentaires pour vérifier la pertinence de certains items du UWES-9, mais aussi pour confirmer la validité de sa structure en trois dimensions.

4.2 Impact du burnout et de l'engagement au travail sur la santé mentale

Le GHQ-12 est un instrument largement utilisé dans la détection de troubles mentaux. Il s'agit d'un instrument qui explore la santé mentale de manière assez générale. D'après les régressions, le burnout explique seulement les 25% de la variance des réponses à ce questionnaire. Comme cela a été présenté dans le chapitre concernant ses conséquences, la recherche a montré le lien du burnout avec de nombreux aspects de la santé mentale comme la satisfaction, l'auto-efficacité, l'estime de soi et les idées suicidaires. Toutefois, le burnout se développe et se réfère uniquement au contexte du travail. Il y a évidemment d'autres facteurs qui peuvent influencer la santé mentale et qui expliquent donc le reste de la variance des résultats au GHQ-12. Il est quand même étonnant de remarquer, dans une société occidentale où l'occupation devient un domaine de vie toujours plus important pour la personne, que la relation entre burnout et santé mentale reste assez faible. Les travailleurs semblent être capables de distinguer les problèmes liés au travail et les problèmes liés à la vie privée. En effet, la seule dimension ayant un certain effet sur le sentiment général de santé mentale est celle de l'épuisement. Bien évidemment, le fait d'être fatigué physiquement et mentalement ne peut pas être abandonné au moment de quitter son poste de travail et de rentrer chez soi. Au contraire, le cynisme, le manque de sens et d'appartenance lié au travail semblent ne pas avoir une influence importante sur la satisfaction et le sentiment de sens en général. Les difficultés rencontrées à ce niveau ne semblent pas déborder dans les autres domaines de la vie. Le sentiment d'efficacité professionnelle, lui, semble avoir une influence, même si elle est très faible. Il est possible que l'efficacité personnelle, qui est un élément de la santé mentale, soit en bonne partie liée au contexte du travail. Ici, plus que dans d'autres contextes, la personne est poussée à être productive et elle reçoit une évaluation sur ce qu'elle fait.

L'engagement au travail a un impact très faible sur le sentiment de santé mentale. Ce fait laisse supposer que cette attitude positive est exclusivement liée au travail et ne concerne pas les autres domaines de la vie. Il ne montre même pas d'effet d'interaction avec le burnout. Il n'est donc pas

capable de modérer l'impact de ce dernier sur la santé mentale générale. À un niveau de burnout faible ou élevé, la présence ou l'absence d'engagement au travail n'a pas d'influence.

Ces résultats confirment la pertinence du concept de burnout en tant que pathologie qui se distingue par exemple de la dépression, qui a une influence plus globale sur la santé mentale générale. Il s'agit d'un syndrome strictement lié au domaine d'occupation. Ce fait doit être pris en compte dans la prise en charge des personnes qui en souffrent. De plus, il semblerait que l'engagement au travail ne soit pas capable de diminuer son impact. Ce fait soutient encore l'idée selon laquelle burnout et engagement au travail ne se trouvent pas sur le même axe et ne s'influencent que partiellement l'un l'autre. La proposition de la psychologie positive de promouvoir l'engagement au travail comme stratégie pour faire face au burnout n'est donc pas soutenue par cette constatation. La prévention du burnout ne peut pas être substituée par ce type d'intervention. Il serait intéressant d'étudier les conséquences positives de l'engagement au travail, la recherche empirique n'ayant pas encore étudié la question.

4.3 Variables socio-démographiques

L'identification des variables socio-démographiques liées au burnout est très importante. Connaître les populations le plus à risque permet de mettre en place des actions de prévention mieux ciblées et donc plus efficaces et économiques. L'identification des variables personnelles liées à l'engagement, par contre, permettrait plutôt de mieux comprendre ce phénomène encore assez peu étudié.

4.3.1 Âge

Dans la population générale, aucune relation significative n'a été trouvée entre âge et burnout. Les résultats contradictoires des recherches précédentes sur ce sujet sont probablement dus au fait que les relations sont retrouvées dans des populations spécifiques. Les conclusions ne peuvent probablement pas être généralisées à la population générale. De même, aucune relation significative n'a été trouvée entre âge et engagement au travail. Toutefois, l'âge pourrait avoir une influence dans certaines sous-populations. La discussion future sur les effets de cette variable et les explications possibles devraient donc se centrer sur des populations particulières. Dans l'échantillon étudié ici, par exemple, un effet d'interaction a été trouvé entre l'âge et la nationalité. Cet effet sera analysé dans les paragraphes suivants.

4.3.2 Sexe

La différence entre hommes et femmes au niveau des scores aux sous-échelles du cynisme et de l'épuisement n'est pas retrouvée dans cet échantillon. Par contre, il y a une différence à la sous-échelle de l'efficacité professionnelle. Les hommes se perçoivent en moyenne comme plus efficaces que les femmes. Cela pourrait être dû à la discrimination sur le lieu de travail ou la pression plus grande perçue par les femmes. Dans certains cas, les femmes pourraient subir la « concurrence » de l'autre sexe, en se sentant obligées d'être aussi performantes que les hommes, ce qui causerait une certaine pression qui influencerait leur perception. Cette différence pourrait aussi être expliquée par une simple différence de perception de soi, les femmes se percevant en moyenne comme moins efficaces. Selon la méta-analyse de Kling, Hyde, Showers et Buswell (1999) rassemblant un grand nombre de sujets, les femmes montrent une estime de soi légèrement moins élevée que les hommes. La faible estime de soi se reflèterait ainsi sur la perception de son efficacité professionnelle qui en serait diminuée.

Il n'y a pas de différence aux scores d'engagement au travail. Il serait raisonnable de penser qu'il y a une différence d'attitude envers le travail entre hommes et femmes. Les femmes travaillent moins souvent à temps plein, s'occupent plus souvent que les hommes de la famille, gagnent en moyenne moins. Ces indices pourraient être interprétés de différentes manières. Une possibilité serait que les femmes donnent moins d'importance au travail que les hommes, les autres domaines de la vie sont aussi (même plus) importants que le domaine professionnel. Si c'était le cas, cela se traduirait peut-être sur l'engagement au travail qui serait un peu moins élevé par rapport aux hommes qui, selon le stéréotype social, lui donnent plus d'importance. Il serait intéressant de comprendre si l'engagement au travail est influencé ou pas par l'importance que l'individu donne à ce domaine particulier. Cela donnerait un éclairage particulier sur cette attitude. Il y aurait une compréhension différente s'il était lié tout simplement au plaisir de travailler ou s'il était lié plutôt à l'importance qui lui est donnée.

4.3.3 Nationalité

Pour ce qui concerne les scores au questionnaire du burnout, la seule différence significative entre les deux groupes se trouve au niveau de la sous-échelle de l'efficacité professionnelle. Les travailleurs étrangers se perçoivent comme moins efficaces que les travailleurs ayant la nationalité suisse. Il est possible de faire une analogie avec les femmes. Les étrangers aussi, en étant une minorité et en étant discriminés, pourraient subir la même pression sur la performance qui les amènerait à se percevoir comme moins efficaces. Une autre cause pourrait être le fait que, si un étranger vient de commencer son occupation en Suisse, il ne connaît probablement pas le système et

les comportements qui sont attendus de lui sur le lieu de travail. Il est difficile de se sentir efficace si l'on ne connaît pas exactement ce qu'il faut faire et comment le faire. En effet, de grandes différences peuvent exister à ce niveau d'un pays ou d'une culture à l'autre (Green, 2005 ; Semmer, 2004).

Cette dernière hypothèse pourrait aussi expliquer les résultats obtenus en analysant les scores au questionnaire d'engagement au travail. Les Suisses sont en général plus engagés au travail. Par contre cette différence ne se retrouve pas au niveau de la sous-échelle de la vigueur. Selon l'hypothèse précédente, il y aurait une phase, dans les premières années d'activité professionnelle, dans laquelle l'étranger devrait s'adapter au monde du travail suisse. Cela n'influencerait pas sur la vigueur, l'énergie investie dans le travail. Par contre, le sentiment de sens et d'appartenance mesuré par la sous-échelle du dévouement aurait plus de difficultés à s'établir. De même, la facilité de concentration et d'absorption sur le lieu de travail serait plus difficile dans les premiers temps. Cela à cause des problèmes externes, liés au fait de se transférer dans un nouveau pays, qui pourraient diminuer la capacité à se concentrer au travail. Pour vérifier cette hypothèse, il faudrait étudier le niveau d'engagement des travailleurs étrangers en fonction des années qu'ils ont déjà vécues dans le pays où ils travaillent. Une autre explication est suggérée par le fait qu'il y a un effet d'interaction entre l'âge et la nationalité aux scores dans les deux sous-échelles du dévouement et de l'absorption, ainsi qu'au score total à l'UWES-9. Dans la première catégorie d'âge (18 - 29 ans) il n'y a aucune différence entre travailleurs étrangers et travailleurs suisses. La différence se présente dans la deuxième catégorie et augmente sensiblement dans la troisième. Les scores ont tendance à augmenter avec l'âge dans la population suisse, alors qu'ils diminuent dans la population étrangère. Ce résultat montre que l'hypothèse avancée avant n'est probablement pas très adaptée. Il est difficile de croire que dans la catégorie des personnes âgées entre 50 et 65 il y aurait une grande quantité de travailleurs qui viennent de s'installer en Suisse. L'explication pourrait donc se trouver dans l'histoire de l'immigration en Suisse. Il y a quelques décennies, les étrangers occupaient des professions modestes, comme le petit commerçant ou l'ouvrier. Dans les dernières années, ils ont commencé à occuper des professions de niveau supérieur, comme l'employé de banque, l'ingénieur, le chercheur scientifique ou l'entrepreneur. Or, comme il sera montré après, le niveau d'engagement est moins élevé dans les domaines professionnels plus modestes, en particulier celui des professions des services et de la vente. Par contre, parmi les étrangers, la population est assez bien répartie dans les catégories professionnelles dans les trois classes d'âge. Donc, apparemment, il y a bien un effet d'interaction entre âge et nationalité qui n'est pas dû au domaine d'occupation. Si, comme cela a été proposé avant, il s'agit à la base d'un problème d'adaptation à un milieu professionnel nouveau, il est possible que les étrangers d'un certain âge aient eu plus de difficulté à s'adapter au nouveau

pays. Les différences culturelles étaient certainement plus marquées il y a quelques décennies et les personnes étaient peut-être plus liées à leur culture d'origine. Par contre aujourd'hui, avec la globalisation de l'économie et de la culture, les jeunes immigrés réussiraient avec plus d'aisance à trouver leur place dans un pays différent. Une autre raison de cette diminution d'engagement au travail chez les étrangers avec le passage du temps pourraient être des perspectives professionnelles inférieures par rapport aux travailleurs suisses.

4.3.4 Revenu

Le revenu personnel annuel est probablement une variable qui explique mieux que le degré d'éducation le niveau de responsabilité et de prestige de la personne au travail. Les résultats sont en accord avec la recherche récente qui a étudié la relation entre niveau d'éducation et burnout. Les personnes ayant un revenu élevé montrent des scores plus faibles aux sous-échelles ainsi qu'au score total au MBI-GS. Ce fait pourrait être expliqué par le fait que dans les catégories ayant un revenu bas ils se trouvent surtout les employés, les ouvriers et les employés de commerce. Ces personnes ont souvent des horaires de travail et des emplois fatigants avec une autonomie limitée. En se rejoignant avec l'idée que le burnout serait plutôt lié à l'interaction entre la personne et son milieu (Maslach, 2003), des explications peuvent être trouvées en utilisant les six aspects identifiés par Maslach et Leiter (2008). Les aspects les plus importants sont probablement la récompense, les valeurs et l'équité. Les personnes avec un revenu faible mais ayant un travail fatiguant ne voient pas les efforts récompensés, ni au niveau financier ni au niveau de la reconnaissance sociale. C'est le contraire pour les personnes ayant un revenu élevé. Même si elles ont peut-être une charge qualitative (beaucoup de responsabilités) et quantitative de travail plus élevée, leur effort est reconnu socialement et financièrement. En effet, le sentiment d'efficacité professionnelle est probablement en grande partie alimenté par la reconnaissance des collègues et des supérieurs du travail fait. Au niveau des valeurs, les employés ont peu de choix dans la manière de faire leur travail. Ils doivent travailler de la manière exigée par l'entreprise et doivent parfois mettre de côté leurs désirs et leurs valeurs. Les personnes avec beaucoup de responsabilités ont peut-être plus d'autonomie à ce niveau. Enfin, les employés pourraient éprouver plus souvent un sentiment d'iniquité. Dans le cas où les choix de l'entreprise ou des supérieurs étaient perçus comme injustes et ne respectant pas leurs besoins, ils n'auraient souvent pas le droit d'exprimer leur point de vue et se sentiraient donc mis de côté.

Les résultats montrent que l'engagement au travail augmente avec le revenu personnel. Il n'est toutefois pas possible de savoir si ces personnes ont obtenu leur occupation à plus haut revenu grâce à leur engagement, ou bien si c'est le fait d'occuper une telle place qui favorise l'engagement au

travail. Il est probable qu'une bonne capacité de s'engager dans la profession soit une qualité nécessaire pour obtenir de telles occupations. Selon cette première hypothèse, l'engagement au travail précéderait la promotion à une occupation à haut revenu. Le phénomène peut toutefois être interprété de manière inverse. Le fait de recevoir des responsabilités pourrait amener la personne à s'impliquer et s'engager d'avantage pour montrer qu'elle mérite d'occuper le poste. Dans ces cas là il serait le fait d'avoir une occupation importante qui favoriserait l'engagement au travail.

4.3.5 Catégorie professionnelle

Avec cette variable l'intention est d'essayer de comprendre s'il existe un domaine professionnel où les personnes seraient plus à risque de burnout ou plus facilement engagées dans leur travail. La classification est grossière et peut-être dans certains cas un peu subjective, mais il est difficile de classer toutes les professions existantes dans un nombre limité de catégories qui les représentent bien. Il s'agit donc d'une étude exploratoire qui essaie d'identifier des tendances qui devraient être analysées plus dans le détail dans des recherches futures. En tout cas, des différences significatives entre ces groupes ont été trouvées, ce qui indique une certaine cohérence dans la classification des sujets.

Au MBI-GS, il n'y a pas de catégorie qui se distingue des autres par ses scores. Par contre, les différences sont parfois significatives entre les catégories totalisant le score moyen le plus faible et celles totalisant le score moyen le plus élevé. C'est le cas pour le score total et celui aux sous-échelles du cynisme et de l'efficacité professionnelle. La catégorie des cadres et des dirigeants est la catégorie qui totalise les scores les moins élevés, exception faite de la sous-échelle du cynisme où elle se trouve à la deuxième place, derrière la catégorie des services médicaux et sociaux. Elle se distingue en tout cas de la catégorie totalisant le score le plus élevé. Le score le plus élevé est obtenu toujours par la catégorie du personnel des services et de la vente. La catégorie des professions intellectuelles et scientifiques montre aussi une différence significative avec les catégories ayant les scores les plus faibles. Cela pour ce qui concerne le score total et le score à la sous-échelle de l'efficacité professionnelle. Les cadres et les dirigeants sont ceux qui se perçoivent comme les plus efficaces professionnellement et ils sont parmi les moins cyniques. Comme proposé avant, le sentiment d'efficacité professionnelle est probablement augmenté par le fait que la personne, en obtenant un poste à responsabilités, perçoit ce fait comme une récompense pour son travail. La personne se sent jugée comme efficace par l'entourage et sa perception en est influencée. Le cynisme, qui mesure l'indifférence et la prise de distance par rapport au travail, n'est pas une stratégie fréquemment utilisée dans les services médicaux et sociaux et par les cadres et dirigeants. S'il s'agit d'une stratégie de coping pour faire face au stress, comme certains auteurs l'ont proposé,

c'est dans les domaines les plus stressants psychologiquement qu'elle devrait se manifester le plus. En effet, c'est dans ces domaines que le burnout a été observé dans les premières années de son développement. Le cynisme est peut-être inférieur en moyenne, mais dans les cas où il se présente il a des conséquences bien plus graves par rapport à d'autres domaines. Ce fait aurait donc attiré l'attention des premiers chercheurs. Il est aussi possible que dans ces professions le biais de désirabilité sociale soit plus important, les attentes envers ces occupations étant assez élevées. La catégorie avec les scores les plus élevés, même s'ils le sont de manière significative seulement par rapport aux deux catégories analysées ci-dessus, est la catégorie du personnel des services et de la vente. Cela est vrai aussi à la sous-échelle de l'efficacité professionnelle. Les personnes travaillant dans ce domaine sont donc particulièrement détachées et indifférentes par rapport au travail. Il est possible que ces professions ne permettent pas de poursuivre un but qui correspond à des valeurs importantes pour la personne. Le seul objectif professionnel est la vente, ce qui amène probablement la personne à garder une certaine distance. La pression de la vente et les résultats peu tangibles pourraient, eux, favoriser un sentiment d'inefficacité professionnelle. La catégorie des professions intellectuelles et scientifiques montre elle aussi un score élevé à la sous-échelle de l'efficacité professionnelle. Cela pourrait être dû à la pression constante que subissent les chercheurs pour avancer dans la recherche et montrer des résultats dans leurs recherches.

Si à l'MBI-GS il n'y avait pas une catégorie qui se distinguait des autres de manière importante, les différences étant significatives seulement entre les catégories se situant aux extrêmes, à l'UWES-9 une catégorie semble se détacher du groupe. Il s'agit de la catégorie du personnel des services et de la vente. Aux sous-échelles du dévouement et de l'absorption elle montre des scores significativement moins élevés par rapport à une bonne partie des autres catégories. Ce résultat confirme l'hypothèse précédemment avancée selon laquelle ce domaine professionnel ne favoriserait pas le développement d'un sentiment de sens et d'appartenance chez les travailleurs. De plus, le fait que ceux-ci totalisent des scores faibles à la sous-échelle de l'absorption montre aussi une difficulté dans la capacité à travailler intensément avec plaisir. La catégorie professionnelle des cadres et des dirigeants totalise le score le plus élevé à la sous-échelle de la vigueur, mais la différence est significative seulement avec deux catégories. En général, elle ne se distingue pas significativement de la plupart des catégories, mais elle montre toujours la moyenne la plus élevée. Ces résultats suggèrent qu'il n'y a pas un domaine professionnel qui, plus que les autres, est sujet de burnout ou d'engagement. Par contre, ils montrent avec constance que la catégorie du personnel des services et de la vente est une catégorie un peu plus à risque de burnout et qui ne favorise pas l'engagement au travail. De l'autre côté, la catégorie des cadres et des dirigeants apparaît légèrement moins à risque de burnout et favorisant l'engagement au travail. Les catégories

représentant les populations d'étude typiques du burnout, celle des services médicaux et de la santé et celle de l'éducation et de l'enseignement, ne montrent pas de vulnérabilité particulière. Il est en tout cas possible que dans ces professions le burnout soit cause de conséquences plus graves et visibles. Il est aussi beaucoup plus facile de remarquer l'épuisement, le cynisme et la perte d'efficacité professionnelle d'un enseignant ou d'un médecin que celui d'un commerçant. Les conséquences sur le travail et l'entourage sont bien différentes.

5. CONCLUSION

Cette étude présente l'avantage de rassembler un grand nombre de sujets qui proviennent de tous les domaines professionnels. Il s'agit d'un échantillon très hétérogène. Cela a permis d'étudier les phénomènes du burnout et de l'engagement au travail de manière transversale, en tenant compte d'une pluralité d'environnements de travail possibles. D'un côté les résultats sont plus difficiles à interpréter, mais de l'autre il n'y a pas le risque de généraliser abusivement une tendance observée dans un milieu particulier. Il faut en effet tenir compte que ces deux phénomènes sont en partie liés au milieu professionnel où se trouve la personne.

Les résultats ont permis de donner un avis concernant la validité des modèles théoriques et des questionnaires du burnout et de l'engagement au travail dans la population résidant en Suisse. Les analyses du MBI-GS se situent sur la même ligne de la recherche récente, confirmant les bonnes propriétés du questionnaire et de sa structure en trois dimensions. Elles confirment la forte relation entre les dimensions de l'épuisement et du cynisme, et leur relation particulière avec l'efficacité professionnelle. Par contre, les analyses du UWES-9 suggèrent que la structure théorique de l'engagement au travail nécessite d'être réexaminée, la structure ne reflétant pas très bien les données. Il semblerait nécessaire de comparer la structure unidimensionnelle avec la structure à trois dimensions. Cela est soutenu aussi par les analyses concernant la relation entre ces deux concepts. Ils suggèrent, comme d'autres auteurs ont déjà avancé, que le lien entre les deux n'est pas si fort et constant comme le modèle originaire qui les opposait sur un continuum le proposait. La structure en trois dimensions de l'engagement au travail en opposition aux trois dimensions du burnout pourrait donc être abandonnée pour commencer à étudier et développer le concept de l'engagement au travail de manière indépendante.

Si le burnout a montré un certain effet sur la santé mentale générale et ses conséquences sur le travail ne sont pas question de débat, ce n'est pas la même chose pour ce qui concerne ce deuxième concept. Les analyses de régression n'ont montré aucun effet important sur la santé mentale générale et sa présence n'a pas une influence élevée sur le burnout. Il est corrélé négativement avec ce dernier mais avec une force moyenne. Il est probablement associé à d'autres variables liés

uniquement à l'environnement de travail comme la performance, l'intention de quitter son poste, etc. Il s'agit d'un état positif, mais les conséquences positives qu'il entraîne ne sont pas très bien connues, sur la santé générale comme sur le lieu de travail. En tout cas, une politique de promotion de l'engagement au travail avec le but de prévenir le burnout n'est pas légitimée par la recherche.

L'analyse des variables socio-démographiques a confirmé la difficulté rencontrée dans les études précédentes à identifier des relations claires entre celles-ci et les deux phénomènes. Seule quelque tendance a été trouvée. La catégorie professionnelle aussi, variable qui représente le milieu de travail, ne permet pas de distinguer clairement une catégorie par rapport aux autres. Ces résultats soutiennent l'hypothèse selon laquelle le burnout et l'engagement au travail dépendraient en grande partie de l'interaction entre la personne et son travail. Il serait mieux de centrer la recherche sur l'étude de ces interactions plutôt que sur les caractéristiques personnelles ou du travail pris isolément. La complexité de ces phénomènes nécessite une analyse approfondie des dynamiques interagissant entre la personne et son milieu.

6. BIBLIOGRAPHIE

- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., et al. (2006). Burnout in the general population : Results from the Finnish Health 2000 Study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 41 (1), 11-17. doi : 10.1007/s00127-005-0011-5
- Ahola, K., Honkonen, T., Kivimäki, M., Virtanen, M., Isometsä, E., Aromaa, A., et al. (2006). Contribution of Burnout to the Association Between Job Strain and Depression : the Health 2000 Study. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 48 (10), 1023-1030. doi : 10.1097/01.jom.0000237437.84513.92
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace : A reappraisal. *Human Relations*, 48 (2), 97-125. doi : 10.1177/001872679504800201
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (2002). Normalizing emotion in organizations : Making the extraordinary seem ordinary. *Human Resource Management Review*, 12 (2), 215-235. doi : 10.1016/S1053-4822(02)00047-5
- Ashforth, B. E., & Lee, R. T. (1997). Burnout as a process : commentary on Cordes, Dougherty and Blum. *Journal of Organizational Behavior*, 18 (6), 703-708. doi : 10.1002/(SICI)1099-1379(199711)18:6<703::AID-JOB847>3.0.CO;2-1
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Burke, R. (2009). Workaholism and relationship quality : A spillover-crossover perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14 (1), 23-33. doi : 10.1037/a0013290
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey : An Internet study. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 15 (3), 245-260. doi : 10.1080/1061580021000020716
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 83-104. doi : 10.1002/hrm.20004
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job Resources Boost Work Engagement, Particularly When Job Demands Are High. *Journal of Educational Psychology*, 99 (2), 274-284. doi : 10.1037/0022-0663.99.2.274

- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement : An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22 (3), 187-200. doi : 10.1080/02678370802393649
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & VanDierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout : A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21 (4), 425-441. doi : 10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<425::AID-JOB21>3.0.CO;2-#
- Bekker, M. H., Croon, M. A., & Bressers, B. (2005). Child care involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absences. *Work & Stress*, 19 (3), 221-237. doi : 10.1080/02678370500286095
- Bergman, M., & Joye, D. (2001). *Comparing Social Stratification Schemas: CAMSIS, CSP-CH, Goldthorpe, ISCO-88, Treiman and Wright*. Neuchâtel : SIDOS.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout : Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60 (1), 17–39. doi : 10.1006/jvbe.2001.1815
- Burke, R. J. (1987). Burnout in police work : An examination of the Cherniss model. *Group & Organization Studies*, 12 (2), 174-188. doi : 10.1177/105960118701200205
- Burke, R. J. (1989). Toward a Phase Model of Burnout : Some Conceptual and Methodological Concerns. *Group Organization Management*, 14 (1), 23-32. doi : 10.1177/105960118901400104
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48 (2), 187-202. doi : 10.1177/001872679504800205
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work–family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16 (5), 583-594. doi : 10.1080/08870440108405528
- Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers : Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13 (1), 64-83. doi : 10.1037/1072-5245.13.1.64
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Professional burnout : A perspective from social comparison theory. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout : Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). Washington : Taylor & Francis.

- Byrne, B. M. (1994). Burnout : testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *Am. Educ. Res. J.*, 31 (3), 645-673. doi : 10.3102/00028312031003645
- Chappell, N. L., & Novak, M. (1992). The role of support in alleviating stress among nursing assistants. *Gerontologist*, 32 (3), 351-359. doi : 10.1093/geront/32.3.351
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale : Erlbaum.
- Connell, C. M., & Gibson, G. D. (1997). Racial, Ethnic, and Cultural Differences in Dementia Caregiving : Review and Analysis. *The Gerontologist*, 37 (3), 355-364. doi : 10.1093/geront/37.3.355
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656. doi : 10.2307/258593
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow : The Psychology of Optimal Experience*. New York : Harper.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. , & Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32 (2), 454-464. doi : 10.1046/j.1365-2648.2000.01496.x
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512. doi : 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Eriksson, P. S., & Wallin, L. (2004). Functional consequences of stress-related suppression of adult hippocampal neurogenesis – a novel hypothesis on the neurobiology of burnout. *Acta Neurologica Scandinavica*, 110 (5), 275-280. doi : 10.1111/j.1600-0404.2004.00328.x
- Evans, G. D., Bryant, N. E., Owens, J. S., & Koukos, K. (2004). Ethnic Differences in Burnout, Coping, and Intervention Acceptability Among Childcare Professionals. *Child & Youth Care Forum*, 33 (5), 349-371. doi : 10.1023/B:CCAR.0000043040.54270.dd
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting : Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-67.
- Gao, F., Luo, N., Thumboo, J., Fones, C., Li, S., & Cheung, Y. (2004). Does the 12-item General Health Questionnaire contain multiple factors and do we need them?. *Health and Quality of Life Outcomes*, 2 (1), 1-7. doi : 10.1186/1477-7525-2-63

- Genoud, P. A. (2005). *Indice de Position SocioEconomique (IPSE)*. Unpublished manuscript. Chaire de Psychologie Clinique, Université de Fribourg, Fribourg, Switzerland.
- Gilbar, O. (1998). Relationship between burnout and sense of coherence in health social workers. *Social Work in Health Care*, 26 (3), 39-49. doi : 10.1300/J010v26n03_03
- Glass, D. C., & McKnight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout : a review of the evidence. *Psychology & Health*, 11 (1), 23-48. doi : 10.1080/08870449608401975
- Glicken, M. D. (1983). A counseling approach to employee burnout. *Personnel Journal*, 62 (3), 222-228.
- Goldberg, D. P., Gater, R., Sartorius, N., Ustun, T. B., Piccinelli, M., Gureje, O., & Rutter, C. (1997). The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental illness in general health care. *Psychological Medicine: A Journal of Research in Psychiatry and the Allied Sciences*, 27 (1), 191-197. doi : 10.1017/S0033291796004242
- Goldberg, D., & Williams, P. (1988). *A User's Guide to the GHQ*. Windsor : NFER-Nelson.
- Golembiewski, R. T. (1989). A Note on Leiter's Study : Highlighting Two Models of Burnout. *Group Organization Management*, 14 (1), 5-13. doi : 10.1177/105960118901400102
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Sun B., & Luo, H. (1998). Estimates of Burnout in Public Agencies : Worldwide, How Many Employees Have Which Degrees of Burnout, and with What Consequences?. *Public Administration Review*, 58 (1), 59-65.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F., & Stevenson, J. G. (1986). *Phases of burnout : Developments in concepts and applications*. New York : Praeger.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement : Independent factors or opposite poles?. *Journal of Vocational Behavior*, 68 (1), 165-174. doi : 10.1016/j.jvb.2005.01.003
- Green, T. K. (2005). Work Culture and Discrimination. *California Law Review*, 93 (623), 625-684.
- Greenglass, E. R., Fiksenbaum, L., & Burke, R. J. (1994). The relationship between social support and burnout over time in teachers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9 (2), 219-230.
- Greenglass, E. R., Pantony, K.-L., & Burke, R. J. (1988). A gender-role perspective on role conflict, work stress and social support. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3 (4), 317-328.

- Gryskiewicz, N., & Buttner, E. H. (1992). Testing the robustness of the progressive phase burnout model for a sample of entrepreneurs. *Educational and Psychological Measurement, 52* (3), 747-751. doi : 10.1177/0013164492052003025
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola K. (2008). The Job Demands-Resources model : A three year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress, 22* (3), 224-241. doi : 10.1080/02678370802379432
- Halbesleben, J. R., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout : Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress, 19* (3), 208-220. doi : 10.1080/02678370500340728
- Haley, W. E., Roth, D. L., Coleton, M. I., Ford, G. R., West, C. A., Collins, R. P., & Isobe, T. L. (1996). Appraisal, Coping, and Social Support as Mediators of Well-Being in Black and White Family Caregivers of Patients With Alzheimer's Disease. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64* (1), 121-129. doi : 10.1037/0022-006X.64.1.121
- Hallsten, L. (2005). Burnout and wornout: Concepts and data from a national survey. In A. S. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 516-537). Cheltenham : Edward Elgar.
- Hemingway, C. A., & Maclagan, P. W. (2004). Managers' Personal Values as Drivers of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics, 50* (1), 33-44. doi : 10.1023/B:BUSI.0000020964.80208.c9
- Holi, M. M., Marttunen, M., & Aalberg V. (2003). Comparison of the GHQ-36, the GHQ-12 and the SCL-90 as psychiatric screening instruments in the Finnish population. *Nord J Psychiatry, 57* (3), 233-238. doi : 10.1080/08039480310001418
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress : Families as victims. *Journal of Occupational Behaviour, 3* (1), 63-77. doi : 10.1002/job.4030030106
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71* (4), 630-640. doi : 10.1037/0021-9010.71.4.630
- Jacob, K. S., Bhugra, D., & Mann, A. H. (2000). The Validation of the 12-item General Health Questionnaire among ethnic Indian women living in the United Kingdom. *Psychological Medicine, 27* (5), 1215-1217. doi : 10.1017/S0033291796004436
- Jamal, M. (2004). Burnout, stress and health of employees on non-standard work schedules : a study of Canadian workers. *Stress and Health, 20* (3), 113-119. doi : 10.1002/smi.1012

- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout : A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29 (3), 284-297. doi : 10.1037/h0079772
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York : Basic Books.
- Kling, K. C., Hyde, J. S., Showers, C. J., & Buswell, B. N. (1999). Gender differences in self-esteem : A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 125 (4), 470-500. doi : 10.1037/0033-2909.125.4.470
- Kohan, A., & Mazmanian, D. (2003). Police work, burnout, and pro-organizational behavior : A consideration of daily work experiences. *Criminal Justice and Behavior*, 30 (5), 559-583. doi : 10.1177/0093854803254432
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress, and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4), 326-340. doi : 10.1080/02678379950019789
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory : A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19 (3), 192-207. doi : 10.1080/02678370500297720
- Landsbergis, P. A. (1988). Occupational stress among health care workers : A test of the job demands–control model. *Journal of Organizational Behavior*, 9 (3), 217-239. doi : 10.1002/job.4030090303
- Langelaan, S., Bakker, A. B., van Doornen, L. J., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement : Do individual differences make a difference?. *Personality and Individual Differences*, 40 (3), 521-532. doi : 10.1016/j.paid.2005.07.009
- Langelaan, S., Schaufeli, W. B., van Doornen, L. J., Bakker, A. B., & van Rhenen, W. (2007). Is burnout related to allostatic load?. *International Journal of Behavioral Medicine*, 14 (4), 213-221. doi : 10.1007/BF03002995
- Lawler, E. E. (1968). Equity theory as a predictor of productivity and work quality. *Psychological Bulletin*, 70 (6), 596-610. doi : 10.1037/h0026848
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York : Springer.
- Lee, C., Ashford, S. J., & Jamieson, L. F. (1993). The effects of type A behavior dimensions and optimism on coping strategy, health, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14 (2), 143–157. doi : 10.1002/job.4030140205

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology, 75* (6), 743-747. doi : 10.1037/0021-9010.75.6.743
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993a). A further examination of managerial burnout : Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior, 14* (1), 3-20. doi : 10.1002/job.4030140103
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993b). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers : Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54* (3), 369-398. doi : 10.1006/obhd.1993.1016
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81* (2), 123-133. doi : 10.1037/0021-9010.81.2.123
- Leiter, M. P. (1989). Conceptual Implications of Two Models of Burnout : A Response To Golembiewski. *Group Organization Management, 14* (1), 15-22. doi : 10.1177/105960118901400103
- Leiter, M. P. (1992). Burnout as a crisis in professional role structures : Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress, & Coping : An International Journal, 5* (1), 79-93. doi : 10.1080/10615809208250489
- Leiter, M. P. (2005). Perception of risk : An organizational model of burnout, stress symptoms, and occupational risk. *Anxiety, Stress, & Coping : An International Journal, 18* (2), 131-144. doi : 10.1080/10615800500082473
- Leiter, M. P., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression : a confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress, and Coping, 7* (4), 357-373.
- Leiter, M. P., & Harvie, P. (1997). The correspondence of supervisor and subordinate perspectives on major organizational change. *Journal of Occupational Health Psychology, 2* (4), 1-10. doi : 10.1037/1076-8998.2.4.343
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 9* (4), 297-308. doi : 10.1002/job.4030090402
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife : a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration, 21* (4), 472-489.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2000). Burnout and health. In A. Baum, T. Revenson, & J. Singer (Eds.), *Handbook of health psychology* (pp. 415-426). Hillsdale : Erlbaum.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A. S. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 544-564). Cheltenham : Edward Elgar.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress & Coping*, 9 (3), 229-243. doi : 10.1080/10615809608249404
- Leiter, M. P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30 (1), 63-82. doi : 10.1177/0021886394301004
- Leiter, M. P., Harvie, P., & Frizzell, C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Social Science & Medicine*, 47 (10), 1611-1617. doi : 10.1016/S0277-9536(98)00207-X
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23 (6), 695-706. doi : 10.1002/job.165
- Maslach, C. (1982). *Burnout : The Cost of Caring*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall
- Maslach, C. (2003). Job Burnout : New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192. doi : 10.1111/1467-8721.01258
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout : New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7 (1), 63-74. doi : 10.1016/S0962-1849(98)80022-X
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2), 99-113. doi : 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12 (7/8), 837-851. doi : 10.1007/BF00287876
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout : How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), 498-512. doi : 10.1037/0021-9010.93.3.498
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory (3rd ed.)*. Palo Alto : Consulting Psychologist Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi : 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maslanka, H. (1996). Burnout, social support and AIDS volunteers. *AIDS Care*, 8 (2), 195-206. doi : 10.1080/09540129650125876
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement : A longitudinal study. *Journal of Vocational Behaviour*, 70 (1), 149-171. doi : 10.1016/j.jvb.2006.09.002
- Miller, T. Q., Smith, T. W., Turner, C. W., Guijarro, M. L., & Hallet, A. J. (1996). A Meta-analytic review of research on hostility and physical health. *Psychological Bulletin*, 119 (2), 322-348. doi : 10.1037/0033-2909.119.2.322
- Montazeri, A., Harirchi, A. M., Shariati, M., Garmaroudi, G., Ebadi, M., & Fateh, A. (2003). The 12-item General Health Questionnaire (GHQ-12) : translation and validation study of the Iranian version. *Health and Quality of Life Outcomes*, 1 (1), 1-4. doi : 10.1186/1477-7525-1-66
- Morris, A. (1996). Gender and Ethnic Differences in Social Constraints Among a Sample of New York City Police Officers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (2), 224-235. doi : 10.1037/1076-8998.1.2.224
- Paris, M., & Hoge, M. A. (2009). Burnout in the Mental Health Workforce : A Review. *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, 37 (4), 519-528. doi : 10.1007/s11414-009-9202-2
- Pawlowski, S. D., Kaganer, E. A., & Cater, J. J. (2007). Focusing the research agenda on burnout in IT : social representations of burnout in the profession. *European Journal of Information Systems*, 16 (5), 612-627. doi : 10.1057/palgrave.ejis.3000699
- Pevalin, D. J. (2000). Multiple applications of the GHQ-12 in a general population sample : an investigation of long-term retest effects. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 35 (11), 508-512. doi : 10.1007/s001270050272
- Pickett, S. A., Vraniak, D. A., Cook, J. A., & Cohler, B. J. (1993). Strength in adversity : Blacks Bear Burden Better Than Whites. *Professional Psychology : Research and Practice*, 24 (4), 460-467. doi : 10.1037/0735-7028.24.4.460
- Richardsen, A. M., Burke, R. J., & Leiter, M. P. (1992). Occupational demands, psychological burnout, and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress, & Coping : An International Journal*, 5 (1), 62-78. doi : 10.1080/10615809208250487

- Roberts, D. R., & Davenport, T. O. (2002). Job engagement : Why it's important and how to improve It. *Employment Relations Today*, 29 (3), 21–29. doi : 10.1002/ert.10048
- Rothmann, S., Steyn L.J., & Mostert, K. (2005). Job stress, sense of coherence and work wellness in an electricity supply organization. *South African Journal of Business Management*, 36 (1), 55-63.
- Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin*, 125 (1), 3-30. doi : 10.1037/0033-2909.125.1.3
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600-619. doi : 10.1108/02683940610690169
- Salyers M. P., & Bond G. R. (2001). An Exploratory Analysis of Racial Factors in Staff Burnout Among Assertive Community Treatment Workers. *Community Mental Health Journal*, 37 (5), 393-404. doi : 10.1023/A:1017575912288
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement : a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 293-315. doi : 10.1002/job.248
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire : A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4), 701-716. doi : 10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & Health*, 16 (5), 565-582. doi : 10.1080/08870440108405527
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout : 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220. doi : 10.1108/13620430910966406
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3 (1), 71-92. doi : 10.1023/A:1015630930326
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement : Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being?. *Applied Psychology: An International Review*, 57 (2), 173–203. doi : 10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x
- Schaufeli, W. B., van Dierendonck, D., & van Gorp, K. (1996). Burnout and reciprocity : Towards a dual-level social exchange model. *Work & Stress*, 10 (3), 225-237. doi : 10.1080/02678379608256802

- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice : a critical analysis*. London : Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P. (1996). Professional burnout. In M. J. Schabracq, J. A. Winnubst, & C.L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 311-346). Chichester : John Wiley.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W. & Bakker, A.B. (2006). Dr. Jekyll and Mr. Hyde: On the differences between work engagement and workaholism. In R.J. Burke (Ed.), *Research companion to working time and work addiction* (pp. 193-217). Northampton : Edward Elgar.
- Schnorpfeil, P., Noll, A., Wirtz, P., Schulze, R., Ehlert, U., Frey, K., & Fischer, J. E. (2002). Assessment of exhaustion and related risk factors in employees in the manufacturing industry: A cross-sectional study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 75 (8), 535-540. doi : 10.1007/s00420-002-0369-6
- Schonfeld, I. S. (1990). Psychological distress in a sample of teachers. *Journal of Psychology : Interdisciplinary and Applied*, 124 (3) 321-338.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. B. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73 (1), 53-66. doi : 10.1348/096317900166877
- Scott, K.S., Moore, K.S., & Miceli, M.P. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism. *Human Relations*, 50 (3), 287-314. doi : 10.1177/001872679705000304
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology : An introduction. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14. doi : 10.1037/0003-066X.55.1.5
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress, and health. In M. J. Schabracq, J. A. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology (2nd ed.)*. Chichester : John Wiley & Sons. doi : 10.1002/0470013400.ch5
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2009). Is Workaholism Good or Bad for Employee Well-being? The Distinctiveness of Workaholism and Work Engagement among Japanese Employees. *Industrial Health*, 47 (5), 495-502. doi : 10.2486/indhealth.47.495
- Shinn, M., Rosario, M., Morch, H., & Chestnut, D. E. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46 (4), 864-876. doi : 10.1037/0022-3514.46.4.864

- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress, 19* (3), 263-270. doi : 10.1080/02678370500376649
- Siefert, K., Jayaratne, S., & Chess, W. A. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work, 16* (3), 193-202.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research, 31* (4), 558-569. doi : 10.2307/3151883
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., Ohlson, C., Theorell, T., & Jones, I. (2000). The impact of sense of coherence and high-demand/low-control job environment on self-reported health, burnout and psychophysiological stress indicators. *Work & Stress, 14* (1), 1-15. doi : 10.1080/026783700417195
- Sriram, T. G., Chandrashekar, C. R., Isaac, M. K., & Shanmugham, V. (1989). The General Health Questionnaire (GHQ) : Comparison of the English version and a translated Indian version. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 24* (6), 317-320. doi : 10.1007/BF01788035
- Stevens, G. B., & O'Neill, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology, 11* (6), 615-627. doi : 10.1007/BF00896599
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress, 19* (3), 238-255. doi : 10.1080/02678370500270453
- Truchot, D., & Deregard, M. (2001). Perceived inequity, communal orientation and burnout : The role of helping models. *Work & Stress, 15* (4), 347-356. doi : 10.1080/02678370110086380
- Tselebis, A., Moulou, A., & Ilias, I. (2001). Burnout versus depression and sense of coherence : Study of Greek nursing staff. *Nursing & Health Sciences, 3* (2), 69-71. doi : 10.1046/j.1442-2018.2001.00074.x
- Utsey, S. O., Chae, M. H., Brown, C. F., & Kelly, D. (2002). Effect of Ethnic Group Membership on Ethnic Identity, Race-Related Stress, and Quality of Life. *Cultural Diversity & Ethnic Minority Psychology, 8* (4), 366-377. doi : 10.1037//1099-9809.8.4.366
- Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S. P., & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care, 42* (2), 57-66. doi : 10.1097/01.mlr.0000109126.50398.5a
- Walster, E., Berscheid, E., & Walster, G. W. (1973). New directions in equity research. *Journal of Personality and Social Psychology, 25* (2), 151-176. doi : 10.1037/h0033967

- Warr, P. B. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford : Clarendon.
- Werneke, U., Goldberg, D. P., Yalcin, I., & Üstün, B. T. (2000). The stability of the factor structure of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine : A Journal of Research in Psychiatry and the Allied Sciences*, 30 (4), 823-829. doi : 10.1017/S0033291799002287
- World Health Organization. (1992). *The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders*. Geneva: WHO.
- Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. L., & Barnes, L. L. (2008). Factor Structure of Scores From the Maslach Burnout Inventory : A Review and Meta-Analysis of 45 Exploratory and Confirmatory Factor-Analytic Studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68 (5), 797-823. doi : 10.1177/0013164408315268
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behaviour*, 74 (3), 235-244. doi : 10.1016/j.jvb.2008.11.003
- Zedeck, S., Maslach, C., Mosier, K., & Skitka, L. (1988). Affective response to work and quality of family life : Employee and spouse perspectives. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3 (4), 135-157.