

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ A

L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A TROIS-RIVIERES

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAITRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR EDITH GÉLINAS

ÉTUDE DE LA RELATION ENTRE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL, LA TYPOLOGIE A ET  
LE LIEU DE CONTRÔLE AUPRES DE CADRES MASCULINS D'ENTREPRISES DU  
SECTEUR MANUFACTURIER.

FÉVRIER 1992

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

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

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

Table des matières

Introduction.....	1
Chapitre premier - Contexte théorique et expérimental.....	4
Cadre théorique.....	6
Typologie A.....	6
Epuisement professionnel.....	19
Lieu de contrôle interne-externe des renforcements.....	28
Problématique et hypothèses de recherche.....	35
Chapitre II - Méthodologie.....	38
Sujets.....	39
Instruments d'évaluation.....	40
Questionnaire d'informations générales.....	40
STAB.....	41
Echelle Interne-Externe de Rotter.....	43
Maslach Burnout Inventory.....	44
Déroulement de l'expérimentation.....	48

Chapitre III - Présentation et analyse des résultats.....	51
Résultats.....	52
Statistiques descriptives.....	52
Corrélations de Pearson.....	58
Régression multiple.....	63
Travail sur la composante dépersonnalisation.....	67
interprétation des résultats.....	70
Conclusion.....	76
Appendice A - Questionnaire d'informations générales.....	81
Appendice B - Textes accompagnant les questionnaires.....	84
Appendice C - Résultats individuels.....	87
Appendice D - Autorisation pour l'utilisation du <u>Maslach Burnout Inventory</u> .....	93
Remerciements.....	96
Références.....	97

### Liste des tableaux

Tableau 1	Indices de consistance interne du <u>Maslach Burnout Inventory</u> : version américaine (copyright 1981), version française (Gévry, 1987) et présente recherche...	47
Tableau 2	Répartition des sujets (n = 77) selon le nombre hebdomadaire d'heures de travail.....	53
Tableau 3	Sphères de leur vie, qui de l'avis des sujets, ont été touchées par le ou les événements stressants qui leur est ou sont arrivés au cours de la dernière année.....	56
Tableau 4	Moyenne et écart type de l'échantillon pour chacune des variables étudiées.....	58
Tableau 5	Coefficients de corrélation observés entre les résultats à l'Echelle Interne-Externe de Rotter, les résultats au STAB et ceux aux sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u> .....	60
Tableau 6	Intercorrélations des résultats aux sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u> .....	62
Tableau 7	Résultats des analyses de régression multiple.....	65
Tableau 8	Résultats des analyses de régression multiple pour les sous-échelles dépersonnalisation (fréquence) et dépersonnalisation (intensité) modifiées.....	69
Tableau 9	Résultats de chacun des sujets aux instruments d'évaluation.....	88

## Sommaire

Cette recherche se propose d'étudier la relation existant entre le niveau d'épuisement professionnel et l'interaction du lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec la typologie A.

Le cadre théorique s'appuie en grande partie sur les conclusions d'études effectuées par Heilbrun et ses collaborateurs (Heilbrun, 1988, 1989; Heilbrun et Friedberg, 1987, 1988; Heilbrun et Renert, 1986; Heilbrun, Palchanis et Friedberg, 1986). Leurs travaux soutiennent que ce n'est pas l'entière constellation des caractéristiques de la typologie A qui prédispose au stress mais plutôt les comportements se rapportant au fait d'être énergique et compétitif, au sentiment d'urgence face au temps, à l'irritabilité et à l'hostilité; que certains traits de personnalité, entre autres l'externalité, lorsqu'ils sont associés à la typologie A, augmentent la vulnérabilité du type A au stress.

Le fondement théorique de cette recherche repose aussi sur Maslach

et Jackson (1981,1986) et Dion (1989) pour qui l'épuisement professionnel est une conséquence possible de la chronicité du stress.

Un échantillon de 77 sujets masculins, cadres d'entreprises appartenant majoritairement au secteur manufacturier, a été étudié à l'aide de quatre instruments de mesure: un questionnaire d'informations générales et trois questionnaires d'auto-évaluation: une échelle constituée de 12 des items de la forme T du Jenkins Activity Survey (STAB), l'Echelle Interne-Externe de Rotter et le Maslach Burnout Inventory (MBI).

Les résultats des analyses de régression multiple indiquent que l'interaction de l'externalité avec les caractéristiques de la typologie A qui prédisposent au stress explique en faible partie deux des composantes de l'épuisement professionnel: l'épuisement émotionnel (fréquence, intensité) et l'accomplissement personnel (fréquence). Cependant cette contribution de l'effet d'interaction à la variance n'a pas été mise à jour pour la dépersonnalisation, la troisième composante de l'épuisement professionnel.

Cette étude permet de conclure que, pour l'échantillon, l'association externalité et caractéristiques de la typologie A qui prédisposent au stress constitue chez l'individu un amalgame qui explique partiellement l'épuisement

émotionnel et la fréquence à laquelle l'individu éprouve un sentiment d'accomplissement personnel. Quant à la composante dépersonnalisation, des résultats différents de ceux obtenus pour les deux autres composantes ouvrent une porte sur de futures investigations.



## Introduction

L'épuisement professionnel, phénomène complexe associé au travail, occupe une place importante dans les publications scientifiques de même que dans celles destinées au public en général.

Les interrogations portant sur les causes de ce syndrome ne sont pas complètement éclaircies. Des facteurs en relation avec le milieu de travail aussi bien que des caractéristiques personnelles sont pointés du doigt lorsqu'il s'agit d'expliquer cet ensemble de symptômes qui affectent l'individu à plusieurs plans: physique, émotif, cognitif et comportemental.

Maslach et Jackson (1981,1986) et Dion (1989) conçoivent l'épuisement professionnel comme la conséquence d'un stress chronique. Dans une telle ligne de pensée, il est raisonnable de présumer que les individus plus sensibles au stress seraient des candidats potentiels à ce dérèglement.

Heilbrun, Palchanis et Friedberg (1986) ont montré qu'être énergique et compétitif, avoir une impression d'urgence face au temps<sup>1</sup>, ressentir de

---

<sup>1</sup>Traduction de hard-driving and competitive et time-urgency.

l'irritabilité et de l'hostilité sont des comportements de type A qui prédisposent au stress. Heilbrun (1989) a aussi observé que les personnes chez qui l'externalité s'associe à ces caractéristiques rapportent davantage de stress que les personnes de type A internes.

L'objectif de cette recherche est d'étudier ce même effet d'interaction de l'externalité avec les caractéristiques de la typologie A qui prédisposent au stress mais cette fois en relation avec l'épuisement professionnel.

Le contexte théorique et expérimental fera l'objet du premier chapitre. Il présente les trois variables à l'étude: typologie A, épuisement professionnel et lieu de contrôle interne-externe des renforcements ainsi que la problématique et les hypothèses de recherche.

La description des sujets ayant participé à l'expérimentation, les renseignements se rapportant aux instruments d'évaluation utilisés et les détails concernant la cueillette des données sont regroupés au chapitre deux.

Le troisième chapitre présente les méthodes employées lors du traitement statistique des données, les résultats obtenus ainsi que leur interprétation.

## Chapitre premier

### Contexte théorique et expérimental

Ce chapitre se divise en deux parties: le cadre théorique et l'exposé de la problématique et des hypothèses de recherche.

La première section du cadre théorique présente la typologie A sous son angle traditionnel de facteur de risque pour la maladie coronarienne; elle s'interroge sur la relation de la typologie A avec la vulnérabilité au stress et elle termine par la démarche ayant conduit à la mise au point d'un instrument de mesure permettant l'identification des types A prédisposés au stress.

L'épuisement professionnel, considéré comme une des répercussions possibles de la chronicité du stress, retiendra l'attention à la seconde section. A ce stade, le lieu de contrôle interne-externe des renforcements est introduit pour souligner la relation entre cette caractéristique de personnalité et les composantes de l'épuisement professionnel.

Le concept de Rotter est repris dans la section suivante pour, cette fois, être étudié à l'intérieur d'une théorie de l'apprentissage social comme attente généralisée de contrôle.

La seconde partie du chapitre expose la problématique qui sous-tend la recherche et les hypothèses qui permettent de l'opérationnaliser.

### Cadre théorique

La typologie A, l'épuisement professionnel et le lieu de contrôle interne-externe des renforcements, les trois construits à la base de cette étude feront à tour de rôle l'objet d'une section du cadre théorique.

#### Typologie A

##### A. Construit

Vers la fin des années 50, suite à l'observation clinique de leurs patients atteints de troubles cardiaques, deux cardiologues, Friedman et Rosenman de l'Institut Harold Brunn de San Francisco, envisagent sérieusement la possibilité de la présence de comportements particuliers chez ces personnes. En 1974, dans Type A Behavior and your Heart, ces comportements sont regroupés sous le terme de profil comportemental de type A que ces auteurs décrivent ainsi:

un complexe action-émotion pouvant être observé  
chez toute personne impliquée *agressivement* dans

une lutte *chronique, incessante*<sup>1</sup> pour accomplir toujours plus, en de moins en moins de temps et ce, même si cela exige d'elle d'aller à l'encontre d'autres choses ou d'autres personnes (p. 67).

## B. Facteur de risque pour la maladie coronarienne

Une partie importante des études consultées au cours de cette recherche se préoccupent de la relation typologie A-maladie coronarienne et cherchent à démontrer que les caractéristiques du type A constituent un facteur psychologique de risque pour cette pathologie.

Les résultats de deux importantes études prospectives épidémiologiques, celle du Western Collaborative Group Study et l'Étude de Framingham vont dans cette direction. Ils indiquent que les sujets présentant le profil comportemental du type A ont environ deux fois plus de risque de développer un trouble coronarien que les sujets du type B (Haynes, Feinleib et Kannel, 1980). Toutefois Kennedy, Matthieu, Lambany, Dupuis, Perrault et David (1988) mentionnent que si, par la suite, d'autres études ont aussi mis en évidence un lien entre la typologie A et la maladie coronarienne, certaines plus récentes ne

---

<sup>1</sup>En italique dans le texte original

sont pas parvenues à établir cette relation. Ils poursuivent en écrivant que la divergence dans les résultats attire l'attention sur les instruments de mesure et soulève des interrogations sur la possibilité de mieux estimer le risque de maladie coronarienne à partir de caractéristiques particulières de la typologie A plutôt que de la constellation entière des comportements.

### C. Caractéristiques

1. Le type A. C'est un individu énergique, compétitif et ambitieux qui manifeste facilement de l'impatience, de l'agressivité et de l'hostilité. Il est aussi caractérisé par une remarquable vivacité physique et intellectuelle, une tendance naturelle à accélérer le rythme d'exécution de la plupart de ses activités et l'impression continuelle que le temps presse. Son désir de réussite et son besoin d'être reconnu sont élevés. Il s'évertue à réaliser des objectifs souvent mal définis qu'il s'est lui-même fixés. Sa façon de s'exprimer est particulière: la voix est forte et explosive, le débit est rapide. Il y a chez lui présence de tension musculaire (Rosenman, Swan, et Carmelli, 1988). Chesney, Sevelius, Black, Ward, Swan et Rosenman (1981) rapportent que des sujets masculins de type A sont plus à l'aise dans un milieu de travail perçu comme favorisant l'initiative, la prise de décisions et comportant davantage de



responsabilités à assumer. Ces auteurs mentionnent aussi qu'une cohésion élevée entre les pairs (intérêt personnel que les travailleurs se portent les uns aux autres) est en accord avec la personnalité des types A et que ces derniers ne sont pas affectés par l'inconfort physique du milieu pendant qu'ils sont à la tâche.

Pour être classifié de type A, il n'est pas nécessaire qu'un individu présente toutes ces particularités, il suffit qu'il y ait une prédominance de ces traits (Blumenthal, 1985). Le type A n'affiche pas non plus continuellement les signes typiques de ce schème comportemental. En effet, pour que les comportements caractéristiques de la typologie A se manifestent, il faut qu'une personne qui lui est prédisposée soit placée dans un contexte qu'elle perçoit comme une situation de défi (Friedman et Rosenman, 1974; Matthews, 1982)

2. Le type B. Quant au type B, Jenkins, Rosenman et Friedman (1967) en traçent le portrait suivant:

Le sujet de type B est détendu et plus accommodant. Il s'impatiente rarement et s'accorde plus de temps pour les loisirs. Il n'est pas facilement irritable, travaille de façon constante mais sans le sentiment d'être poussé par un manque de temps. Il n'est pas préoccupé par la réussite sociale, il est

moins compétitif au travail et dans ses loisirs. Ses mouvements et sa façon de parler sont plus lents et plus réguliers ( p. 371).

Un milieu de travail plus routinier, exigeant de lui moins d'autonomie et dans lequel la cohésion entre les pairs est moindre lui convient davantage. Le type B est sensible à l'environnement physique de son milieu de travail (Chesney et al., 1981).

#### D. Evaluation

Bien qu'il existe d'autres méthodes pour déterminer si les gens sont de type A ou de type B seuls l'entrevue structurée et le Jenkins Activity Survey (Jenkins, Zyzanski et Rosenman, 1979) feront l'objet de cette subdivision puisque ce sont les méthodes considérées comme les plus couramment utilisées.

1. L'entrevue structurée. La façon avec laquelle l'entrevue structurée est dirigée par l'examineur constitue un contexte de défi propice à l'émergence de comportements caractéristiques du type A chez une personne prédisposée. L'interviewer interroge le sujet sur sa façon habituelle de réagir dans des situations qui provoquent l'impa-

tience, l'hostilité et la compétitivité chez un type A. Il a été formé à poser les questions avec un peu de défi et à interrompre le sujet à des moments appropriés pendant que ce dernier répond. Les thèmes des questions, la façon particulière avec laquelle elles sont posées et les interruptions dont ses réponses sont l'objet, entraînent chez un type A des comportements caractéristiques. Par exemple il répond avant la fin des questions, il interrompt son interlocuteur et il s'exprime rapidement d'une voix forte et explosive. L'évaluation tient compte à la fois du contenu des réponses et du jugement que porte l'examineur sur le style de voix et les comportements non-verbaux présentés par le sujet en entrevue. Plus de poids est cependant accordé au jugement de l'examineur. Au cours des années, il y a une bonne stabilité du profil de type A lorsqu'il a été déterminé au moyen de l'entrevue structurée. Il existe aussi un bon taux d'accord entre les juges quand l'entrevue est dirigée et évaluée par des personnes ayant reçu une formation appropriée (Matthews, 1982; Rosenman, 1978; Rosenman, Swan, Carmelli, 1988).

Le point faible de cette méthode d'évaluation c'est sans doute les coûts qui s'y rattachent. En effet, un examinateur compétent a dû se

soumettre à un entraînement et chaque sujet doit être évalué individuellement. Pour pallier à ces inconvénients, des efforts ont été déployés pour développer des questionnaires d'auto-évaluation pouvant jouer un rôle analogue. Tel est l'apport, entre autres, du Jenkins Activity Survey.

2. Jenkins Activity Survey. Cet instrument de mesure, dans sa forme C actuelle (Jenkins et al., 1979) est un test papier-crayon de 52 questions à choix multiples, similaires à celles employées au cours de l'entrevue structurée. Il peut être administré, dans un temps relativement court, à une seule personne aussi bien qu'à un groupe. La passation est uniforme et la compilation objective. Il permet d'obtenir quatre scores: le type A, la rapidité et l'impatience (facteur S), le niveau d'implication au travail (facteur J) et la tendance à être énergique et compétitif (facteur H).

Cette méthode d'évaluation a cependant démontré, par rapport à l'entrevue structurée, une plus faible capacité d'établir un lien entre le type A et la maladie coronarienne. Les auteurs avancent diverses explications. Heilbrun, Palchanis et Friedberg (1986) considèrent que l'entrevue structurée utilise deux types d'information: un jugement, porté par l'examineur sur la

réactivité physiologique du sujet à partir de son style d'élocution, s'ajoute aux données concernant les caractéristiques de typologie A que la personne rapporte pour elle-même. Ce double aspect de l'évaluation permet d'identifier les personnes qui ont en commun les caractéristiques de la typologie A et qui en plus sont susceptibles de réagir émotionnellement à une situation de pression comme c'est le cas pour l'entrevue structurée. Le Jenkins Activity Survey dans sa formulation actuelle ne permet pas un tel raffinement. D'autres auteurs diront qu'il est plus difficile pour un individu de dissimuler ses comportements psychomoteurs que ses réponses verbales lorsqu'il se rend compte de ce sur quoi il est évalué (Dembroski, Caffrey, Jenkins, Rosenman, Spielberger et Tasto, 1978). Quant à Rosenman (1978) il considère que les personnes de type A sont souvent très peu conscientes de la présence chez elles des caractéristiques du profil si bien que leurs réponses à un questionnaire écrit sont parfois inappropriées.

## E. Démarche d'Alfred B. Heilbrun et de ses collaborateurs

1 Stratégie révisée pour la recherche sur le type A. En 1988, Alfred B. Heilbrun publie un article dans lequel il propose l'utilisation d'une stratégie différente pour aborder la recherche sur le type A. Il suggère d'étudier non

pas directement la relation type A-maladie coronarienne mais plutôt la relation type A-stress qui pourrait s'avérer une avenue plus prometteuse. Le travail de recherche pourrait être divisé. Pendant que certains se pencheraient sur un modèle psychologique visant une meilleure compréhension des mécanismes par lesquels les facteurs psychologiques génèrent le stress, d'autres s'intéresseraient à un modèle biologique dans le but de mettre à jour les processus qui unissent le stress et la maladie coronarienne.

2. Observations touchant la vulnérabilité des types A au stress. Cet article de Heilbrun (1988) suggérant une approche nouvelle pour la recherche sur la typologie A fait suite à une série d'études conduites par lui et ses collaborateurs. Ces études ont permis de constater qu'être un type A ne signifie pas nécessairement éprouver du stress à un degré supérieur à la normale. En effet, il a été démontré que ce n'est pas l'ensemble des comportements de type A mais plutôt certaines caractéristiques se rapportant à l'irritabilité et à l'hostilité, au sentiment d'urgence face au temps et au fait d'être énergique et compétitif qui sont en relation avec le stress (Heilbrun et al., 1986). Il a aussi été mis en évidence que certains autres facteurs psychologiques lorsqu'ils sont associés aux caractéristiques

de la typologie A favorisent la présence de stress excessif chez le type A. Ainsi, des défenses cognitives (Heilbrun et Renert, 1986), la préoccupation de soi (Heilbrun et Friedberg, 1987) et l'externalité (Heilbrun, 1989) ont été trouvées liées à un stress élevé chez les individus de type A. Heilbrun et Friedberg (1988) mentionnent le même effet pour un faible contrôle de soi mais avec une probabilité statistique inférieure à 0,10. Tous ces auteurs considèrent que les résultats qu'ils ont obtenus permettent d'affirmer que ces caractéristiques psychologiques appelées modérateurs<sup>1</sup> n'ont pas d'effet sur le niveau de stress des types B. Le refoulement<sup>2</sup> fait cependant exception puisque cette défense cognitive a aussi modulé le niveau de stress rapporté par les types B. Cependant, si chez les types A l'emploi du refoulement a été associé à un stress élevé, l'effet inverse a été observé pour les types B.

3. Modèle proposé. Heilbrun et Friedberg (1987) présentent un modèle qui tient compte à la fois des caractéristiques de la typologie A et des modérateurs pour expliquer les différences individuelles de vulnérabilité au

---

<sup>1</sup>Traduction du terme anglais moderator

<sup>2</sup>Traduction du terme anglais repression

stress des personnes de type A. Le modèle suggère que les caractéristiques de la typologie A et les modérateurs agissent sur le stress de trois façons. Ainsi la présence de certains comportements de la typologie A augmenterait chez la personne les possibilités de se retrouver dans des situations stressantes; certains attributs psychologiques contribueraient à amplifier le stress lorsqu'il se manifeste; l'emploi de stratégies de faire face (coping) inadéquates qui agissent sur l'état de tension plutôt que sur sa source (v.g. l'alcool, les défenses psychologiques) permettrait au stress de se maintenir pendant des périodes plus longues.

4. Elaboration d'une échelle de mesure. Les observations touchant la vulnérabilité des types A au stress mentionnées précédemment mènent à la conclusion que ces personnes constituent un groupe hétérogène par rapport au stress. A l'intérieur de ce groupe, un sous-ensemble d'individus sont plus vulnérables alors que les autres ne vivent pas de stress élevé et ne sont donc pas à risque pour les dysfonctionnements biologiques que celui-ci peut engendrer.

Heilbrun et al. (1986) pensent que si les types A classifiés par le Jenkins Activity Survey n'expérimentent pas le stress à un même niveau, le fait de travailler au raffinement de ce questionnaire pour permettre



d'identifier parmi les sujets de type A ceux qui sont prédisposés au stress, devrait contribuer à améliorer la capacité de prédire la maladie coronarienne à partir de la typologie. Leurs travaux ont conduit à un sous-ensemble de 12 des items du Jenkins Activity Survey, mis au point de la façon suivante.

Dans un premier temps un questionnaire mesurant le niveau de stress sans tenir compte des stimuli qui en sont responsables a été élaboré. Il s'agit d'une liste regroupant 25 symptômes de stress auto-observables sélectionnés parmi 31 proposés par Selye. Le sujet doit estimer la fréquence à laquelle il a expérimenté chacun de ces 25 signes de stress (v.g. maux de tête, insomnie, incapacité à se concentrer, transpiration excessive) au cours de la dernière année et l'indiquer sur une échelle de six points allant de "Pas du tout au cours de la dernière année" à "Plus d'une fois par jour en moyenne" (Heilbrun et Pepe 1985).

Cet instrument de mesure des symptômes de stress et le Jenkins Activity Survey (forme T pour étudiant comprenant 44 items) ont été administrés à un échantillon de 198 étudiants, hommes ou femmes. La moyenne d'âge du groupe se situe entre 18 et 19 ans. Les résultats des items du Jenkins Activity Survey et ceux des items du questionnaire d'évaluation des

symptômes de stress ont été soumis à une analyse factorielle. Parmi les facteurs extraits, un seul a inclus plus de deux items de stress. Ce facteur, le stress-relevant Type A behavior factor, a regroupé la presque totalité des items de stress soit 24 et seulement 12 de ceux du Jenkins Activity Survey. Ces 12 items seront les seuls à être retenus pour constituer une échelle de mesure de la typologie A appelée STAB à partir des premières lettres de stress-relevant Type A behavior. Ces items évaluent des comportements ayant rapport à l'irritabilité et à l'hostilité, au sentiment d'urgence face au temps et au fait d'être énergique et compétitif. Une seconde étude a été effectuée avec un nouvel échantillon d'étudiantes et d'étudiants. Les résultats démontrent une corrélation  $r = 0,45$  ( $p < 0,005$ ) entre les données au STAB et celles au questionnaire d'évaluation des symptômes de stress. L'étude montre aussi statistiquement qu'il n'existe pas de relation entre les 32 autres items du Jenkins Activity Survey et le stress rapporté. À la lumière de ces observations, les comportements évalués par ces 32 items ne peuvent être considérés associés au stress et donc comme pouvant le prédire. La démarche qui a conduit au développement du STAB est décrite dans un article de Heilbrun et al. (1986).

Les recherches qui ont eu recours à cet instrument de mesure ont

montré que les types A identifiés à l'aide de cette version abrégée du Jenkins Activity Survey rapportent plus de stress que les types B (Heilbrun et Friedberg 1987, 1988; Heilbrun 1989). Bien qu'elles soient peu nombreuses et restreintes à des populations étudiantes, ces recherches inspirent suffisamment confiance dans la valeur de cet instrument de mesure pour l'employer, comme c'est le cas pour la présente étude, à des fins expérimentales.

Jusqu'à présent dans ce document, la typologie A a été regardée en tant que facteur de risque pour la maladie coronarienne. Il a été vu que l'intérêt des chercheurs pour le lien type A-stress était lui aussi articulé autour d'un désir d'améliorer la capacité d'évaluer les risques de trouble coronarien à partir de ce trait de personnalité.

L'auteure de cette recherche s'interroge sur la possibilité d'une relation entre la typologie A et une autre conséquence possible du stress: l'épuisement professionnel. La seconde section s'intéressera à ce construit relativement récent et communément appelé burnout.

## Epuisement professionnel

### A. Historique

C'est en 1974 que le mot burnout dans le sens d'épuisement

professionnel fait son apparition dans les écrits. Le terme burned out est utilisé par Ginsburg pour qualifier la condition dans laquelle se retrouvent certains cadres, qui après avoir gravi les échelons dans l'organisation, sont parvenus à un poste de direction (Ginsburg, 1974). Freudenberger, de son côté, emploie celui de burn-out pour désigner un phénomène qui se produit parfois chez certaines personnes dévouées et engagées travaillant dans une institution dont le rôle est de venir en aide à autrui (Freudenberger, 1974).

#### B. Construit

De l'avis de certains auteurs, l'épuisement professionnel survient à la suite d'un stress chronique (Maslach et Jackson, 1981, 1986; Dion, 1989). Maslach et Jackson (1981,1986) écrivent que chez une personne qui en est atteinte le syndrome se manifeste sous trois aspects. La personne se sent épuisée par son travail, elle a l'impression que celui-ci exige plus qu'elle ne peut donner: un sentiment d'épuisement émotionnel s'installe. Sa réponse envers les bénéficiaires de ses soins ou services devient impersonnelle et insensible, son attitude peut être négative, même cynique: c'est la dépersonnalisation. La personne qui "brûle" commence à se voir négativement surtout vis-à-vis de son travail, elle ressent une baisse du sentiment

d'accomplissement personnel.

L'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel peuvent être mesurés à l'aide du Maslach Burnout Inventory (1981,1986), un instrument conçu par Maslach et Jackson pour être employé avec des personnes évoluant dans le domaine des services humains.

### C. Diagnostic

Un comité de travail interdisciplinaire<sup>1</sup> considérant le syndrome d'épuisement professionnel comme un "labyrinthe" (Bibeau, Dussault, Larouche, Lippel, Saucier, Vézina et Vidal 1988, p. 1) a essayé d'en trouver la sortie. Ce comité a révisé un grand nombre d'écrits scientifiques sur le sujet; il a discuté de cas cliniques et il s'est aussi penché sur l'aspect juridique concernant l'indemnisation des personnes affectées par ce désordre, tout ceci pour tenter d'en clarifier l'aspect diagnostique en vue d'aider cliniciens et juristes.

Selon ce comité, actuellement, le diagnostic d'épuisement professionnel ne peut se poser sur la base de résultats à des tests biologiques. En effet,

---

<sup>1</sup>Le comité est composé de psychiatres, médecins, d'une juriste et de chercheurs en sciences sociales.

aucune manifestation somatique, aucun marqueur neuroendocrinien et aucun symptôme physiologique n'a, jusqu'à ce jour, pu être associé spécifiquement à ce trouble de manière à permettre un diagnostic différentiel sûr. Les membres du comité proposent d'utiliser la classification multiaxiale du DSMIII qui de leur avis:

présente la procédure diagnostique la plus adaptée pour fonder un diagnostic différentiel qui tienne compte aussi bien des variables de contexte que de celles de personnalité pour comprendre la symptomatologie psychique et physique d'un sujet (Bibeau et al., 1988, p. 19).

Leur démarche a amené les membres de ce comité à considérer que l'épuisement professionnel pourrait s'insérer dans la catégorie des troubles de l'adaptation avec inhibition au travail.

#### D. Indicateurs

Le tableau clinique associé à l'épuisement professionnel présente des symptômes variés affectant la personne à divers plans (voir Bourgault et Meloche, 1981; Crombez, Gascon, Legault, Pilic, Plante, Fontaine, 1985; Larouche 1985; Pépin, Tremblay et Montagne, 1983).

1. Au plan physique. Une fatigue chronique et un sentiment d'épui-

sement s'installent. La personne rapporte divers problèmes somatiques comme céphalées, tensions musculaires au dos et aux épaules, troubles gastro-intestinaux, difficulté à se débarrasser d'un rhume et perturbation du sommeil.

2. Au plan émotif. L'individu atteint peut ressentir de l'insatisfaction, de l'irritabilité, de la colère; il peut éprouver de la tristesse, du découragement et parfois un sentiment de vide complet. Des idées suicidaires peuvent aussi faire partie de son horizon. L'individu devient méfiant, cynique et il a tendance à montrer de la rigidité.

3. Au plan cognitif. L'attention, la concentration, la mémoire et même le jugement peuvent être affectés. Le travail intellectuel exige de plus en plus d'efforts pour un rendement diminué.

4. Au plan comportemental. La personne ressent un désintérêt pour son travail, cherche à s'absenter et à éviter les contacts avec les bénéficiaires de ses soins ou services. Elle peut passer de longs moments à fixer et à dormir. Elle peut aussi consommer médicaments et alcool. La personne s'isole, ses relations interpersonnelles se détériorent.

Et le tableau clinique pourrait s'allonger...

## E. Causes

Grosso modo, la distinction suivante peut être faite parmi les facteurs considérés en cause dans l'épuisement professionnel: ceux qui sont extérieurs à la personne et ceux qui sont inhérents à celle-ci. La liste qui suit, bien que non exhaustive, rapporte différents facteurs soulignés par les auteurs dans la documentation consultée.

1. Facteurs extérieurs à la personne. Ces facteurs peuvent être associés au travail sous différents aspects.

Certaines difficultés sont reliées à la tâche telles la nature du client et le contact direct avec ce dernier (Dion, 1989).

D'autres sources de malaise sont en relation avec l'organisation du travail: l'ambiguïté du rôle, le conflit de rôles (Dion, 1989), l'inconfort physique dans les lieux de travail, les mésententes entre les membres du personnel, la supervision et le support inadéquats, une surcharge de travail et le manque de ressources pour mener à bien une tâche auprès de personnes en difficulté (Bourgault et Meloche, 1981).

Selon Pépin et al. (1983) il y a aussi les causes rattachées à



l'environnement socio-économique dont il faut tenir compte. Ces auteurs mentionnent: "le contexte de crise, l'application des coupures budgétaires, les remaniements internes aux organisations, les nouveaux objectifs, programmes et décrets" (p.33) comme ayant amené une détérioration générale des conditions de travail dans les secteurs des affaires sociales et de l'éducation, détérioration qui entraîne une tension au travail.

2. Facteurs inhérents à la personne. Les facteurs inhérents à la personne sont liés à l'individu et pourraient éventuellement expliquer pourquoi une même situation difficile au travail ne conduit pas nécessairement tous les travailleurs à un état d'épuisement professionnel.

Parmi les caractéristiques personnelles susceptibles d'expliquer les différences individuelles de vulnérabilité aux situations de stress de la vie quotidienne, Bibeau (1985) note l'intérêt que portent les chercheurs aux facteurs génétiques tout en signalant que les travaux complétés à date ne sont pas encore parvenus à identifier les gènes responsables.

Des caractéristiques psychologiques sont aussi soupçonnées être en relation avec l'épuisement professionnel. A ce titre la typologie A, le lieu de

contrôle interne-externe des renforcements, la conscience de soi (self-awareness) et le système de valeurs seront soulignés au cours des prochaines lignes.

Lorsque Bibeau (1985) aborde la vulnérabilité individuelle face à l'épuisement professionnel et MacBride (1983) les caractéristiques individuelles responsables du stress professionnel, tous les deux font mention de la typologie A comme facteur influençant la sensibilité d'un individu au stress provenant du travail. D'autre part, les résultats d'une étude de Nowack (1987) tendent à supporter une association entre les comportements de type A (évalués à l'aide de l'Echelle de Framingham) et l'épuisement professionnel.

Des études ont examiné la relation entre le lieu de contrôle interne-externe des renforcements et les différents aspects de l'épuisement professionnel. McIntyre (1984) a obtenu des corrélations significatives pour quatre des six sous-échelles du Maslach Burnout Inventory soit l'épuisement émotionnel (fréquence, intensité), la dépersonnalisation (intensité) et l'accomplissement personnel (fréquence). Par contre Fuqua et Couture (1986) ont mis à jour un lien entre le lieu de contrôle interne-externe des renforcements et une seule des composantes de l'épuisement professionnel,

l'accomplissement personnel. Leurs résultats ont démontré que les personnes qui avaient un lieu de contrôle plus externe rapportaient aussi moins de sentiments de réussite et de compétence au travail. En 1989, les données de St-Yves, Freeston, Godbout, Poulin, St-Amand et Verret ont aussi montré cette relation négative entre l'externalité et l'accomplissement personnel et elles ont, en plus, établi une relation, positive cette fois, entre l'externalité et la composante épuisement émotionnel.

De leur côté, Hunter, Jenkins et Hampton (1982) considèrent qu'un manque de conscience de soi chez les techniciens en urgence médicale<sup>1</sup> pourrait être une cause d'épuisement professionnel. Ils pensent qu'il est possible que ces personnes deviennent si impliquées dans leur travail qu'elles seraient insensibles aux signaux de stress survenant à l'intérieur d'elles-mêmes.

Quant à MacBride (1983), elle écrit que la vulnérabilité d'un individu au stress, lorsque les conditions de travail sont peu favorables, est différente suivant son système ou son échelle de valeurs, c'est-à-dire selon qu'il place ses valeurs dans son travail ou à l'extérieur de celui-ci.

---

<sup>1</sup>Traduction du terme anglais Emergency Medical Technicians

La seconde section a exposé divers aspects de l'épuisement professionnel. Le construit, les difficultés entourant le diagnostic, le tableau clinique et les causes ont été détaillés. Des facteurs individuels considérés en relation avec le syndrome, entre autres la typologie A et le lieu de contrôle interne-externe des renforcements auxquels s'intéresse plus particulièrement cette recherche, ont aussi été abordés.

En raison de l'impact qu'il peut avoir sur le niveau d'épuisement professionnel, le lieu de contrôle interne-externe des renforcements fera l'objet d'une étude plus approfondie dans la prochaine section.

### Lieu de contrôle interne-externe des renforcements

#### A. Concept

Phares (1984) écrit qu'il a réalisé la première étude touchant l'internalité-externalité en 1957. Il s'agissait d'étudier comment les attentes de renforcement peuvent être différemment affectées par des situations impliquant soit le hasard, soit l'habileté. Dans le même texte il mentionne que le concept a cependant été exposé dans ses grandes lignes par Julian B. Rotter. Dans une monographie publiée en 1966, Rotter présente à la fois une définition du concept qu'il recadre à l'intérieur d'une théorie de l'apprentissage

social et une échelle de mesure du contrôle interne-externe des renforcements. Selon Dubois (1987): "Tout le monde s'accorde pour reconnaître dans la publication de Rotter de 1966 l'article fondamental de la recherche sur le LOC" (p. 57).

Dans son livre où Dubois présente aux lecteurs francophones une synthèse des travaux sur le lieu de contrôle (LOC) dans une perspective scientifique européenne, elle traduit Rotter (1966, p.1) dans les termes suivants:

Dans notre culture, quand un sujet perçoit un renforcement comme n'étant pas totalement déterminé par une certaine action de sa part, ce renforcement est perçu comme le résultat de la chance, du hasard, du destin, ou comme le fait d'autres tout-puissants, ou bien encore comme totalement imprévisible en raison de la grande complexité des forces entourant l'individu. Quand l'individu perçoit l'événement (il faut entendre le renforcement) de cette façon, nous disons qu'il s'agit d'une croyance en un **contrôle externe**. Si, au contraire, la personne considère que l'événement dépend de son propre comportement ou de ses caractéristiques personnelles relativement stables, nous disons qu'il s'agit d'une croyance en un **contrôle interne** (Dubois, 1987, p. 34).

Le lieu de contrôle n'est pas une variable bipolaire de la personnalité. Chaque individu peut être situé sur un point d'un continuum. A l'une des

extrémités se retrouvent les personnes internes. Elles croient que leurs caractéristiques personnelles et leurs comportements ont une relation causale avec ce qui leur arrive et qu'elles ont un contrôle personnel sur les événements positifs ou négatifs de leur vie. A l'autre extrémité, se situent les personnes externes, croyant que les événements échappent à leur contrôle et sont le résultat de forces extérieures à elles.

#### B. Théorie de l'apprentissage social

Le concept du lieu de contrôle interne-externe des renforcements a été élaboré à l'intérieur de la théorie de l'apprentissage social de Rotter (Dubois,1987; Phares 1984). Ce dernier a essayé d'intégrer dans ce cadre théorique deux orientations de pensée de la psychologie américaine: les théories du stimulus-réponse ou renforcement et les théories cognitives ou du champ (Rotter 1982).

La théorie de l'apprentissage social est un modèle prédictif. Elle s'intéresse au comment un individu adopte tel comportement plutôt que tel autre parmi l'éventail des comportements dont il dispose.

Les concepts de base de cette théorie de l'apprentissage social sont

réunis dans l'expression suivante:

$$BP_{x_1, s_1, r_a} = f(E_{x_1, r_a, s_1} \& RV_{a, s_1})$$

dans laquelle BP correspond au comportement potentiel<sup>1</sup>, s à situation, r à renforcement, E à attente et RV à valeur du renforcement.

L'expression se lit comme ceci: la probabilité pour un comportement **x** de se produire, dans une situation **1**, par rapport à un renforcement **a** est fonction de l'attente que le renforcement **a** se produira suite au comportement **x** dans la situation **1** et de la valeur du renforcement **a**, dans la situation **1**.

### C. Concept de l'attente

Rotter définit ainsi l'attente: "la probabilité pour un individu qu'un renforcement particulier se produira à la suite d'un comportement spécifique

---

<sup>1</sup>Behavior potential

<sup>2</sup>Texte original: This formula is read: the potential for behavior **x** to occur, in situation **1** in relation to reinforcement **a**, is a function of the expectancy of the occurrence of reinforcement **a**, following behavior **x** in situation **1**, and the value of reinforcement **a** in situation **1** (Rotter, 1982, p. 302).

de sa part, dans une ou des situations spécifiques".<sup>1</sup>

Les attentes sont de deux ordres: les attentes dites spécifiques et les attentes généralisées. Les attentes spécifiques sont celles qui ont été construites par l'individu à partir d'expériences se rapportant à une situation particulière. Par exemple, ce genre d'attente entre en jeu lorsqu'un chercheur rédige un article scientifique pour la *xième* fois. Son espoir de mener à bien cette tâche sera déterminé par l'expérience vécue lors de la rédaction de ses articles précédents. Les attentes généralisées, quant à elles, résultent d'une accumulation d'expériences que l'individu généralise à des situations qu'il considère comme proches ou semblables à ses expériences antérieures. L'étudiant à la maîtrise, qui rédige pour la première fois un article scientifique, n'a pas à son actif des situations identiques auxquelles il pourrait se référer. Son évaluation de ses chances de succès sera influencée par la généralisation de ses performances antérieures dans des travaux similaires, possiblement les travaux longs qui ont déjà été exigés de lui. Une attente

---

<sup>1</sup>Texte original: Expectancy may be defined as the probability held by the individual that a particular reinforcement will occur as a function of a specific behavior on his part in a specific situation or situations (Rotter, 1982, p. 50).



généralisée entre en jeu dans son cas.

Lorsqu'un individu est placé dans une situation nouvelle pour lui, des attentes généralisées interviennent. Au fur et à mesure que la situation devient plus familière et qu'il peut faire référence à des expériences dans ce domaine, l'attente généralisée cède de l'espace à l'attente spécifique.

#### D. Attente généralisée de contrôle sur les renforcements

Le lieu de contrôle interne-externe des renforcements est une attente généralisée de contrôle. Ces deux aspects du concept, en commençant par celui d'attente de contrôle, vont être présentés à partir des écrits de Dubois (1987) et Pettersen (1980).

L'expérience au cours de laquelle une personne a vu un comportement qu'elle a exécuté, entraîner un renforcement, ne lui suffit pas pour qu'elle s'attende de voir à nouveau ce renforcement suivre une nouvelle émission du même comportement. Pour qu'une telle attente se construise, il lui faut en plus percevoir une relation causale entre son comportement et le renforcement qui a suivi. C'est à ce niveau-là que le lieu de contrôle interne-externe des renforcements a sa place dans la théorie de l'apprentissage social. La personne développe une attente de contrôle sur les renforcements, attente qui traduit sa

perception ou sa non perception du lien entre son comportement et le renforcement. En d'autres mots elle se construit une représentation de ce qui détermine ses succès ou ses échecs. La personne démontre un contrôle interne lorsqu'un lien de causalité est perçu et que le renforcement est vu comme le résultat du comportement, des compétences ou des caractéristiques personnelles. Elle perçoit qu'elle a un rôle déterminant sur ce qui lui arrive. A l'inverse, la non perception d'un lien de causalité et le fait de s'en remettre à des éléments extérieurs pour expliquer le renforcement (chance, hasard, destin, autres tout-puissants) relèvent d'un contrôle externe. L'individu, dans ce cas, a l'impression que les événements échappent à son contrôle.

Le lieu de contrôle interne-externe des renforcements est donc une attente de contrôle mais il est aussi une attente généralisée. En effet, l'attente de contrôle s'est construite à partir de l'accumulation de séquences comportement-renforcement rencontrées par l'individu dans son existence. Ces expériences lui ont permis de se faire une idée du pouvoir qu'il a, ou non, de déterminer les événements positifs ou négatifs qui lui arrivent. Il y fait référence lorsqu'il se trouve dans une situation non familière ou ambiguë pour laquelle il n'a pas encore développé d'attente spécifique de contrôle.

Dubois (1987) résume de manière on ne peut plus claire les caractéristiques essentielles de la variable de Rotter:

Il s'agit d'une variable générale de personnalité.  
Plus précisément d'une croyance générale de contrôle indépendante donc d'une situation particulière.  
Qui résulte de l'ensemble des séquences comportement-renforcement rencontrées.  
Et qui traduit le degré de représentation qu'a un individu du lien qui existe entre ses comportements et/ou caractéristiques personnelles (traits, aptitudes, attitudes...) et les renforcements positifs ou négatifs qu'il reçoit (p. 45).

#### Problématique et hypothèses de recherche

Les résultats des études de Heilbrun et de ses collègues ont montré que les caractéristiques de la typologie A évaluées à l'aide du STAB sont associées au stress. La typologie A, telle que déterminée par cet instrument de mesure, peut donc être considérée comme un facteur psychologique prédisposant au stress.

Par ailleurs des auteurs comme Maslach et Jackson (1981, 1986) et Dion (1989) s'accordent pour écrire qu'un stress chronique peut conduire à un état d'épuisement professionnel.

Puisque la typologie A déterminée par le STAB peut être considérée comme un facteur prédisposant au stress et comme le stress peut éventuellement entraîner un état d'épuisement professionnel, nous pensons que la typologie A peut constituer un facteur psychologique de risque à l'épuisement professionnel.

D'autre part, Heilbrun (1989) a aussi démontré que l'externalité exerce un effet modulateur sur la typologie A au regard du niveau de stress. Les personnes identifiées de type A par le STAB et présentant des caractéristiques d'externalité ont rapporté un niveau de stress supérieur à celui des types A internes.

L'hypothèse, selon laquelle la typologie A peut constituer un facteur de risque pour l'épuisement professionnel, doit donc être nuancée afin de tenir compte de cette dernière observation. Elle se pose alors dans les termes suivants: la typologie A constitue un facteur prédisposant à l'épuisement professionnel sur lequel, le lieu de contrôle interne-externe des renforcements exerce un effet modulateur. Ceci a pour conséquence que les personnes de type A ayant une propension à l'externalité sont plus à risque de vivre de l'épuisement professionnel que les types A internes et les types B.

Puisque l'épuisement professionnel s'évalue à partir de trois composantes, autant d'hypothèses sont émises pour opérationnaliser la présente démarche scientifique.

Il devrait être observé que:

- H<sub>1</sub>: plus un sujet s'attribue des caractéristiques de typologie A et plus sa propension à l'externalité est forte, plus il aura tendance à ressentir de l'épuisement émotionnel.
- H<sub>2</sub>: plus un sujet s'attribue des caractéristiques de typologie A et plus sa propension à l'externalité est forte, plus il présentera des tendances à la dépersonnalisation.
- H<sub>3</sub>: plus un sujet s'attribue des caractéristiques de typologie A et plus sa propension à l'externalité est forte, moins son sentiment d'accomplissement personnel sera important.

Chapitre II

Méthodologie

Ce chapitre présente une description des sujets ayant participé à l'expérimentation, les instruments de mesure employés pour leur évaluation ainsi que les détails concernant le déroulement de l'expérimentation.

### Sujets

La recherche a été réalisée auprès de 77 cadres masculins exerçant leur activité dans des entreprises appartenant pour la plupart au secteur manufacturier. La majorité des sujets sont président, vice-président ou directeur. Les autres sont administrateur, gérant, secrétaire-trésorier, chef de production, coordonnateur en chef ou maître-homme. La croyance populaire voulant que les cadres soient dynamiques, qu'ils occupent un poste exigeant d'eux de l'initiative et impliquant des responsabilités et le fait que l'auteure voit dans ces caractéristiques des similitudes avec la typologie A ont influencé le choix de cadres comme sujets.

L'âge des sujets varie de 23 à 64 ans avec une moyenne de 42,0 ans; 80,5% sont mariés ou vivent en union de fait, les autres sont célibataires,

séparés ou divorcés. Un peu plus de la moitié, soit 54,5%, ont un niveau de scolarité post-secondaire. Le nombre d'années à diriger l'entreprise s'échelonne entre 1 et 41 ans avec une moyenne de 9,5 ans.

### Instruments d'évaluation

Quatre instruments de mesure ont servi aux fins de cette étude: un questionnaire d'informations générales; le STAB, une version abrégée du Jenkins Activity Survey; l'Echelle de contrôle Interne-Externe de Rotter et le Maclach Burnout Inventory.

#### Questionnaire d'informations générales.

Les items du questionnaire d'informations générales (appendice A) portant sur le sexe, le secteur d'activité de l'entreprise et la fonction du sujet au sein de celle-ci visaient à s'assurer d'une certaine homogénéité de l'échantillon alors que les données sur l'âge, l'état civil, le niveau de scolarité et le nombre d'années à diriger l'entreprise ont été recueillies pour décrire les sujets. Une question pour chacun des points suivants a été ajoutée: le nombre hebdomadaire d'heures de travail, l'expérience au cours de l'année précédente d'événements perçus comme stressants, les stratégies employées pour diminuer le stress et la perception des sujets concernant l'effet sur leur entreprise de la



récession dont parlaient les médias d'information dans la période au cours de laquelle s'est déroulée l'expérimentation. L'auteure considère que bien qu'accessoires dans cette recherche ces dernières informations répondent à une curiosité intellectuelle et qu'éventuellement elles pourront être utilisées.

### STAB.

La typologie a été évaluée avec le STAB. Ce second instrument de mesure utilisé pour cette recherche réunit les items 9, 12, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 27, 28, et 42 de la version expérimentale pour étudiant (forme T) du Jenkins Activity Survey qui compte 44 items<sup>1</sup>. Les énoncés du STAB questionnent la présence de comportements caractéristiques au type A qui concernent le sentiment d'urgence face au temps, l'hostilité et l'irritabilité ainsi que la tendance à être énergique et compétitif.

Des études ont mis à jour des corrélations significatives entre les résultats au STAB et ceux à un questionnaire d'évaluation des symptômes de stress, celui-là même qui a servi lors du développement du STAB. Heilbrun et al. (1986) rapportent une corrélation  $r = 0,50$ ,  $p < 0,005$  pour les sujets féminins et  $r = 0,43$ ,  $p < 0,005$  pour les sujets masculins alors que Heilbrun et

---

<sup>1</sup>Ces items ne correspondent pas nécessairement à ceux de la forme C pour adulte comportant 52 items.

Friedberg (1988) ont obtenu une corrélation  $r = 0,44$  pour les femmes et  $r = 0,45$  pour les hommes avec  $p < 0,005$  dans les deux groupes. À la lumière de ces résultats, le STAB peut être considéré comme évaluant des caractéristiques du type A qui ont une relation avec le stress.

La compilation s'effectue de la manière suivante: les choix proposés à chaque item reçoivent un poids (minimum 1) qui augmente graduellement d'une unité au fur et à mesure que le choix caractérise davantage un comportement de type A. Par exemple l'item 14 se lit et se corrige de la façon suivante:

Quand vous avez à "faire la file" au restaurant, au magasin ou au bureau de poste, que faites-vous?

- a) J'attends patiemment (score = 1)
- b) Je me sens impatient mais je ne le démontre pas (score = 2)
- c) Je me sens tellement impatient que quelqu'un qui me verrait s'en apercevrait (score = 3)
- d) Je refuse d'attendre en file et je trouve un moyen pour l'éviter (score = 4)

Le résultat global s'obtient par l'addition du score de chacun des 12 items; des résultats de 12 à 45 sont possibles. Un résultat élevé indique une personnalité de type A.

Bien que Heilbrun n'ait fait usage du STAB que pour des populations étudiantes, il pense que cet instrument de mesure peut être utile avec une population adulte du milieu des affaires. Il suggère cependant d'inclure à l'expérimentation une mesure de stress comme garantie.<sup>1</sup> Cette recommandation n'a toutefois pas été suivie pour éviter d'allonger le temps de passation des questionnaires et risquer ainsi de diminuer le taux de participation des caures d'entreprise déjà débordés de travail.

Le coefficient de fidélité (Alpha de Cronbach) calculé pour le STAB à partir des données de l'échantillon est de 0,74.

#### Echelle Interne-Externe de Rotter.

Le troisième instrument de mesure employé est l'Echelle Interne-Externe de Rotter (Rotter, 1966). Elle a été utilisée pour estimer l'internalité-externalité des sujets. La version française employée est rapportée dans Pettersen (1984); cette dernière est une version corrigée de la traduction effectuée par Valiquette en 1976.

L'Echelle Interne-Externe de Rotter est une échelle générale (les

---

<sup>1</sup>Correspondance personnelle avec Alfred B. Heilbrun

domaines et les situations de renforcement explorés y sont très variés), unidimensionnelle, qui s'utilise avec des adultes. Le questionnaire compte 29 items à choix-forcé dont six font office de remplissage pour masquer au sujet l'objectif véritable de l'instrument. A chaque item, celui-ci doit choisir entre deux propositions, l'une consistant en une explication interne et l'autre en une explication externe. Le résultat s'obtient en additionnant les choix externes. Une valeur élevée s'interprète comme une tendance à l'externalité.

Un coefficient de fidélité (Alpha de Cronbach) de 0,66 a été calculé à partir des données recueillies pour l'échantillon avec cette échelle de mesure.

#### Maslach Burnout Inventory.

Le Maslach Burnout Inventory, quatrième instrument utilisé lors de l'expérimentation, a évalué le niveau d'épuisement professionnel des sujets. La version française employée permet d'obtenir des résultats à la fois en fréquence et en intensité des trois aspects de l'épuisement professionnel: épuisement émotionnel, dépersonnalisation et accomplissement personnel.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> La traduction française employée est celle faite conjointement par Michel Alain et Monique Gévry du copyright 1981 de la version américaine (Maslach et Jackson, 1981). Considérant les corrélations assez élevées entre les résultats aux dimensions fréquence et intensité d'une même sous-échelle, l'édition américaine plus récente (Maslach et Jackson, 1986) utilise seulement

La composante épuisement émotionnel mesure chez l'individu des sentiments d'être à la limite émotionnellement et physiquement; la dépersonnalisation évalue les réponses insensibles et impersonnelles du sujet envers les personnes qui reçoivent ses soins ou ses services alors que l'échelle d'accomplissement personnel estime des sentiments de compétence et de réussite dans le travail.

A cause de l'état limité des connaissances sur le rapport entre les trois composantes de l'épuisement professionnel les résultats aux sous-échelles doivent être considérés séparément et non pas additionnés en vue d'un score unique. Six résultats sont donc obtenus avec la version française employée: épuisement émotionnel (fréquence et intensité), dépersonnalisation (fréquence et intensité) et accomplissement personnel (fréquence et intensité).

Comme le Maslach Burnout Inventory a été conçu pour une utilisation dans le secteur des services humains, les études psychométriques de fidélité et de validité ont été faites à partir de données provenant de ce champ d'action. Les auteures encouragent l'emploi de leur test dans d'autres secteurs d'activité

---

la dimension fréquence. Par ailleurs, dans la traduction française les points des échelles de type "Likert" sont identifiés avec des termes différents de ceux employés dans la version américaine.

en suggérant toutefois de procéder à une révision des termes ainsi qu'à des études de fidélité et de validité pertinentes (Maslach et Jackson, 1986).

Comme les personnes ayant collaboré à la présente recherche occupent un poste de cadre dans une entreprise et évoluent dans le milieu des affaires, la formulation des énoncés a donc été légèrement modifiée. Le mot "bénéficiaires" apparaissant dans plusieurs énoncés de la version française de Alain et Gévry (1986) pour traduire le mot anglais recipients a été remplacé par "clients ou employés", terme plus approprié à ce type de population. Le texte des directives a aussi été reformulé dans le but d'en faciliter la compréhension pour les participants.

Le tableau 1 rapporte les indices de consistance interne du Maslach Burnout Inventory calculés sur les données de la présente expérimentation en comparaison avec ceux rapportés par Gévry (1987) pour la traduction française de l'instrument et ceux de la version américaine originale (Maslach et Jackson, 1981). Il est à remarquer que le coefficient de fidélité des sous-échelles dépersonnalisation (fréquence) et accomplissement personnel (intensité) est d'à peine 0,60 pour cette étude.

Tableau 1

Indices de consistance interne du Maslach Burnout Inventory: version américaine (copyright 1981), version française (Gévry, 1987) et présente recherche

Sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u>	Version américaine	Version française	Présente recherche
<b>Épuisement émotionnel</b>			
Fréquence	0,90	0,89	0,86
Intensité	0,87	0,88	0,86
<b>Dépersonnalisation</b>			
Fréquence	0,79	0,74	0,60
Intensité	0,76	0,70	0,71
<b>Accomplissement personnel</b>			
Fréquence	0,71	0,78	0,63
Intensité	0,73	0,71	0,60

L'épuisement professionnel est conceptualisé comme une variable continue. Bien que des normes, disponibles à partir de données recueillies, permettent de situer les sujets dans les catégories faible, moyen et élevé pour chacune des composantes de l'épuisement professionnel, il est préférable de conserver les valeurs numériques pour les analyses statistiques (Maslach et

Jackson, 1986). Un niveau d'épuisement professionnel augmenté se traduit par une valeur élevée aux sous-échelles épuisement émotionnel et dépersonnalisation et par une valeur faible à l'accomplissement personnel.

### Déroulement de l'expérimentation

L'expérimentation s'est déroulée en quatre étapes: l'élaboration d'une liste de personnes répondant aux critères de sélection; un contact téléphonique pour obtenir leur participation; l'expédition d'un envoi postal et finalement un rappel par téléphone dans les cas où les questionnaires n'avaient pas été retournés.

Les critères suivants ont prévalu pour la sélection des sujets:

- sélection d'une entreprise inscrite dans le document Liste d'entreprises publiée et distribué par le commissariat industriel CODICEM Centre-de-la-Mauricie ou dans le document Relevé industriel préparé par la Corporation économique de développement industriel et commercial de Trois-Rivières et de Cap-de-la-Madeleine (CEDIC) inc. Ces documents ont paru en 1990;
- l'entreprise, selon les données mentionnées dans ces documents, rapporte avoir à son emploi plus de deux et moins de 100 employés;



- la personne à contacter (les noms figurent dans les documents pré-cités) est un homme;
- la personne confirme verbalement s'occuper activement de l'entreprise lors du contact par téléphone.

Dans un second temps, les personnes satisfaisant aux critères de sélection sont contactées personnellement (sauf quelques-unes), et ce par téléphone; 104 d'entre elles ont accepté de collaborer à la recherche.

Un envoi postal est ensuite expédié à chaque sujet potentiel. Il renferme un texte de présentation personnalisé, les quatre questionnaires dans l'ordre suivant: Questionnaire d'informations générales, STAB, Echelle Interne-Externe de Rotter et le Maslach Burnout Inventory ainsi qu'une feuille expliquant le mode de retour des questionnaires et remerciant le sujet de sa précieuse collaboration. Deux enveloppes pré-adressées et affranchies complètent l'envoi. Elles permettent au sujet de confirmer sa participation et de retourner ses questionnaires de façon anonyme. Les contenus de la page de présentation et de la page exposant le mode de retour des questionnaires sont reproduits à l'appendice B.

A cette étape, une personne mise au courant de la recherche par un collègue de travail a manifesté, par l'entremise de ce dernier, son intérêt à se joindre à l'échantillon. Comme cette personne répondait aux critères, sa participation volontaire a été acceptée portant le nombre de sujets potentiels à 105.

Après un délai jugé raisonnable, la plupart des sujets potentiels qui n'ont pas encore retourné leurs questionnaires reçoivent un autre appel téléphonique leur rappelant leur engagement.

Ceci complète le déroulement de l'expérimentation. Des 105 personnes qui avaient accepté de coopérer, 82 ont effectivement retourné les questionnaires remplis et 77 de ceux-ci ont été jugés adéquats à être utilisés dans le cadre de cette recherche.

## Chapitre III

### Présentation et analyse des résultats

Ce chapitre se divise en deux sections. La première partie présente les résultats mis à jour lors du traitement statistique des données, et la seconde est consacrée à leur interprétation.

### Résultats

L'exposé des résultats comporte quatre volets. Le premier renferme des statistiques descriptives de l'échantillon, le second rapporte les corrélations de Pearson unissant les variables étudiées dans la recherche, alors que le troisième fait état des valeurs obtenues lors des analyses de régression multiple. Les étapes du travail effectué dans l'intention d'améliorer l'indice de fidélité des sous-échelles dépersonnalisation (fréquence) et dépersonnalisation (intensité) sont développées dans le quatrième volet.

#### Statistiques descriptives

Pour chacun des sujets, le nombre d'heures de travail par semaine, sa perception concernant l'effet de la récession sur l'entreprise au sein de laquelle il exerce ses fonctions, l'expérience au cours de l'année précéden-

Tableau 2

Répartition des sujets (n = 77) selon le nombre  
hebdomadaire d'heures de travail

Nombre d'heures de travail	Fréquence	Fréquence relative %	Fréquence cumulée %
35	2	2,6	2,6
40	11	14,3	16,9
42	1	1,3	18,2
45	8	10,4	28,6
46	2	2,6	31,2
47	1	1,3	32,5
50	19	24,7	57,1
52	1	1,3	58,4
55	10	13,0	71,4
60	9	11,7	83,1
65	3	3,9	87,0
70	6	7,8	94,8
75	3	3,9	98,7
100	1	1,3	100,0

te d'événements perçus comme stressants et les stratégies qu'il emploie pour gérer son stress ont fait l'objet d'une investigation avec l'objectif de mieux cerner le profil de l'échantillon.

#### A Nombre hebdomadaire d'heures de travail

La répartition des 77 sujets selon le nombre hebdomadaire d'heures de travail figure au tableau 2. Les cadres d'entreprise qui ont collaboré à l'expérimentation travaillent en moyenne 53,03 heures chaque semaine; le minimum et le maximum rapportés étant respectivement de 35 et 100 heures. Une partie importante de l'échantillon, c'est-à-dire 81,8% travaillent 45 heures ou plus chaque semaine. Ce nombre d'heures est supérieur à celui de la semaine normale de travail au Québec établie à 44 heures par la Commission des normes du travail (1991)<sup>1</sup>. Pour plusieurs, soit 41,6%, c'est 55 heures et même davantage qu'ils consacrent à leur travail au cours d'une semaine.

Cette observation suscite des questions sur l'effet que peuvent avoir les heures prolongées de travail sur le niveau d'épuisement professionnel des

---

<sup>1</sup>La durée de 44 heures, pour une semaine normale de travail, est employée pour le calcul des heures supplémentaires, sauf dans les cas où la semaine normale est fixée par un règlement du gouvernement. Dans certains secteurs d'activité, la semaine normale de travail compte plus de 44 heures. Par ailleurs, la semaine de 44 heures de travail ne s'applique pas aux cadres d'une entreprise.

sujets évalués. Des corrélations de Pearson ont donc été calculées entre le nombre hebdomadaire d'heures de travail et les résultats aux sous-échelles du Maslach Burnout Inventory. Aucune des corrélations établies n'apparaît significative ( $p \leq 0,05$ ). Pour cet échantillon, le nombre hebdomadaire d'heures de travail a été trouvé sans relation linéaire avec les trois composantes de l'épuisement professionnel et ceci sur les dimensions fréquence et intensité.

#### B. Perception subjective des sujets de l'effet de la récession sur leur entreprise

Au choix de réponses imposé à l'item 9 du questionnaire d'informations générales: "Considérez-vous que la récession dont nous parlent les médias d'information", 63,6% des sujets ont inscrit qu'elle nuisait, 11,7% qu'elle favorisait et 24,7% qu'elle n'avait aucun effet sur leur entreprise. Ces chiffres indiquent que près des deux tiers des sujets faisaient face, au moment de l'expérimentation, à un contexte économique difficile pour leur entreprise.

Par ailleurs, à la question: "Vous est-il arrivé un ou des événement(s) particulièrement stressant(s) au cours de la dernière année?" 70,1% des participants inscrivent oui. Le tableau 3 illustre à quelle(s) dimension(s) de leur vie ces derniers rattachent cet ou ces événement(s). Pour 61,0%, soit 47 sujets, la dimension professionnelle de leur vie est touchée.

Tableau 3

Sphères de leur vie, qui de l'avis des sujets, ont été touchées par le ou les événements stressants qui leur est ou sont arrivés au cours de la dernière année

Sphères de la vie	Nombre de sujets	Pourcentage en rapport à l'échantillon total (n=77)
Vie personnelle	10	13,0
Vie familiale	11	14,3
Vie professionnelle	47	61,0
Vie sociale	3	3,9

Qu'une partie importante des participants pensent que l'entreprise dans laquelle ils exercent leurs fonctions est affectée négativement par la récession; que dans une large proportion les participants affirment avoir vécu un ou des événements stressants au cours de l'année précédant l'expérimentation et que pour bon nombre d'entre eux ce stress soit rattaché à leur vie professionnelle, soulèvent une interrogation: est-ce que leur perception subjective de l'effet de la récession sur leur entreprise a pu constituer une source de stress pour certains sujets et donc avoir eu un impact sur leur niveau d'épuisement professionnel?

Cette question a été vérifiée à l'aide de corrélations de Spearman



établies entre la perception subjective de l'effet de la récession sur leur entreprise, variable discrète à trois niveaux, et les sous-échelles du Maslach Burnout Inventory. La corrélation joignant la perception subjective de l'effet de la récession sur leur entreprise à l'épuisement émotionnel (intensité) approche le seuil de signification ( $p = 0,055$ ); aucune autre corrélation n'apparaît statistiquement significative. Ces chiffres entraînent la conclusion que, pour cet échantillon, la perception subjective des sujets de l'effet de la récession sur leur entreprise n'est pas en relation avec l'épuisement professionnel.

### C. Stratégies d'adaptation au stress

En ce qui a trait à l'usage de moyens pour diminuer le stress, 92,2% des sujets ( $n = 71$ ) en inscrivent au moins un. L'entrée des données n'a pas tenu compte de la valeur objective d'une stratégie mais uniquement du fait que le sujet la rapporte. Ceci laisse supposer que l'individu estime, de façon subjective, qu'il réduit son stress par ce moyen. Parmi les 71 sujets qui emploient une stratégie pour diminuer leur stress, 35, soit 45,5% de l'échantillon total, mentionnent une activité physique. Cette variable n'a pas été évaluée à l'aide de critères précis. Tout ce que les résultats indiquent, c'est qu'à un moment donné, ces personnes s'adonnent sur une période plus ou moins longue, de façon plus ou moins régulière, à une activité qui peut être jugée comme physique.

#### D. Moyennes et écarts types

La valeur moyenne et l'écart type pour chacune des variables étudiées dans l'échantillon sont consignés dans le tableau 4.

Tableau 4

Moyenne et écart type de l'échantillon pour chacune des variables étudiées

Variabiles	Moyenne	Ecart type
STAB	28,78	5,10
Echelle Interne-Externe de Rotter	9,54	3,50
Epuisement émotionnel		
Fréquence	16,91	8,19
Intensité	21,92	10,84
Dépersonnalisation		
Fréquence	7,53	4,69
Intensité	9,36	6,08
Accomplissement personnel		
Fréquence	34,85	4,77
Intensité	35,72	4,46

#### Corrélations de Pearson

Des corrélations de Pearson ont été calculées afin d'estimer le lien

entre les résultats au STAB et ceux à l'Echelle Interne-Externe de Rotter. La même analyse statistique a aussi servi pour étudier la relation entre les résultats à ces deux instruments de mesure et ceux au Maslach Burnout Inventory (tableau 5) et pour évaluer les intercorrélations des résultats aux six sous-échelles de ce dernier instrument de mesure (tableau 6).

Le coefficient de corrélation illustrant le lien entre la typologie et le lieu de contrôle interne-externe des renforcements est de 0,02 ( $p > 0,05$ ). L'absence de signification statistique ainsi qu'une variation commune inférieure à 1% indiquent que pour cet échantillon, il n'y a pas de relation entre les deux variables. Heilbrun (1989) a fait la même observation avec un groupe d'étudiantes et d'étudiants dont la moyenne d'âge était respectivement de 20.6 et 20.5 ans. L'auteur laisse entendre dans son article, qu'il est possible que d'autres recherches sur la question soient demeurées non publiées à cause de leurs résultats négatifs.

Le tableau 5 rapporte les coefficients de corrélation exprimant le lien entre les résultats à l'Echelle Interne-Externe de Rotter et ceux au Maslach Burnout Inventory ainsi que ceux rendant compte de la relation entre les résultats au STAB et ceux au Maslach Burnout Inventory.

Tableau 5

Coefficients de corrélation observés entre les résultats à l'Echelle Interne-Externe de Rotter, les résultats au STAB et ceux aux sous-échelles du Maslach Burnout Inventory

Sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u>	Echelle I-E de Rotter	STAB
Épuisement émotionnel		
Fréquence	0,20*	0,39**
Intensité	0,22*	0,40**
Dépersonnalisation		
Fréquence	-0,03	0,21*
Intensité	0,10	0,27**
Accomplissement personnel		
Fréquence	-0,26*	-0,24*
Intensité	-0,14	-0,17
* p < 0,05		
** p < 0,01		

Pour ce qui est de l'association entre le lieu de contrôle interne-externe des renforcements et les composantes de l'épuisement professionnel, seules les corrélations avec l'épuisement émotionnel (fréquence, intensité) et

l'accomplissement personnel (fréquence) apparaissent statistiquement significatives ( $p < 0,05$ ). Toutefois, même si l'association entre l'externalité et le fait d'éprouver un sentiment d'épuisement émotionnel ou d'accomplissement personnel est significative, elle est peu élevée puisque les coefficients reflétant l'importance de la corrélation se rangent de 0,20 à 0,26. Il est aussi à remarquer que pour la composante accomplissement personnel la relation est négative. Les individus ayant une propension à l'externalité expérimentent moins fréquemment des sentiments d'accomplissement personnel.

Les corrélations entre la typologie et l'épuisement professionnel sont significatives pour toutes les sous-échelles sauf pour l'accomplissement personnel (intensité). Cependant le fait de s'attribuer davantage de caractéristiques de la typologie A est faiblement associé à la composante dépersonnalisation comme en témoignent des coefficients de 0,21 pour la fréquence et de 0,27 pour l'intensité, de même que faiblement et inversement lié à la fréquence à laquelle un individu se sent accompli dans son travail  $r = -0,24$ . Des coefficients de 0,39 en fréquence et 0,40 en intensité indiquent un degré de liaison modéré entre la présence de caractéristiques de la typologie A chez un individu et le sentiment d'être à la limite émotionnellement et

Tableau 6

Intercorrélations des résultats aux sous-échelles  
du Maslach Burnout Inventory

Sous-échelles du MBI	1	2	3	4	5	6
1	_____					
2	0,81**	_____				
3	0,29**	0,19*	_____			
4	0,30**	0,44**	0,65**	_____		
5	-0,40**	-0,36**	-0,19*	-0,23*	_____	
6	-0,30**	-0,13	-0,08	0,01	0,74**	_____

1: Épuisement émotionnel, dimension fréquence.

2: Épuisement émotionnel, dimension intensité.

3: Dépersonnalisation, dimension fréquence.

4: Dépersonnalisation, dimension intensité.

5: Accomplissement personnel, dimension fréquence.

6: Accomplissement personnel, dimension intensité.

\*  $p < 0,05$

\*\*  $p < 0,01$

physiquement.

Les intercorrélations des résultats aux sous-échelles du Maslach Burnout Inventory sont inscrites au tableau 6. Les corrélations traduisant le lien entre l'accomplissement personnel (intensité) et les composantes

épuisement émotionnel (intensité) et dépersonnalisation (fréquence, intensité) n'apparaissent pas significatives statistiquement. Pour deux de ces sous-échelles: dépersonnalisation (fréquence) et accomplissement personnel (intensité) l'indice de fidélité de 0,60 (voir chapitre II, page 46) calculé à partir des données recueillies pour l'échantillon témoigne d'une faible consistance interne pour ces sous-échelles. Trois particularités des résultats sont à remarquer lorsque les corrélations sont significatives. L'intensité de la relation entre les dimensions fréquence et intensité d'une même composante est élevée comme en font foi des coefficients de 0,65; 0,74 et 0,81; pour toutes les autres corrélations les coefficients signalent un lien faible ou modéré; l'accomplissement personnel est lié de façon inverse aux deux autres composantes.

### Régression multiple

Des analyses de régression multiple ont été effectuées pour examiner l'effet de l'interaction du lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec la typologie sur l'épuisement professionnel.

Le traitement statistique a été exécuté de la façon suivante. Une nouvelle variable indépendante représentant l'interaction du lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec la typologie a été calculée en

multipliant l'une par l'autre les valeurs de ces deux variables. La méthode enter a été utilisée pour entrer les variables indépendantes dans l'équation de régression dans l'ordre suivant: étape 1, interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie); étape 2, typologie; étape 3, lieu de contrôle interne-externe des renforcements (locus). Parce que pour l'échantillon étudié, les corrélations de Pearson unissant la typologie et les composantes de l'épuisement professionnel sont pour la plupart plus élevées que celles liant le lieu de contrôle interne-externe des renforcements et l'épuisement professionnel, la variable typologie a été entrée avant la variable lieu de contrôle interne-externe des renforcements (locus). L'une après l'autre, les composantes de l'épuisement professionnel: épuisement émotionnel (fréquence, intensité), dépersonnalisation (fréquence, intensité) et accomplissement personnel (fréquence, intensité) ont pris place comme variable dépendante. Six équations (une par sous-échelle du Maslach Burnout inventory) ont ainsi été produites. Les résultats des analyses de régression multiple sont consignés au tableau 7. Seuls les résultats significatifs y sont rapportés. Ils informent sur le pourcentage de variance de la composante de l'épuisement professionnel (variable dépendante) expliqué par chacune des



Tableau 7

## Résultats des analyses de régression multiple

Sous-échelles du Maslach Burnout Inventory	Etapes	Variabes dans l'équation	R	R <sup>2</sup>	Δ R <sup>2</sup>	F
Epuisement émotionnel Fréquence	1	Locus x typologie	,349	,122		10,43**
	2	Typologie	,439	,192	,070	8,82***
	3	Locus	,439	,193	,001	5,82**
Epuisement émotionnel Intensité	1	Locus x typologie	,376	,141		12,35***
	2	Typologie	,457	,209	,068	9,78***
	3	Locus	,461	,213	,004	6,58***
Dépersonnalisation Fréquence	1	Locus x typologie				
	2	Typologie				
	3	Locus				
Dépersonnalisation Intensité	1	Locus x typologie				
	2	Typologie	,291	,085		3,43*
	3	Locus				
Accomplissement personnel Fréquence	1	Locus x typologie	,335	,112		9,38**
	2	Typologie	,354	,125	,013	5,21**
	3	Locus	,354	,125	,000	3,44*
Accomplissement personnel Intensité	1	Locus x typologie				
	2	Typologie				
	3	Locus				

\* p &lt; 0,05; \*\* p &lt; 0,01; \*\*\* p &lt; 0,001

variables indépendantes: interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie), typologie et lieu de contrôle interne-externe des renforcements (locus).

Pour l'effet d'interaction, les résultats se révèlent statistiquement significatifs aux sous-échelles: épuisement émotionnel (fréquence, intensité) et accomplissement personnel (fréquence).

L'interaction du lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec la typologie explique 12,2% de la variance de l'épuisement émotionnel (fréquence), 14,1% de la variance de l'épuisement émotionnel (intensité), et 11,2% de celle de l'accomplissement personnel (fréquence). Pour ces trois sous-échelles, le pourcentage de variance expliqué par l'effet simple de la typologie et celui du lieu de contrôle interne-externe des renforcements mis ensemble est très faible: 7.1% pour l'épuisement émotionnel (fréquence), 7.2% pour l'épuisement émotionnel (intensité) et de 1.3% pour l'accomplissement personnel (fréquence). Comme l'effet d'interaction du lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec la typologie est plus important que l'effet simple de chacune de ces deux variables, lui seul sera retenu aux fins de la discussion.

La sous-échelle dépersonnalisation (intensité) se comporte différemment. L'effet d'interaction n'est pas significatif et l'effet simple de la typologie explique une faible portion de la variance.

Quant aux sous-échelles dépersonnalisation (fréquence) et accomplissement personnel (intensité), les résultats non significatifs indiquent qu'aucune des variables indépendantes de l'étude ne contribue à la variance de ces composantes. Pour ces deux sous-échelles, l'indice de fidélité (alpha de Cronbach), déterminé au cours de cette étude, est d'à peine 0,60. Cette faible valeur indique que ces sous-échelles manquent de finesse pour cerner l'objet de leur évaluation. L'examen des résultats de l'opération statistique reliability révèle que le retrait d'un item de la sous-échelle accomplissement personnel (intensité) n'améliorerait que faiblement son indice de fidélité, mais qu'un tel travail serait intéressant pour la sous-échelle dépersonnalisation (fréquence).

#### Travail sur la composante dépersonnalisation

L'opération statistique reliability montre que si l'énoncé 15, traitant de l'inquiétude du sujet pour ce qui arrive à ses clients ou à ses employés<sup>1</sup>, est

---

<sup>1</sup> Il faut une autorisation spéciale de Consulting Psychologists Press, Inc pour reproduire intégralement un énoncé dans un écrit diffusé (appendice D).

retranché de la sous-échelle dépersonnalisation (fréquence), l'alpha de Cronbach gagne en importance. En éliminant cet énoncé de la composante dépersonnalisation, l'alpha de Cronbach de la sous-échelle dépersonnalisation (fréquence) passe de 0,60 à 0,69, tandis que pour celui de la sous-échelle dépersonnalisation (intensité) la variation est moindre: 0,74 au lieu du 0,71 initial. Ces chiffres indiquent que, pour l'échantillon, le construit mesuré par la composante dépersonnalisation serait plus finement évalué si l'item 15 n'en faisait pas partie.

Les analyses de régression multiple ont été refaites pour les sous-échelles dépersonnalisation (fréquence) et dépersonnalisation (intensité) en ne tenant pas compte des réponses des participants à l'item 15. Les résultats de ce traitement statistique font l'objet du tableau 8. Ils laissent voir que même après avoir modifié ces sous-échelles dans l'intention d'affiner leur capacité d'évaluer l'objet de leur mesure, l'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) ne peut expliquer de façon statistiquement significative la variance de la dépersonnalisation. Cependant, sur la sous-échelle dépersonnalisation (fréquence), la contribution de la typologie à la variance devient significative et sur la sous-échelle dépersonnalisation

Tableau 8

Résultats des analyses de régression multiple pour les sous-échelles  
dépersonnalisation (fréquence) et dépersonnalisation (intensité) modifiées

Sous-échelles du <u>Maslach</u> <u>Burnout Inventory</u>	Etapas	Variabes dans l'équation	R	R <sup>2</sup>	Δ R <sup>2</sup>	F
Dépersonnalisation	1	Locus x typologie				
Fréquence	2	Typologie	,286	,082		3,29*
	3	Locus				
Dépersonnalisation	1	Locus x typologie				
Intensité	2	Typologie	,323	,104		4,30*
	3	Locus	,333	,111	,007	3,03*

\* p < 0,05

(intensité) la contribution de l'effet simple de la typologie et du lieu de contrôle interne-externe des renforcements augmente.

### Interprétation des résultats

Dans un premier temps, la discussion sera axée sur les sous-échelles pour lesquelles les résultats sont statistiquement significatifs soit l'épuisement émotionnel (fréquence, intensité) et l'accomplissement personnel (fréquence). Les résultats aux sous-échelles dépersonnalisation (fréquence, intensité) et accomplissement personnel (intensité) seront examinés en second lieu.

L'objectif de cette recherche est de mettre en évidence que la présence de croyances externes chez une personne de type A prédisposée au stress favorise une tendance à l'épuisement professionnel. Au niveau des résultats, cette mise en évidence devrait se refléter par un effet d'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) plus important que l'effet simple de chacune de ces deux variables.

Les résultats obtenus aux sous-échelles épuisement émotionnel (fréquence, intensité) et accomplissement personnel (fréquence) viennent

appuyer les hypothèses de recherche.

En effet, pour ces sous-échelles, l'effet d'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) s'avère plus important que l'effet simple de chacune de ces deux variables. Les probabilités statistiques démontrent que plus une personne s'attribue de caractéristiques de typologie A et plus sa propension à l'externalité est forte plus elle a tendance à ressentir fréquemment et intensément de l'épuisement émotionnel et moins souvent elle éprouve un sentiment d'accomplissement personnel.

Cependant, l'effet d'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) explique une faible portion de la variance de ces composantes de l'épuisement professionnel. Il contribue à seulement 11.2% de la variance de l'accomplissement personnel (fréquence), 12.2% de celle de l'épuisement émotionnel (fréquence) et 14.1% de celle de l'épuisement émotionnel (intensité). Qu'une partie seulement de la variance puisse s'expliquer par l'effet d'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) indique aussi qu'un ou plusieurs autres facteurs sont responsables séparément ou en interaction de 86% et plus de la variance de l'épuisement professionnel. Il est donc prudent de nuancer l'affirmation

précédente concernant les résultats obtenus.

Il est plus juste de dire que les résultats de cette étude indiquent que, pour cet échantillon, la combinaison externalité et caractéristiques de la typologie A qui prédisposent au stress concourt avec d'autres facteurs à l'explication de l'épuisement professionnel. En d'autres mots, le fait de croire que les événements qui leur arrivent sont déterminés par des forces hors de leur contrôle, lorsqu'il est associé à la tendance à être énergique et compétitif, au sentiment d'urgence face au temps, à l'irritabilité et à l'hostilité des personnes de type A, constitue un amalgame contribuant partiellement à l'épuisement professionnel. Les autres facteurs pouvant expliquer le syndrome peuvent être rattachés à la personnalité, associés au travail, ou encore être le fruit de l'interaction des variables de personnalité avec les variables situationnelles.

Les résultats de cette recherche n'apportent pas d'éclairage sur d'autres éléments pouvant avoir eu un impact sur le niveau d'épuisement professionnel des participants. Le nombre d'heures hebdomadaires de travail, une variable pour laquelle il semblait évident de penser qu'elle puisse avoir eu un effet sur le niveau d'épuisement professionnel des sujets du moins pour la



composante épuisement émotionnel, s'est avéré avec la procédure statistique utilisée, sans relation significative avec les trois aspects de l'épuisement professionnel. La même observation a été faite pour la perception subjective des sujets concernant l'effet, sur leur entreprise, de la récession dont parlent les médias d'information.

Dans un deuxième temps, il pourrait être intéressant de s'arrêter aux résultats non significatifs obtenus pour les sous-échelles dépersonnalisation (fréquence, intensité) et accomplissement personnel (intensité).

La composante dépersonnalisation se comporte d'une manière différente de celle des deux autres composantes de l'épuisement professionnel. L'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) ne contribue pas à la variance de la dépersonnalisation ni en fréquence ni en intensité. La même observation peut être faite après avoir retranché l'item15 dans le but d'améliorer l'indice de fidélité des sous-échelles dépersonnalisation (fréquence) et dépersonnalisation (intensité).

Il a été dit, dans le présent document, que le Maslach Burnout Inventory a été conçu et développé pour être utilisé avec des travailleurs du

secteur des services humains. Toute comparaison faite, dans ce secteur, les contacts avec les bénéficiaires de soins ou services sont davantage personnalisés que ceux dans le domaine des affaires. Généralement, le niveau de communication est plus intime entre un intervenant et la personne qu'il accompagne, qu'entre un cadre d'entreprise et son client et même son employé.

De plus, pour les participants à cette étude, rien n'indique s'ils sont en contact direct avec leurs clients ou leurs employés ou s'ils consacrent leur temps à des activités purement administratives. Le hasard a probablement permis une certaine hétérogénéité de l'échantillon sous cet aspect.

Donc, il se pourrait que pour les cadres d'entreprise ayant participé à cette étude, à cause de la présence, ou non, d'un contact avec leurs clients ou leurs employés et de la nature même de ce contact, les énoncés de la composante dépersonnalisation aient eu des résonances différentes de celles qu'ils soulèvent chez des professionnels en relation d'aide. L'interprétation donnée aux résultats obtenus avec la composante dépersonnalisation irait dans le sens de ce que Dolan et Renaud (1991), suite à leur étude portant sur l'épuisement professionnel des cadres supérieurs, écrivent: "... l'échelle de

dépersonnalisation n'est pas toujours pertinente pour une population de cadres (p. 8)."

Il est de moindre importance de se pencher sur les résultats non significatifs obtenus pour l'accomplissement personnel (intensité) puisque, la version récente du Maslach Burnout Inventory (1986) utilise seulement la dimension fréquence. Cependant, il n'en demeure pas moins que, pour l'échantillon, l'effet d'interaction (lieu de contrôle interne-externe des renforcements avec typologie) et l'effet simple de ces deux variables expliquent 12,5% de la variance de l'accomplissement personnel (fréquence) mais ne contribuent pas à la variance de cette même composante en intensité. Cette différence au niveau des analyses de régression multiple indique que, pour les participants à cette étude, il y a une nuance entre le nombre de fois où ils sentent qu'ils réussissent et la force avec laquelle ils éprouvent un sentiment de réussite.

## Conclusion

Des études récentes, effectuées par Heilbrun et ses collaborateurs, ont permis d'observer que tous les comportements du type A ne sont pas en relation avec le stress. Ce sont les caractéristiques concernant l'irritabilité et l'hostilité, le sentiment d'urgence face au temps et la tendance à être énergique et compétitif qui prédisposent l'individu de type A au stress. Le STAB, une version abrégée du Jenkins Activity Survey, évalue seulement ces particularités de la typologie A. Les types A déterminés par cet instrument de mesure peuvent donc être considérés comme prédisposés au stress.

D'autres recherches ont montré que certains traits de personnalité, lorsqu'ils sont présents chez un individu de type A prédisposé au stress, augmentent sa vulnérabilité au stress. C'est le cas, entre autres, de l'externalité, un facteur qui a été démontré comme favorisant le stress chez les individus déterminés de type A par le STAB.

L'épuisement professionnel occupe beaucoup de place dans les écrits scientifiques. Maslach et Jackson, des auteures reconnues dans le domaine, le

considèrent comme une conséquence de la chronicité du stress. La documentation consultée au cours de cette démarche scientifique souligne comme causes de ce syndrome les facteurs liés à la personnalité et ceux associés au travail.

Dans l'intention d'apporter un éclairage sur les facteurs de personnalité en cause dans l'épuisement professionnel, cette recherche a repris des notions concernant la typologie A et l'externalité mises à jour au cours d'études impliquant le stress. L'objectif était de démontrer ce qui suit: l'épuisement professionnel peut s'expliquer par la présence de croyances externes chez des individus de type A présentant des comportements prédisposant au stress: irritabilité et hostilité, sentiment d'urgence face au temps et tendance à être énergique et compétitif.

Les résultats obtenus avec l'échantillon de cadres d'entreprise indiquent que, pour l'épuisement émotionnel (fréquence, intensité) et l'accomplissement personnel (fréquence), l'hypothèse de base s'avère fondée. Cette démarche scientifique démontre qu'une tendance à ressentir fréquemment ou intensément de l'épuisement émotionnel et à éprouver moins souvent un sentiment d'accomplissement personnel peut s'expliquer par la

présence d'une propension à l'externalité chez un individu de typologie A prédisposé au stress. Les résultats montrent aussi que l'association externalité-caractéristiques de la typologie A qui prédisposent au stress ne constitue cependant qu'une faible partie de l'explication.

Les résultats concernant la composante dépersonnalisation laissent perplexes. L'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel sont trois aspects d'une même réalité. Pourtant, au cours de cette recherche il est apparu que le modèle expliquant la variance de la dépersonnalisation à partir des variables de personnalité étudiées est différent de celui expliquant les deux autres composantes de l'épuisement professionnel à partir de ces mêmes variables. Pour permettre de distinguer si cette différence est attribuable au fait que les sujets sont des cadres d'entreprise ou au fait que les types A externes réagissent différemment aux divers aspects de l'épuisement professionnel, des études ultérieures pourraient être conduites avec des sujets exerçant leurs fonctions dans d'autres secteurs d'activité.

Avant de terminer, il serait intéressant de s'arrêter à la contribution de cette étude à l'ensemble de la recherche concernant l'épuisement

professionnel. Les observations ressortant de cette démarche scientifique pourraient facilement être intégrées dans des modèles conceptuels de l'épuisement professionnel accordant une place, quelle qu'en soit l'importance, aux facteurs de personnalité. Dans de tels modèles, les observations découlant de cette étude contribuent à faire la lumière, du moins en partie, sur les variables de personnalité ou les dispositions psychologiques en cause dans le syndrome de l'épuisement professionnel.



Appendice A

Questionnaire d'informations générales

\*\*\*\*\*

**Directives:**

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

Veillez cocher (✓) votre choix de réponse.

\*\*\*\*\*

1. Sexe:

-féminin ( )

-masculin ( )

2. Age: \_\_\_\_\_ ans

3. Etat civil:

-célibataire ( )

-marié ou en union de fait ( )

-séparé ou divorcé ( )

4. Quel est votre niveau de scolarité?

-primaire ( )

-secondaire ( )

-collégial ( )

-universitaire ( )

5. Depuis combien d'années dirigez-vous l'entreprise? \_\_\_\_\_ ans

6. Dans quel secteur d'activité se classe cette entreprise?

-industrie manufacturière ( )

-construction ( )

-transport, communication ( )

-commerce au détail ( )

-finance, assurance et affaires immobilières ( )

-services ( )

-autre, précisez \_\_\_\_\_

7. Quelle est votre fonction au sein de l'entreprise? \_\_\_\_\_

8. Combien d'heures travaillez-vous en moyenne chaque semaine? \_\_\_\_\_ hres./sem.

9. Considérez-vous que la récession dont nous parlent les médias d'information:

-nuît à votre entreprise ( )

-favorise votre entreprise ( )

-n'a aucun effet sur votre entreprise ( )

10. Vous est-il arrivé un ou des évènement(s) particulièrement stressant(s) au cours de la dernière année?

-oui ( )

-non ( )

11. Si oui, à quelle(s) sphère(s) de votre vie rattachez-vous cet ou ces évènement(s) stressant(s)?

-ma vie personnelle ( )

-ma vie familiale ( )

-ma vie professionnelle ( )

-ma vie sociale ( )

12. De façon générale, **quel** est ou **quels** sont les moyens que vous utilisez pour diminuer votre stress?

Environ combien d'heures par semaine utilisez-vous cette ou ces stratégie(s)?

_____	_____ hres/semaine
_____	_____ hres/semaine
_____	_____ hres/semaine
_____	_____ hres/semaine
_____	_____ hres/semaine

Appendice B

Textes accompagnant les questionnaires

Monsieur

J'aimerais d'abord vous remercier de rendre possible cette étude sur l'épuisement professionnel, communément appelé "burnout". Je suis consciente de la très grande sollicitation dont vous faites l'objet et je vous suis d'autant plus reconnaissante.

Il s'agit simplement pour vous de répondre de la façon la plus honnête possible à un questionnaire de quatre (4) sections. Au début de chacune d'elles se trouvent des directives à suivre. Accordez-vous le temps de les lire attentivement.

On vous demande de répondre à toutes les questions sans exception. Le mode de retour du questionnaire a été prévu de manière à préserver votre anonymat.

Un dernier point: les sections du questionnaire doivent être complétées dans l'ordre dans lequel elles sont placées et sans interruption pour favoriser une rigueur scientifique. **Dans la mesure du possible**, il faut vous assurer que rien, ni personne n'interrompra votre tâche. Après tout, vous avez bien droit à une petite heure de tranquillité.

Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à communiquer avec moi au numéro de téléphone (514) 343-7111, il me fera plaisir d'éclaircir les points obscurs.

Espérant que vous trouverez un enrichissement personnel à votre participation.

*Edith Gélinas*

Edith Gélinas

Étudiante à la maîtrise  
en psychologie à l'UQTR.

**Un dernier service.**

Un coup d'oeil rapide à votre questionnaire pour vous assurer qu'il y a bien une réponse à chacune des questions. Dans le cas contraire, il sera impossible d'utiliser vos résultats.

**Retour du questionnaire.**

L'enveloppe adressée à l'université sert pour retourner le questionnaire. Prenez soin de retirer la page du dessus, vos réponses sont donc expédiées de façon anonyme. Complétez ensuite cette feuille avec vos nom et adresse et glissez-la dans l'enveloppe blanche à mon intention. Cette note de votre part va confirmer votre participation et vous évitera d'être contacté à nouveau. Vous serez aussi assuré de recevoir les résultats **globaux** de l'étude quand elle sera complétée.

**En terminant:**

**Merci de votre précieuse collaboration. Sans vous, cette recherche ne verrait pas le jour.**

-----  
Nom et adresse à laquelle vous aimeriez que soient expédiés les résultats **globaux** de la recherche

Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise \_\_\_\_\_

Appendice C

Résultats individuels

Tableau 9

Résultats de chacun des sujets aux instruments d'évaluation

Sujet	STAB	I-E Rotter	Sous-échelles du Maslach Burnout Inventory							
			1	2	3	4	5	6	7	8
1	31	7	26	5	4	32	36	6	5	34
2	26	10	12	4	4	42	14	5	5	41
3	23	13	11	19	16	36	29	24	21	42
4	31	5	14	4	3	40	24	5	3	39
5	29	8	15	9	7	39	14	7	5	32
6	20	8	20	10	5	45	26	10	5	40
7	25	6	7	2	2	39	4	2	2	39
8	27	10	15	8	8	37	9	16	16	41
9	20	6	0	7	1	38	0	6	2	32
10	22	13	6	0	0	33	9	0	0	35
11	26	3	10	0	0	40	9	0	0	38
12	30	8	9	4	4	41	4	2	2	38
13	26	16	17	0	0	30	27	0	0	33
14	26	9	19	5	5	36	33	9	5	41
15	31	9	9	10	8	36	15	12	10	39
16	32	11	21	2	0	34	26	1	0	31
17	35	5	4	0	0	40	9	0	0	40



Tableau 9  
(suite)

Résultats de chacun des sujets aux instruments d'évaluation

Sujet	STAB	I-E Rotter	Sous-échelles du Maslach Burnout Inventory							
			1	2	3	4	5	6	7	8
18	36	9	26	13	11	28	28	12	10	28
19	19	5	10	8	6	43	9	9	7	45
20	26	8	9	6	6	34	15	11	7	32
21	34	12	6	11	11	40	15	9	9	39
22	26	8	22	8	6	33	33	14	9	36
23	27	8	13	8	6	37	33	8	6	40
24	30	10	8	4	1	29	9	4	1	28
25	30	11	25	0	0	34	27	6	1	35
26	33	11	14	10	7	36	23	10	7	40
27	35	7	20	4	4	40	34	8	8	40
28	30	6	14	11	5	35	11	11	5	41
29	36	9	9	5	5	●	39	26	21	●
30	26	10	16	6	4	34	20	7	5	34
31	24	3	23	10	10	36	29	15	9	33
32	30	6	8	15	14	34	9	15	12	35
33	30	6	13	7	4	36	20	7	4	38

Tableau 9  
(suite)

Résultats de chacun des sujets aux instruments d'évaluation

Sujet	STAB	I-E Rotter	Sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
34	20	8	15	7	5	37	19	6	4	34
35	28	12	26	9	9	31	36	14	14	38
36	27	6	16	6	1	41	18	4	1	38
37	25	17	21	1	1	35	28	1	1	37
38	27	6	14	11	11	40	22	6	6	42
39	27	9	31	11	11	27	35	14	10	34
40	34	9	18	10	10	40	15	9	9	39
41	42	5	42	23	20	32	37	22	17	33
42	32	16	38	16	12	32	39	14	10	30
43	30	7	4	11	8	28	5	11	8	30
44	22	13	22	12	10	26	26	13	11	28
45	34	8	14	3	3	38	13	3	3	35
46	23	10	14	0	0	36	17	0	0	39
47	30	15	24	2	2	37	28	13	9	30
48	29	8	27	6	5	29	37	5	4	29
49	23	6	2	10	5	38	2	10	5	38

Tableau 9  
(suite)

Résultats de chacun des sujets aux instruments d'évaluation

Sujet	STAB	I-E Rotter	Sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
50	32	13	17	3	3	30	31	24	18	35
51	21	5	17	6	7	33	21	6	7	32
52	23	9	14	9	8	37	18	11	8	36
53	24	9	25	11	8	41	34	17	14	44
54	29	5	27	5	5	30	35	6	6	33
55	28	13	25	9	7	37	27	6	4	37
56	34	7	10	10	6	40	11	10	5	44
57	23	6	11	3	3	30	13	2	2	34
58	32	14	15	11	8	40	18	10	7	38
59	33	11	19	12	11	20	24	12	11	22
60	29	8	27	10	7	30	33	17	13	35
61	29	15	16	3	0	34	22	3	0	37
62	31	11	24	12	10	30	27	12	9	30
63	40	9	19	16	13	31	30	19	14	37
64	21	13	8	6	6	31	0	5	5	30
65	27	9	17	6	3	33	18	6	3	34

Tableau 9  
(suite)

Résultats de chacun des sujets aux instruments d'évaluation

Sujet	STAB	I-E Rotter	Sous-échelles du <u>Maslach Burnout Inventory</u>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
66	24	16	15	2	2	34	16	7	2	36
67	30	14	23	5	3	36	32	14	10	40
68	34	8	15	6	6	37	15	6	6	35
69	35	9	23	6	6	35	37	24	18	37
70	34	9	22	5	5	38	40	4	4	38
71	34	15	21	7	5	25	35	11	7	37
72	22	12	12	9	4	38	12	8	3	38
73	34	19	29	16	16	29	36	20	16	33
74	29	6	16	10	9	32	16	9	8	30
75	26	17	9	5	3	42	12	8	4	39
76	28	8	10	8	8	35	19	12	10	35
77	43	10	37	6	6	27	37	6	6	26

- 1: Epuisement émotionnel, dimension fréquence.  
 2: Dépersonnalisation, dimension fréquence.  
 3: Dépersonnalisation, dimension fréquence (sous-échelle modifiée).  
 4: Accomplissement personnel, dimension fréquence.  
 5: Epuisement émotionnel, dimension intensité.  
 6: Dépersonnalisation, dimension intensité.  
 7: Dépersonnalisation, dimension intensité (sous-échelle modifiée).  
 8: Accomplissement personnel, dimension intensité.

Appendice D

Autorisation pour l'utilisation du Maslach Burnout Inventory



Consulting  
Psychologists  
Press, Inc.

January 22, 1991.

Ms. Edith Gelinas

Dear Ms. Gelinas,

We appreciate your interest in our test, the Maslach Burnout Inventory, by Christina Maslach and Susan E. Jackson, copyright 1986, and are responding to your request to reproduce and use an instrument previously translated for research purposes. We would be willing to authorize you to reproduce and use the French research translation prepared by Professor Michel Alain, provided you agree to the following conditions:

1. You may use the translated version of the M.B.I. only in the research project entitled "Relations entre la personnalité de type A, le lieu de contrôle et la tendance à l'épuisement (burnout)". You may use this translation during the period of September 1, 1990 to September 30, 1992. You may reproduce one hundred (100) copies of the translated version of the M.B.I. at the fee of \$.16 per copy. If you intend to make more than one hundred copies, please notify CPP regarding further permission and a possible fee.
2. The translation will be used for your own research project only, and you will not sell or give away any copies for others to use. Upon completion of the project you agree to destroy the copies printed except for the few you need for your records.
3. The following wording will appear on each copy of the translation:  
"Reproduced by special permission of the Publisher, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, CA 94303 from the Maslach Burnout Inventory, by Christina Maslach and Susan E. Jackson, copyright 1986. Further reproduction is prohibited without the Publisher's consent."
4. Translated instruments may not appear in full in any form of public media (including dissertations or theses). Please notify CPP regarding further permission if you wish to utilize sample items from the translated instrument.

If you agree to these conditions, sign the enclosed copy of this form and return it to me at Consulting Psychologists Press. I will then sign this form and return a fully-executed copy to you for your records. If you decide not to proceed, return this agreement to me and indicate that you have elected not to proceed with the reproductions. Thank you.

Sincerely,

Agreed to by: Edith Gilman  
(name)

Melanie Khosroshahi

Date: 12/10/91

Melanie Khosroshahi  
Permissions Specialist

Acknowledged by CPP: M.K.H. Date: 2-18-91

## Remerciements

L'auteure exprime sa profonde reconnaissance à son directeur de recherche, Monsieur Bertrand Roy, professeur au Département de psychologie, Université du Québec à Trois-Rivières. Ses conseils avisés, son appui et sa disponibilité constante ont grandement facilité cette démarche scientifique.

L'auteure souligne également la collaboration précieuse de chacun des cadres d'entreprise qui ont participé à ce projet de recherche.



## Références

- ALAIN, M., GÉVRY, M. (1986). Maslach Burnout Inventory. Traduction française inédite, Département de psychologie, Université du Québec à Trois-Rivières.
- BIBEAU, G. (1985). Le burn-out: 10 ans après. Santé mentale au Québec, 10, (No. 2), 30-43.
- BIBEAU, G., DUSSAULT, G., LAROUCHE, L.M., LIPPEL, K., SAUCIER, J.F., VEZINA, M., VIDAL, J.M. (1988). Certains aspects culturels, diagnostiques et juridiques du burnout. Montréal: Confédération des syndicats nationaux.
- BLUMENTHAL, J.A. (1985). Review of Jenkins Activity Survey, in J.V. jr. Mitchell (Ed.): The ninth mental measurements yearbook (pp. 743-745). Lincoln, Nebraska: The University of Nebraska Press.
- BOURGAULT, D., MELOCHE, M. (1981). Le burnout ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise. Intervention, No. 61, 58-67.
- CORPORATION ÉCONOMIQUE DE DÉVELOPPEMENT INDUSTRIEL ET COMMERCIAL DE TROIS-RIVIERES ET DE CAP-DE-LA-MADELEINE (1990). Relevé industriel. Trois-Rivières: CEDIC.
- CHESNEY, M.A., SEVELIUS, G., BLACK, G.W., WARD, M., SWAN, G.E., ROSENMAN R.H. (1981). Work environment, type A behavior, and coronary heart disease risk factors. Journal of occupational medicine, 23, 551-555.
- CORPORATION DÉVELOPPEMENT INDUSTRIEL CENTRE-DE-LA-MAURICIE (1990). Liste d'entreprises. Shawinigan: CODICEM.
- COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL (1991). Codification administrative de la loi et des règlements sur les normes du travail et de la loi sur la fête nationale. Québec: Commission des normes du travail.

- CROMBEZ, J.C., GASCON, L., LEGAULT, L., PILIC, I., PLANTE, G., FONTAINE, J.G. (1985). Le burn-out ou syndrome d'épuisement professionnel. L'Union médicale du Canada, 114, p.176-181.
- DEMBROSKI, T.M., CAFFREY, B., JENKINS, C.D., ROSENMAN, R.H., SPIELBERGER, C.D., TASTO, D.L. (1978). Section summary: assessment of coronary-prone behavior, in T.M. Dembroski, S.M. Weiss, J.L. Shields, S.G. Haynes, M. Feinleib: Coronary-prone behavior (pp. 48-54). New York: Springer-Verlag.
- DION, G. (1989). Le burnout chez les éducatrices en garderie: proposition d'un modèle théorique. Apprentissage et socialisation, 12, 205-215.
- DOLAN, S.L., RENAUD, S. (1991). Transactional analysis of managerial burnout: (or, What can we learn from situational, personal and moderating approaches). Manuscrit pré-publié, École des Relations Industrielles, Université de Montréal.
- DUBOIS, N. (1987). La psychologie du contrôle. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974). Staff burn-out. Journal of social issues, 30, (No. 1), 159-165.
- FRIEDMAN, M., ROSENMAN, R.H. (1974). Type A behavior and your heart. New York: Knopf.
- FUDUA, R., COUTURE, K. (1986). Burnout and locus of control in child day care staff. Child care quarterly, 15, (No. 2), 98-109.
- GEVRY, M. (1987). L'épuisement professionnel dans le secteur des services humains. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- GINSBURG, S.G. (1974). The problem of the burned out executive. Personnel journal, 53, 598-600.

- HAYNES, S.G., FEINLEIB, M., KANNEL, W.B. (1980). The relationship of psychosocial factors to coronary heart disease in the Framingham study. American journal of epidemiology, 111, (No. 1), 37-58.
- HEILBRUN, A.B. (1989). Type A, locus of control, and stress: another case in point. Psychological reports, 64, 524-526.
- HEILBRUN, A.B. (1988). A revised strategy of type A research. Psychological reports, 63, 979-983.
- HEILBRUN, A.B., FRIEDBERG, E.B. (1988). Type A personality, self-control, and vulnerability to stress. Journal of personality assessment, 52, 420-433.
- HEILBRUN, A.B., FRIEDBERG, E.B. (1987). Type A behavior and stress in college males. Journal of personality assessment, 51, 555-564.
- HEILBRUN, A.B., RENERT, D. (1986). Type A behavior, cognitive defense, and stress. Psychological reports, 58, 447-456.
- HEILBRUN, A.B., PEPE, V. (1985). Awareness of cognitive defences and stress management. British journal of medical psychology, 58, 9-17.
- HEILBRUN, A.B., PALCHANIS, N., FRIEDBERG, E. (1986). Self-report measurement of type A behavior: toward refinement and improved prediction. Journal of personality assessment, 50, 525-539.
- HUNTER, K., JENKINS, J.O., HAMPTON, L.A. (1982). Burnout among providers of emergency health care. Crisis intervention, 12, (No. 4), 141-152.
- JENKINS, C.D., ZYZANSKI, S.J., ROSENMAN, R.H. (1979). Jenkins Activity Survey. U.S.A: The Psychological Corporation.

- JENKINS, C.D., ROSENMAN, R.H., FRIEDMAN, M. (1967). Development of an objective psychological test for the determination of the coronary-prone behavior pattern in employed men. Journal of chronic diseases, 20, 371-379.
- KENNEDY, E., MATTHIEU, M., LAMBANY, M.C., DUPUIS, G., PERRAULT, J., DAVID, P. (1988). Psychologie et pathologies cardiaques. Revue québécoise de psychologie, 9, (No. 3), 81-112.
- LAROUCHE, L.M. (1985). Manifestations cliniques du "burn out" chez les médecins. Santé mentale au Québec, X, (No. 2), p.145-150.
- MacBRIDE, A. (1983). La dépression d'épuisement: phénomène possible? probable? évitable? Santé mentale au Canada, 31, (No. 1), 2-3 et 22.
- McINTYRE, T.C. (1984). The relationship between locus of control and teacher burnout. British journal of educational psychology, 54, 235-238.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1986). Maslach burnout inventory: manual (2e éd. rev.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981). Maslach burnout inventory: manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.
- MATTHEWS, K.A. (1982). Psychological perspectives on the type A behavior pattern. Psychological bulletin, 91, 293-323.
- NOWACK, K. (1987). Health habits, type A behaviour and job burnout. Work & stress, 1, (No. 2), 135-142.

- PÉPIN, M., TREMBLAY, J., MONTAGNE, G. (1983). L'épuisement professionnel. Montréal: Confédération des syndicats nationaux.
- PETTERSEN, N. (1984). Questionnaire de perception de contrôle I-E en situation de travail. Trois-Rivières: Université du Québec à Trois-Rivières.
- PETTERSEN, N. (1980). Elaboration d'un instrument de mesure de la perception du contrôle des renforçateurs en situation de travail. Thèse de doctorat inédite, Université de Montréal.
- PHARES, E.J. (1984). Locus of control, in R.J. Corsini: Encyclopedia of psychology, 2, (pp. 316-318). New York: Wiley.
- ROSENMAN, R.H. (1978). The interview method of assessment of the coronary-prone behavior pattern, in T.M. Dembroski, S.M. Weiss, J.L. Shields, S.G. Haynes, M. Feinleib: Coronary-prone behavior (pp. 55-69). New York: Springer-Verlag.
- ROSENMAN, R.H., SWAN, G.E., CARMELLI, D. (1988). Définition, assessment, and evolution of the type A behavior pattern, in B.K. Houston et C.R. Snyder (Ed.): Type A behavior pattern: research, theory, and intervention (pp. 8-31). New York: Wiley.
- ROTTER, J.B. (1982). The development and application of social learning theory. New York: Praeger Publishers.
- ROTTER, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological monographs, 80, No. 1 (Whole No. 609).
- ST-YVES, A., FREESTON, M.H., GODBOUT, F., POULIN, L., ST-AMAND, C., VERRET, M. (1989). Externality and burnout among dentists. Psychological reports, 65, 755-758.