

## **Exploration des sous-dimensions de l'épuisement professionnel : Etude par analyse factorielle de l'échelle de mesure MBI**

### **Exploring the sub-dimensions of burnout: Factor analysis study of the MBI measurement scale**

**Sanaa MALKI, (Docteur)**

*Equipe de Recherche Pluridisciplinaire en Gestion  
Faculté des sciences juridiques économiques et sociales d'Agadir  
Université Ibn Zohr d'Agadir, Maroc*

**Omar EL AMILI, (Professeur d'enseignement supérieur)**

*Equipe de Recherche Pluridisciplinaire en Gestion  
Faculté des sciences juridiques économiques et sociales d'Agadir  
Université Ibn Zohr d'Agadir, Maroc*

**Saloua LGACHGACH, (Doctorante en science de gestion)**

*Equipe de Recherche Pluridisciplinaire en Gestion  
Faculté des sciences juridiques économiques et sociales d'Agadir  
Université Ibn Zohr d'Agadir, Maroc*

<b>Adresse de correspondance :</b>	Faculté des sciences juridiques économiques et sociales d'Agadir BP 8658 Poste DAKHLA AGADIR Université Ibn Zohr Maroc (Agadir) 80000 0528 23 28 20
<b>Déclaration de divulgation :</b>	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.
<b>Conflit d'intérêts :</b>	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
<b>Citer cet article</b>	MALKI, S., EL AMILI, O., & LGACHGACH, S. (2023). Exploration des sous-dimensions de l'épuisement professionnel : Etude par analyse factorielle de l'échelle de mesure MBI . International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(5-2), 374-390. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.8419519">https://doi.org/10.5281/zenodo.8419519</a>
<b>Licence</b>	<b>Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND</b>

*Received: September 06, 2023*

*Accepted: October 07, 2023*

## **Exploration des sous-dimensions de l'épuisement professionnel : Etude par analyse factorielle de l'échelle de mesure MBI**

### **Résumé**

L'objectif de cet article est d'explorer les sous-dimensions de l'épuisement professionnel chez les téléopérateurs en procédant à une analyse factorielle exploratoire de l'échelle de mesure pour évaluer ce phénomène. L'épuisement professionnel est un problème de santé psychologique important qui touche de nombreuses professions, en particulier celles qui impliquent des relations d'aide ou d'assistance. Afin de mieux comprendre et prévenir le burnout chez cette catégorie de travailleurs, il est important de choisir la définition et l'outil de mesure adéquats à leur réalité professionnelle. Ainsi, pour cette étude exploratoire, nous avons retenu le modèle tridimensionnel de Maslach et Jackson (1981) considérant l'épuisement professionnel comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de manque d'accomplissement personnel. L'échelle MBI, l'instrument le plus utilisé pour évaluer l'épuisement professionnel, a été utilisée pour collecter les données. L'échelle d'Allen et Meyer mesurant l'implication organisationnelle a également été intégrée à notre questionnaire afin d'établir la validité de l'échelle de l'épuisement professionnel dans notre contexte. Notre échantillon est composé de 528 téléopérateurs de Webhelp Agadir. L'originalité de ce travail consiste à tester la fiabilité et validité du Maslach Burnout Inventory dans un contexte professionnel spécifique. Les résultats de notre analyse factorielle exploratoire nous ont permis d'étudier en profondeur les trois aspects du modèle de Maslach et Jackson avec notre échantillon. La fiabilité et la validité de l'échelle de mesure ont été prouvées dans cet environnement professionnel par une analyse confirmatoire. Cependant, l'analyse factorielle a permis d'identifier de nouvelles sous-dimensions du burnout. Il s'agit de l'accomplissement relationnel et de l'épanouissement personnel. Ces constats suggèrent que l'épuisement professionnel est un concept dont les dimensions peuvent varier en fonction de la profession. Par conséquent, il est nécessaire d'approfondir les recherches dans de nombreux secteurs professionnels afin de mieux gérer ce phénomène.

**Mots clés :** épuisement professionnel, téléopérateurs, analyse factorielle exploratoire, implication organisationnelle.

**Classification JEL:** J24

**Type de l'article :** Recherche appliquée.

### **Abstract**

The aim of this article is to explore the sub-dimensions of burnout among teleoperators, using an exploratory factor analysis of the measurement scale used to assess this phenomenon. Burnout is a significant psychological health problem affecting many professions, particularly those involving helping or assisting relationships. In order to better understand and prevent burnout among this category of workers, it is important to choose the definition and measurement tool best suited to their professional reality. Thus, for this exploratory study, we chose the three-dimensional model of Maslach and Jackson (1981), considering burnout as a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment. The MBI scale, the most widely used instrument for assessing burnout, was used to collect data. The Allen and Meyer scale measuring organizational involvement was also integrated into our questionnaire in order to establish the validity of the burnout scale in our context. Our sample consisted of 528 Webhelp Agadir teleoperators. The originality of this work consists in testing the reliability and validity of the Maslach Burnout Inventory in a specific professional context. The results of our exploratory factor analysis enabled us to study in depth the three aspects of Maslach and Jackson's model with our sample. The reliability and validity of the measurement scale in this professional environment were proven by confirmatory analysis. However, factorial analysis identified new sub-dimensions of burnout. These were relational fulfillment and personal fulfillment. These findings suggest that burnout is a concept whose dimensions may vary depending on the profession. As a result, further research is needed in a wide range of professional sectors to better manage this phenomenon.

**Keywords:** burnout, teleoperators, exploratory factor analysis, organizational commitment

**JEL Classification:** J24

**Paper type:** Empirical research

## 1. Introduction :

Le psychologue Herbert J. Freudenberger (1987) a formulé pour la première fois le concept de burnout dans les années 1970 suite à diverses constatations faites dans sa pratique. L'une de ses remarques sur l'origine du mot est tout à fait convaincante : « En tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte. » (Freudenberger, 1987 : 142).

L'épuisement professionnel apparaît aujourd'hui comme l'un des risques psychosociaux majeurs auxquels sont confrontés les managers. Ces derniers sont contraints d'en comprendre les causes afin de le prévenir et de le gérer au mieux, car les conséquences qui y sont associées sont très graves tant pour le salarié que pour l'entreprise. En fait, cela est associé à un taux élevé de roulement et d'absentéisme des employés, à leur faible motivation et à leur implication dans des attitudes et des comportements déviant qui nuisent à la productivité de l'entreprise (Hoel, Sparks & Cooper, 2001). Dans son acception la plus large, le burnout correspond à un état perturbant le bien-être des individus qui émane de plusieurs facteurs organisationnels.

La revue de littérature de ce concept englobe plusieurs conceptions qui tentent de le définir et de le traiter selon différentes approches. Toutefois, la définition de l'épuisement professionnel selon le modèle de Maslach et Jackson (1981a) est la plus utilisée. Ces auteurs définissent l'épuisement professionnel tel un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de manque d'accomplissement personnel. Ils ont également développé une échelle de mesure pour évaluer le burnout. Cette échelle de 22 items s'appuie sur un recueil de sentiments et d'attitudes de travailleurs considérés en état de burnout (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). De plus, elle semble adaptée aux métiers impliquant la relation avec les clients (Demerouti & al., 2000) ce qui est d'ailleurs le cas dans notre recherche. En effet, nous nous intéressons à l'étude du burnout chez les opérateurs en centre d'appels.

Le métier des téléopérateurs est marqué par une cadence élevée caractérisée par un manque d'autonomie, un contrôle omniprésent de l'activité, monotonie et une charge mentale importante. Face à ces facteurs, il est indéniable que cette catégorie de travailleur constitue une population précaire, confrontée à des enjeux impactant leur santé mentale. En conséquence, la majorité des téléopérateurs présentent des symptômes d'épuisement professionnel et ont tendance à mettre fin au lien les unissant à leur travail. En d'autres termes, la détérioration de leur santé psychologique entrave leur implication dans l'organisation.

L'objectif de notre recherche est d'explorer en profondeur les sous-dimensions de l'épuisement professionnel chez les téléopérateurs à travers une analyse exploratoire de l'échelle de mesure MBI. Pour ce, l'échelle de mesure de l'implication organisationnelle d'Allen et Meyer (1991) est intégrée à notre étude afin de valider la structure de l'échelle de l'épuisement professionnel. En effet, de nombreuses études sur l'épuisement professionnel ont conclu que ce phénomène est négativement corrélé à l'implication organisationnelle.

L'analyse factorielle présente une approche essentielle pour vérifier si les aspects de l'épuisement professionnel, tels qu'ils sont mesurés par le Maslach Burnout Inventory, reflètent correctement les expériences professionnelles des téléopérateurs. Cette analyse statistique nous permettra d'explorer les sous-dimensions de l'épuisement professionnel chez les téléopérateurs en identifiant celles qui leur sont spécifiques et d'analyser son impact sur l'implication organisationnelle. En résumé, l'objectif de notre article est de contribuer à une meilleure compréhension de l'épuisement professionnel en vérifiant sa structure tridimensionnelle chez les téléopérateurs et d'établir la validité et fiabilité de son instrument dans un contexte

professionnel spécifique. Le second est de comprendre dans quelle mesure et comment l'épuisement professionnel peut renforcer ou diminuer l'implication organisationnelle.

Dans les sections suivantes, nous présenterons une revue de littérature traitant la définition de l'épuisement professionnel selon Maslach et Jackson (1981) ainsi que celle de l'implication organisationnelle. Nous détaillerons ensuite notre méthodologie et présenterons les résultats de notre analyse factorielle exploratoire et confirmatoire.

## **2. Revue de littérature :**

### **2.1. L'épuisement professionnel selon Maslach et Jackson (1981)**

Les premières recherches sur le burnout ont révélé que ce phénomène est plus répandu dans les milieux professionnels incluant des relations d'aide ou des échanges avec les autres, comme les infirmières, travailleurs sociaux, les enseignants et d'autres. L'épuisement professionnel se manifeste en premier lieu auprès des individus qui entretiennent des relations à caractère professionnel avec autrui. Maslach et Jackson (1981) ont ainsi mené leurs premières investigations auprès de professionnels des relations avec la clientèle et des services d'assistance et ont présenté leur modèle tridimensionnel de l'épuisement professionnel.

Pour définir le concept d'épuisement professionnel, Maslach et Jackson (1981) ont réalisé des entretiens et des enquêtes par questionnaire afin de recenser les comportements et émotions de 605 employés spécialisés dans les relations avec la clientèle et les supports d'assistance. Après seconde étude sur un échantillon de 420 individus, Maslach et Jackson ont présenté un modèle tridimensionnel définissant l'épuisement professionnel. Suite à leur analyse, ils définissent le burnout tel un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de faible accomplissement personnel.

La première caractéristique du burnout évoquée par ces auteurs est l'épuisement émotionnel. Cette dernière se traduit par un état de fatigue et une perte de motivation au travail. Le travailleur se sent vidé en raison de l'épuisement de ses capacités et ressources. En conséquence, il cesse de s'intéresser à lui-même et d'être actif dans son environnement. L'épuisement émotionnel se manifeste aussi à travers des phases d'impulsivité, d'irritabilité et de perte de concentration. Confronté à cet état de détresse, l'employé adopte une attitude froide, développant une stratégie d'évitement qui consiste à s'investir moins et à refuser d'agir.

Le deuxième facteur de ce modèle illustre la dimension interpersonnelle du burnout : la dépersonnalisation. Cette dimension se manifeste par des attitudes négatives de l'individu envers les autres. Il se replie sur lui-même et devient insensible à son environnement, se distançant de tout devoir relationnel envers ses clients. L'individu déconnecté de sa propre humanité a tendance à devenir cynique, ce qui l'amène à se désintéresser de sa profession (Malki, S & al., 2022). Par exemple, dans les soins médicaux, le soignant ne considère plus la souffrance de ces patients et les traite comme des objets (Delbrouck 2008). Ainsi, cette dimension peut entraîner l'usage d'un humour sévère ou même de la maltraitance.

Cela dit, Truchot (2004) précise que le terme dépersonnalisation peut également désigner un état psychique où l'individu se sent étranger à lui-même, ce qui peut prêter à une confusion. Cependant, selon lui, il aurait été judicieux d'utiliser le terme « déshumanisation » sauf que sa signification est plus profonde que l'attitude décrite dans ce modèle.

Enfin, la troisième composante de Maslach et Jackson est le manque d'accomplissement personnel. Elle se traduit par une auto-évaluation négative de l'individu. La personne peut ressentir un sentiment d'inefficacité dans tout ce qu'elle entreprend ou aspire à réaliser, ce qui la conduit à sous-estimer son travail et ses compétences, entravant ainsi sa capacité à atteindre ses objectifs et bien d'autres encore. La description des deux premières caractéristiques de l'épuisement professionnel indique qu'elles induisent la troisième caractéristique. En fait, un individu peut faire face à une perte de ressources émotionnelles et des attitudes

interpersonnelles négatives. Finalement, il peut ressentir un sentiment d'échec, qui s'étend à tout ce qu'il fait ou espère accomplir. Cette situation peut l'amener à déprécier son travail, révélant ainsi qu'il est incapable d'atteindre les objectifs qui lui sont assignés.

Ce modèle tridimensionnel est aujourd'hui considéré comme l'étalon-or de la littérature sur le burnout. Maslach et Jackson ont réussi à développer une échelle de mesure, que nous aborderons en détail. Le Maslach Burnout Inventory (MBI) est également utilisé comme référence pour mesurer le burnout (Maslach et Jackson, 1981, 1986).

## **2.2. L'implication organisationnelle**

L'implication organisationnelle a été définie à plusieurs reprises sans pour autant aboutir à un consensus sur sa définition. Elle est conceptualisée selon différentes approches : unidimensionnelle et multidimensionnelle. Toutefois, ces approches et définitions s'accordent sur le fait qu'elles considèrent l'implication organisationnelle, d'une part, tel un « lien psychologique entre les employés et leur organisation » (Allen et Meyer, 1996) et d'autre part, comme attitude positive des employés envers leur organisation (Thévenet, 1992).

Ce concept est défini par Mowday, Porter et Steers (1982) comme « l'importance relative de l'identification et de l'engagement d'un individu dans une organisation particulière ». Ils expliquent encore qu'il s'agit d'« un comportement et une attitude caractérisée par une forte croyance dans les buts et les valeurs de l'organisation, par une volonté d'exercer des efforts significatifs au profit de celle-ci et par un fort désir d'en rester membre ». Colquitt et al. (2001) identifient l'implication organisationnelle comme « la réaction globale et systémique de l'individu à l'égard de l'organisation pour laquelle il travaille ».

Quant à Allen et Meyer (1990), ils la considèrent comme « un état psychologique reflétant la relation des salariés à leur entreprise et ayant des implications sur la décision de continuer à rester membre de l'organisation ». Ils ont également établi plusieurs définitions différentes. Malgré cette diversité, ces auteurs affirment que ces définitions peuvent être divisées en trois catégories (Allen et Meyer, 1997). L'implication organisationnelle peut être considérée comme reflétant une orientation émotionnelle envers l'organisation, ou une conscience des coûts associés au départ de l'organisation, ou finalement une contrainte morale de ne pas quitter l'organisation. Ces trois catégories constituent les composantes de l'approche d'Allen et Meyer (1997) de l'implication organisationnelle ; elles sont désignées par l'implication affective, l'implication normative et l'implication calculée. Encore plus, Allen et Meyer (1997) proposent de distinguer ces approches selon les facteurs influençant la décision de l'individu de poursuivre sa relation avec l'organisation et son état d'esprit : désir, besoin, obligation.

En réalité, les premières recherches sur l'implication organisationnelle référaient souvent à des concepts unidimensionnels, ensuite sont apparues les approches multidimensionnelles. Le début des années 60 est marqué par le développement de définitions de l'implication organisationnelle centrées sur les coûts. Ce concept a évolué ensuite vers une approche centrée sur les liens affectifs à partir des années 70. Vers les années 80, des considérations morales liées aux coutumes et à l'éducation se sont développées. Enfin, une approche plus générale a émergé dans les années 1990.

## **2.3. Impact de l'épuisement professionnel sur l'implication organisationnelle**

De nombreuses études ont examiné le lien entre l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle (Schmidt, 2007 ; Grawitch, Trares et Kohler, 2007 ; Wright et Hobfoll, 2004 ; King et Sethi, 1997 ; Lee et Henderson 1996 ; Leiter, 1991 ; Leiter et Maslach, 1988).

Ces études considèrent que l'épuisement professionnel est tantôt un antécédent et tantôt une conséquence de l'implication organisationnelle. Généralement, l'épuisement professionnel semble être négativement corrélé à l'implication organisationnelle ; il est souvent étudié comme antécédent. Mathieu et Zajac (1990) stipulent que l'épuisement professionnel peut être une

conséquence de l'implication lorsqu'un individu investit d'importantes ressources, mais n'obtient pas le rendement attendu (reconnaissance, rémunération...). En conséquence, il développe un sentiment de pression et d'exploitation.

Leiter et Maslach ont publié en 1988 la première étude portant sur le lien entre l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle. En considérant que ces deux notions sont toutes les deux liées aux conditions de travail en amont et aux données organisationnelles en aval (roulement de personnel ou absentéisme), ces deux auteurs ont conclu que l'épuisement professionnel diminue l'implication organisationnelle sur la base d'un échantillon de 52 infirmières. Les développements théoriques récents sur le burn-out permettent d'intégrer pleinement l'implication organisationnelle dans un modèle explicatif.

Maslach et al. (1996) avaient représenté un modèle estimant que « la présence d'exigences spécifiques (la charge de travail et les conflits personnels par exemple) et l'absence de ressources spécifiques (le soutien social, l'autonomie par exemple) déterminent l'épuisement professionnel ». Dès lors, l'épuisement entraîne diverses conséquences négatives comme le roulement du personnel, maladie, absentéisme et la réduction de l'implication organisationnelle. Par ailleurs, Demerouti et al. (2001b) ont développé un modèle qui suppose que l'épuisement professionnel est indépendant du type de profession dans laquelle l'individu est engagé. Ce modèle est basé sur une conception bidimensionnelle de l'épuisement professionnel : fatigue et désengagement (Demerouti et al., 2001b).

Dans une autre perspective, Wright et Hobfoll (2004) ont adopté la définition de l'implication comme « la force de l'attachement émotionnel des employés à une organisation ou l'acceptation des objectifs et valeurs d'une organisation » et l'ont considéré telle une ressource sociale. En effet, les employés fortement impliqués ne quittent pas l'organisation parce qu'ils le souhaitent et qu'ils ressentent un fort sentiment d'appartenance à l'organisation. Selon la théorie de préservation des ressources, l'implication affective de l'individu pour l'organisation constitue une source principale de ressources sociales. S'inspirant de cette théorie, Wright et Hobfoll (2004) présumant que les employés qui réduisent leur implication organisationnelle réduiront leur investissement de ressources dans leur travail. Par conséquent, il est peu probable qu'ils dépensent l'énergie nécessaire pour faire face aux exigences du travail, ce qui entraînera un cycle de fatigue émotionnelle, de dépersonnalisation et de perte du sentiment d'accomplissement. De ce fait, l'implication organisationnelle doit être négativement corrélée à l'épuisement professionnel.

Quant au modèle exigences-ressources, l'épuisement professionnel se produit lorsque les exigences professionnelles sont accrues et que les ressources sont limitées. Ainsi, de mauvaises conditions de travail peuvent entraîner une baisse de motivation et d'implication et un épuisement d'énergie (Demerouti and al., 2001). Selon ce modèle, l'épuisement professionnel se développe selon deux processus ; un « processus de stress » déterminé par les exigences professionnelles dont résulte la fatigue et un « processus motivationnel » reposant sur la disponibilité des ressources entraînant les sentiments de dévouement (Bakker et al., 2004).

Dans ce sens, Bakker et al. (2003) confirment l'existence de deux processus de l'épuisement professionnel et de l'implication organisationnelle expliquant deux types d'absentéisme (longue durée / fréquent). L'analyse de données d'un échantillon de 214 employés néerlandais d'une usine opérant dans le secteur d'agroalimentaire montre qu'effectivement l'épuisement professionnel (deux sous-dimensions : cynisme et fatigue émotionnelle) et l'implication organisationnelle (affective, normative et calculée) sont des médiateurs entre d'une part les exigences et ressources professionnelles et d'autres par la fréquence et la durée des absences (données ont été collectées un an après administration du questionnaire auprès du système de l'usine). Ils ont montré que le processus liant les exigences à la durée et la fréquence des absences par l'intermédiaire de l'épuisement professionnel est affaiblissant tandis que le processus liant les ressources à la durée et fréquence des absences par l'intermédiaire de

l'implication organisationnelle est motivationnel. Il s'agit alors d'un modèle avec double processus constitué d'une spirale négative liée aux exigences organisationnelles menant à l'épuisement professionnel et d'une spirale positive liée aux ressources conduisant à l'implication organisationnelle. Ainsi, les individus qui se considèrent comme bénéficiaires de ressources semblent être plus motivés pour réaliser leur travail, impliqués davantage dans leur organisation et sont moins susceptibles de se sentir malades.

Ainsi, nous formulons les trois sous-hypothèse de notre hypothèse principale :

**H1 : L'épuisement professionnel contribue directement à l'implication organisationnelle**

**H1.a :** *L'épuisement émotionnel contribue directement à l'implication organisationnelle (implication normative, implication calculée et implication affective)*

**H1.b :** *La dépersonnalisation contribue directement à l'implication organisationnelle (implication normative, implication calculée et implication affective)*

**H1.c :** *L'accomplissement personnel contribue directement à l'implication organisationnelle (implication normative, implication calculée et implication affective)*

### **3. Méthodologie de recherche :**

#### **3.1. Terrain de l'étude**

Pour étudier les sous-dimensions du burnout, nous avons décidé qu'il était judicieux de choisir une sous-population dont la majorité font état d'un mécontentement et de mal être au travail. Nous avons donc choisi le domaine des centres d'appel, dont les conditions de travail sont difficiles. Les centres d'appel sont des structures mises en place pour gérer les relations à distance avec les clients par le biais de différents médias tels que le téléphone, le fax et le courrier. En d'autres termes, ce sont des plateformes de télémarketing qui utilisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Nous avons choisi d'analyser l'épuisement professionnel des agents du centre d'appel Webhelp Agadir pour répondre à nos questions de recherche. La réputation et la localisation de ce centre d'appel ont conforté notre décision.

#### **3.2. Collecte des données et échantillons**

La collecte des données a débuté en mai 2021 et se poursuit jusqu'à la fin du mois de septembre 2021. Plusieurs rappels ont été effectués tout au long de cette période afin de recueillir un total de 528 réponses valides.

Après avoir collecté les données, nous avons codifié les réponses et les avons évaluées à l'aide du logiciel SPSS 26. Cet outil statistique nous a permis de construire notre base de données et de réaliser des études factorielles exploratoires.

#### **3.3. Échelles de mesure**

##### **3.3.1 Le Maslach Burnout Inventory**

Le MBI est conçu pour mesurer les trois dimensions de l'épuisement professionnel, soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. Les répondants doivent évaluer leurs situations sur une échelle en 7 points de type Likert (0=jamais, 7=à chaque jour). La première dimension, l'épuisement émotionnel, est mesurée à l'aide d'une sous-échelle à 9 items. La deuxième dimension, la dépersonnalisation, est mesurée à l'aide d'une sous-échelle à 5 items. Finalement, l'accomplissement personnel, est mesuré à l'aide d'une sous-échelle à 8 items. La cohérence interne des trois sous-échelles est éprouvée (MASLACH et JACKSON, 1996).

### 3.3.2 Échelle de Meyer et Allen (1991)

Différentes échelles de mesure ont été développées pour mesurer l'implication organisationnelle. Le questionnaire de PORTER et al. (1974) (OCQ) a été utilisé lors de plusieurs études empiriques. Bien que sa validité soit largement reconnue et prouvée, cette échelle n'est pas adaptée à notre étude, car elle ne considère qu'une seule dimension de l'implication organisationnelle : l'implication organisationnelle affective.

Comme le soulignent ALLEN, MEYER ET SMITH (1993), « il est maintenant reconnu que l'implication peut prendre différentes formes et il est, en conséquence, impératif que les chercheurs établissent clairement quel(les) forme(s) d'implication attire(nt) leur intérêt et s'assurent que les mesures utilisées sont appropriées à leur but ».

Il existe plusieurs échelles de mesure de l'implication organisationnelle qui intègrent ses trois composantes. Lacroux (2008) stipule que l'échelle développée par Meyer et Allen en 1991 est caractérisée par une meilleure capacité à distinguer les trois dimensions de l'implication. Cette échelle a été utilisée sous deux formes ; une échelle comportant 24 items (8 pour chaque dimension) et une version réduite comportant 18 items (6 pour chaque dimension).

Nous avons choisi d'utiliser cette échelle sous sa version réduite à 18 items, dont 6 représentent l'implication affective, 6 l'implication calculée et 6 l'implication normative. Les dimensions affective, calculée et normative, sont considérées comme des composantes plutôt que comme types d'implication. Nous avons remplacé le terme « organisation » par le terme « centre d'appel » pour adapter l'échelle à notre recherche.

### 3.4. Analyse factorielle exploratoire

L'analyse factorielle exploratoire (AFE) est une méthode multi variée d'analyse de données qui vise à identifier des dimensions latentes à partir des variables observables et à expliquer une grande partie de la variance avec un minimum de facteurs.

Par conséquent, pour notre étude visant à examiner les aspects spécifiques de l'épuisement professionnel, nous avons utilisé l'analyse en composantes principales (ACP) comme méthode de traitement statistique pour nos analyses exploratoires. Cette méthode permet de structurer les données en réduisant les dimensions en un nombre restreint de variables faciles à analyser. La réduction des dimensions a pour but d'apporter une structure stable à chacune de nos dimensions. L'objectif est de ne conserver dans le modèle de mesure que les items contribuant suffisamment à leurs construits respectifs.

L'application de l'analyse factorielle exploratoire nécessite que certaines conditions soient remplies. L'adéquation des données à la factorisation doit être vérifiée avant de procéder à l'analyse des échelles de mesure (Evrard et al. (2009). Cette vérification est réalisée par le biais de deux critères :

- **Indice Kaiser-Meyer-Olkin KMO** : Cet indice permet de tester les corrélations entre items en indiquant si elles sont suffisamment élevées pour y rechercher des dimensions communes. La valeur du KMO varie entre 0 et 1 et doit être supérieure à 0.5 pour accepter les axes factoriels. Un indice proche de 1 signifie que les variables sont corrélées et constituent une mesure adéquate du concept. Elles sont alors factorisables. La valeur du KMO doit osciller entre 0.6 et 1 pour valider la condition de factorisation des données.
- **Test de sphéricité de Bartlett** : Ce test vérifie l'hypothèse nulle selon laquelle toutes les corrélations seraient nulles par le biais du coefficient de significativité (sig). Des résultats du test de Bartlett proche de 0 (inférieur à 0.05) permettent de rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle les items n'entretiennent aucun lien entre eux. Les données sont alors corrélées et factorisables.



Ensuite, il est possible de juger de la communalité de chaque item. La communalité renvoie à la part de la variance expliquée par l'item. Les valeurs minimales acceptables pour la communalité sont respectivement de 0,4 et 0,5 (Hair et al., 2006).

Ensuite, il existe plusieurs méthodes pour déterminer le nombre de facteurs à retenir. Nous retenons le critère de Kaiser pour ce travail de recherche. Il permet de retenir uniquement les axes factoriels dont la valeur propre est supérieure à 1 puisqu'ils sont censés restituer plus d'information que chacune des variables individuelles.

Une autre étape importante de l'analyse factorielle est l'utilisation d'une rotation permettant une meilleure interprétation des facteurs obtenus. Nous avons fait le choix d'appliquer une rotation orthogonale Varimax qui vise à maximiser la variance du nouveau facteur tout en minimisant la variance autour de ce facteur.

## 4. Résultats de l'analyse factorielle

### 4.1. Résultats de l'analyse exploratoire

#### 4.1.1 Échelle de mesure de l'épuisement professionnel

- **Epuisement émotionnel**

L'épuisement émotionnel est mesuré par le biais de neuf items (Epuisement\_emotionnel1 ; ... ; Epuisement\_emotionnel9).

Les conditions d'application d'une analyse factorielle exploratoire sont vérifiées pour cette échelle. En effet, l'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) est de 0,838 qui est supérieur à 0,5. Quant au test de sphéricité de Bartlett, il affiche une significativité proche de 0. Nos données sont ainsi factorisables. Nous pouvons à présent procéder à l'analyse factorielle de cette échelle. La suite de l'analyse indique que les neuf items composant la sous-échelle de l'épuisement émotionnel présentent des communalités qui dépassent la valeur seuil de 0,4. Leurs contributions factorielles sont supérieures à 0,741. Aucun item n'est à éliminer.

En retenant les axes factoriels dont les valeurs propres sont supérieures à 1, le critère de Kaiser fait ressortir un seul facteur qui permet de restituer 67.234 % de la variance totale expliquée.

*Tableau 1: Résumé de l'analyse factorielle exploratoire de l'échelle de mesure d'épuisement émotionnel*

<b>KMO</b>	.816	
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	.000	
<b>Items</b>	<b>Communalités</b>	<b>Contributions factorielles</b>
		<b>F1</b>
Epuisement_emotionnel1	.600	.775
Epuisement_emotionnel2	.550	.741
Epuisement_emotionnel3	.597	.773
Epuisement_emotionnel4	.576	.759
Epuisement_emotionnel5	.823	.907
Epuisement_emotionnel6	.768	.876
Epuisement_emotionnel7	.710	.843
Epuisement_emotionnel8	.613	.783
Epuisement_emotionnel9	.814	.902
<b>Variance expliquée</b>		<b>67.234%</b>
<b>Variance totale expliquée</b>	<b>67.234%</b>	

*Source : Auteurs*

- **La dépersonnalisation**

La dépersonnalisation est mesurée par le biais de cinq items (Dépersonnalisation1 ; Dépersonnalisation2 ; Dépersonnalisation3 ; Dépersonnalisation4 ; Dépersonnalisation5).

Les conditions d'application d'une analyse factorielle exploratoire sont vérifiées pour cette échelle. En effet, l'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) est de 0,822 qui est supérieur à 0,5. Quant au test de sphéricité de Bartlett, il affiche une significativité proche de 0. Nos données sont ainsi factorisables. Nous pouvons à présent procéder à l'analyse factorielle de cette échelle.

La suite de l'analyse indique que les cinq items composant la sous-échelle de la dépersonnalisation présentent des communalités qui dépassent la valeur seuil de 0,4. Leurs contributions factorielles sont supérieures à 0,768. Aucun item n'est à éliminer.

En retenant les axes factoriels dont les valeurs propres sont supérieures à 1, le critère de Kaiser fait ressortir un seul facteur qui permet de restituer 72.787 % de la variance totale expliquée.

**Tableau 2: Résumé de l'analyse exploratoire de l'échelle de mesure de la dépersonnalisation**

<b>KMO</b>	.822	
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	.000	
<b>Items</b>	<b>Communalités</b>	<b>Contributions factorielles</b>
		<b>F1</b>
Dépersonnalisation1	.761	.872
Dépersonnalisation2	.792	.890
Dépersonnalisation3	.840	.916
Dépersonnalisation4	.658	.811
Dépersonnalisation5	.589	.768
<b>Variance expliquée</b>		<b>72.787%</b>
<b>Variance totale expliquée</b>	<b>72.787%</b>	

*Source : Auteurs*

- **Accomplissement personnel**

L'accomplissement personnel est mesuré par le biais de huit items (Accomplissement\_personnell1 ; ... ; Accomplissement\_personnell8).

Les conditions d'application d'une analyse factorielle exploratoire sont vérifiées pour cette échelle. En effet, l'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) est de 0,770 qui est supérieur à 0,5. Quant au test de sphéricité de Bartlett, il affiche une significativité proche de 0. Nos données sont ainsi factorisables. Nous pouvons à présent procéder à l'analyse factorielle de cette échelle.

La suite de l'analyse indique que les huit items composant la sous-échelle de l'accomplissement personnel présentent des communalités qui dépassent la valeur seuil de 0,4.

En retenant les axes factoriels dont les valeurs propres sont supérieures à 1, le critère de Kaiser fait ressortir deux facteurs qui permettent de restituer 70,917 % de la variance totale expliquée.

La rotation Varimax permet de simplifier l'organisation des items sur les axes. Cependant, plusieurs items présentent des contributions factorielles supérieures à 0,4 sur deux axes (Accomplissement\_personnell1 et Accomplissement\_personnell2). Leur élimination itérative permet d'épurer l'échelle.

Nous décidons alors d'éliminer les deux items (1 et 2) et de relancer un deuxième ACP. Les conditions de factorisation sont encore vérifiées avec un indice KMO de 0.710 et une significativité proche de 0 pour le test de sphéricité de Bartlett. L'élimination des deux items a effectivement permis d'épurer l'échelle et de maximiser la variance expliquée. Le critère de Kaiser indique toujours l'existence de deux facteurs, qui permet à présent d'expliquer 73,810% de la variance totale.

La structure factorielle finale après rotation liée à cette variable indique des communalités supérieures à 0,4 (entre 0,637 et 0,830). Les contributions factorielles sont également élevées. Ainsi, l'échelle de mesure de l'accomplissement personnel conserve 6 items sur 8 divisés en deux composantes. La première contient quatre items (items numéro 5, 6, 7 et 8) du type : « J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes clients » qui se basent sur la relation du téléopérateur avec son client. Cette composante sera ainsi nommée « accomplissement relationnel ». La deuxième composante (Accomplissement\_personnel3 ; Accomplissement\_personnel4) représente des items traitant « l'épanouissement personnel » du téléopérateur.

*Tableau 3: Résumé de l'analyse exploratoire de l'échelle de mesure de l'accomplissement personnel*

KMO	.710		
Test de sphéricité de Bartlett	.000		
Items	Communalités	Contributions factorielles	
		F1	F2
Accomplissement_personnel3	.830		.961
Accomplissement_personnel4	.867		.921
Accomplissement_personnel5	.750	.858	
Accomplissement_personnel6	.700	.789	
Accomplissement_personnel7	.645	.774	
Accomplissement_personnel8	.637	.779	
Variance expliquée		55.326%	18.484%
Variance totale expliquée	73.810%		

Source : Auteurs

#### 4.1.2 Échelle de mesure de l'implication organisationnelle

- **Implication affective**

L'implication affective est mesurée par le biais de 6 items (Implication\_affectif1 ; Implication\_affectif2 ; Implication\_affectif3 ; Implication\_affectif4 ; Implication\_affectif5 ; Implication\_affectif6).

Les conditions d'application d'une analyse factorielle exploratoire sont vérifiées pour cette échelle. En effet, l'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) est de 0,624 qui est supérieur à 0,5. Quant au test de sphéricité de Bartlett, il affiche une significativité proche de 0. Nos données sont ainsi factorisables. Nous pouvons à présent procéder à l'analyse factorielle de cette échelle. La suite de l'analyse indique que les items composant la sous-échelle de l'implication affective présentent des communalités qui dépassent la valeur seuil de 0,4 sauf pour l'item numéro 2. Cet item doit être éliminé suivant le critère de communalités. Nous décidons alors de relancer l'ACP une deuxième fois après avoir supprimé l'item dont la communalité est faible. Les conditions de factorisation sont encore vérifiées avec un indice KMO de 0.664 et une significativité proche de 0 pour le test de sphéricité de Bartlett.

En retenant les axes factoriels dont les valeurs propres sont supérieures à 1, le critère de Kaiser fait ressortir deux facteurs qui permettent de restituer 71,264 % de la variance totale expliquée.

La rotation Varimax permet de simplifier l'organisation des items sur les axes et présente des contributions factorielles élevées. L'échelle d'implication affective conserve ainsi 5 items.

La première composante identifiée par notre analyse factorielle contenant les items du type : « je ne me sens pas affectivement attaché au centre » renvoie au désengagement affectif des téléopérateurs et sera alors nommé « désimplication affective ». Quant à la deuxième composante (items 1,5), elle contient des items du type « Je passerais bien volontiers le reste de

ma vie professionnelle dans ce centre d'appel » et va ainsi conserver le nom de « implication affective ».

**Tableau 4: Résumé de l'analyse factorielle exploratoire de l'échelle de mesure de l'implication affective**

<b>KMO</b>	.664		
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	.000		
<b>Items</b>	<b>Communalités</b>	<b>Contributions factorielles</b>	
		<b>F1</b>	<b>F2</b>
Implication_affective1	.747		.847
Implication_affective3	.671	.812	
Implication_affective4	.782	.880	
Implication_affective5	.661		.811
Implication_affective6	.782	.884	
<b>Variance expliquée</b>		<b>42.051%</b>	<b>29.213%</b>
<b>Variance totale expliquée</b>	<b>71.264%</b>		

Source : Auteurs

- **Implication calculée**

L'implication calculée est mesurée par le biais de six items (implication\_calculée1 ; implication\_calculée2 ; implication\_calculée3 ; implication\_calculée4 ; implication\_calculée5 ; implication\_calculée6).

Les conditions d'application d'une analyse factorielle exploratoire sont vérifiées pour cette échelle. En effet, l'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) est de 0,791 qui est supérieur à 0,5. Quant au test de sphéricité de Bartlett, il affiche une significativité proche de 0. Nos données sont ainsi factorisables. Nous pouvons à présent procéder à l'analyse factorielle de cette échelle. La suite de l'analyse indique que les six items composant la sous-échelle de l'implication calculée présentent des communalités qui dépassent la valeur seuil de 0,4.

En retenant les axes factoriels dont les valeurs propres sont supérieures à 1, le critère de Kaiser fait ressortir deux facteurs qui permettent de restituer 75,145 % de la variance totale expliquée. La rotation Varimax permet de simplifier l'organisation des items sur les axes. Cependant, les items (implication\_calculée4, implication\_calculée6) présentent des contributions factorielles supérieures à 0,4 sur deux axes. Leur élimination est nécessaire et permet d'épurer l'échelle.

Nous décidons d'éliminer l'item numéro 4 et 6 et de relancer une deuxième analyse factorielle. Les conditions de factorisation sont encore vérifiées avec un indice KMO de 0.682 et une significativité proche de 0 pour le test de sphéricité de Bartlett. Le critère de Kaiser après élimination des items indique toujours l'existence de deux facteurs, qui permet maintenant d'expliquer 75,667% de la variance totale.

La structure factorielle finale après rotation liée à cette variable indique des communalités supérieures à 0,4 (entre 0,735 et 0,855). Les contributions factorielles sont également élevées. Ainsi, l'échelle de mesure de l'implication calculée conserve 4 items sur 6 divisés en deux composantes. La première intègre deux items (1 et 2) du type : « Il serait très difficile pour moi de quitter le centre en ce moment, même si je le voulais » et sera ainsi nommée « implication calculée-nécessité ». La deuxième composante contenant deux items (3 et 5) du type : « Une des conséquences de mon départ du centre serait le manque de solutions de rechange possibles » et sera nommée « implication calculée - manque d'alternatives ».

**Tableau 5: Résumé de l'analyse factorielle exploratoire de l'échelle de mesure de l'implication calculée**

<b>KMO</b>	.682		
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	.000		
<b>Items</b>	<b>Communalités</b>	<b>Contributions factorielles</b>	
		<b>F1</b>	<b>F2</b>
Implication_calculée1	.855	.919	
Implication_calculée2	.831	.887	
Implication_calculée3	.735		.767
Implication_calculée5	.769		.734
<b>Variance expliquée</b>		<b>55.523%</b>	<b>20.144%</b>
<b>Variance totale expliquée</b>	<b>75.667%</b>		

Source : Auteurs

• **Implication normative**

L'implication normative est mesurée par le biais de six items (implication\_normative1 ; implication\_normative2 ; implication\_normative3 ; implication\_normative4 ; implication\_normative5 ; implication\_normative6).

Les conditions d'application d'une analyse factorielle exploratoire sont vérifiées pour cette échelle. En effet, l'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) est de 0,755 qui est supérieur à 0,5. Quant au test de sphéricité de Bartlett, il affiche une significativité proche de 0. Nos données sont ainsi factorisables. Nous pouvons à présent procéder à l'analyse factorielle de cette échelle. La suite de l'analyse indique que l'item numéro 1 pose problème au niveau de sa communalité qui est faible (0,210) contrairement aux cinq autres items dont les communalités dépassent la valeur seuil de 0,4. Cet item sera éliminé selon le critère des communalités.

Nous décidons de relancer l'ACP une deuxième fois après avoir supprimé l'item dont la communalité est faible. Les conditions de factorisation sont encore vérifiées avec un indice KMO de 0.749 et une significativité proche de 0 pour le test de sphéricité de Bartlett. L'élimination de l'item numéro 1 a permis d'épurer l'échelle et de maximiser la variance expliquée. Le critère de Kaiser indique l'existence d'un facteur qui permet à présent d'expliquer 65,205% de la variance totale au lieu de 56,967% restituée lors de la première ACP confortant ainsi l'uni dimensionnalité du construit.

La structure factorielle finale après rotation (rotation Varimax) liée à cette variable indique des contributions factorielles supérieures à 0,4 (entre 0,753et 0,882). Les communalités dépassent toutes le seuil de 0,4. Ainsi, l'échelle de mesure de l'implication normative conserve 5 items sur 6.

**Tableau 6 : Résumé de l'analyse factorielle exploratoire de l'échelle de mesure de l'implication normative**

<b>KMO</b>	.749	
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	.000	
<b>Items</b>	<b>Communalités</b>	<b>Contributions factorielles</b>
		<b>F1</b>
Implication_normative2	.566	.753
Implication_normative3	.719	.848
Implication_normative4	.777	.882
Implication_normative5	.606	.779
Implication_normative6	.592	.769
<b>Variance expliquée</b>		<b>65.205%</b>
<b>Variance totale expliquée</b>	<b>65.205%</b>	

Source : Auteurs

Après avoir terminé cette phase d'épuration et de vérification des échelles de mesure, il est à présent possible d'entamer l'analyse confirmatoire et d'analyser les relations entre les construits étudiés.

#### 4.2 Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire

L'analyse factorielle confirmatoire a été réalisée sous SmartPls 4. Dans le cadre d'équations structurelles selon la méthode PLS, il convient de suivre une procédure pour évaluer le modèle de mesure (Esposito-Vinzi, Trinchera et Amato, 2010) : Évaluation de la fiabilité, Évaluation de la validité convergente et Évaluation de la validité discriminante.

La fiabilité interne, ou cohérence interne est mesurée par le Rhô de Jöreskog lors de la phase confirmatoire de l'analyse. Contrairement à l'alpha de Cronbach, le Rhô est peu sensible au nombre d'items. La valeur minimale pour considérer la cohérence interne d'une mesure comme convenable est 0,7. Le tableau ci-dessous expose les indices de fiabilité des différents concepts mobilisés pour la construction du modèle de recherche. D'autres part, La validité convergente cherche à vérifier que les items ou les indicateurs d'un même construit sont corrélés entre eux. Fornell et Larcker (1981) proposent d'évaluer la validité par une variance moyenne extraite (A.V.E.) supérieure à 0,5. L'AVE est la moyenne au carrée des contributions factorielles d'un bloc d'indicateurs pris séparément. Il mesure la valeur de la variance capturée par le construit et ses indicateurs par rapport aux erreurs de mesure. La variance moyenne extraite (AVE) fait également partie des indicateurs permettant de juger si la condition de la validité discriminante est respectée. En effet, la variance maximale partagée doit être supérieure à la variance moyenne partagée, mais inférieure à la variance moyenne extraite (AVE). La validité discriminante permet de vérifier que les mesures de construits différents ne sont pas corrélées, ou ne le sont que faiblement. Nous avons testé la validité discriminante en vérifiant que la racine carrée de variance moyenne extraite (AVE) est supérieure aux corrélations du construit avec les autres.

Tableau 7 : Fiabilité du modèle et validité convergente

Variables	rho_A	Average variance extracted (AVE)
Accomplissement relationnel	0,906	0,662
Epanouissement personnel	0,749	0,709
Dépersonnalisation	0,914	0,727
Epuisement émotionnel	0,944	0,672
Implication affective	0,77	0,788
Désimplication affective	0,884	0,741
Implication calculée-nécessité	0,888	0,879
Implication calculée-manque d'alternatives	0,902	0,883
Implication normative	0,935	0,634

Source : Auteurs

Concernant la fiabilité de notre modèle de mesure, tous les construits mesurés présentent des indicateurs de fiabilité satisfaisants. Aussi, tous les construits mesurés présentent des AVE supérieur à 0,5. Nous pouvons alors dire que la validité convergente des construits est satisfaisante. Le tableau 8 montre que la condition de la validité discriminante est vérifiée.

Sur la base des résultats de notre analyse factorielle, les échelles de mesure que nous avons sélectionnées pour notre modèle affichent une qualité de représentation satisfaisante. L'adaptation de mesures fiables et valides nous permettra de soutenir des résultats robustes.

**Tableau 8 : Validité discriminante**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Accomplissement relationnel	<b>0,813</b>								
Epanouissement personnel	0,007	<b>0,842</b>							
Dépersonnalisation	-0,031	0,537	<b>0,853</b>						
Désimplication affective	-0,01	0,205	0,247	<b>0,861</b>					
Épuisement émotionnel	0,023	0,609	0,779	0,283	<b>0,82</b>				
Implication affective	0,166	-0,271	-0,315	-0,188	-0,384	<b>0,888</b>			
Implication calculée-manque d'alternatives	0,102	0,267	0,297	0,339	0,402	-0,091	<b>0,94</b>		
Implication calculée-nécessité	0,142	0,101	0,152	0,128	0,15	0,327	0,484	<b>0,937</b>	
Implication normative	0,186	-0,223	-0,25	-0,234	-0,289	0,745	-0,108	0,339	<b>0,796</b>

Source : Auteurs

## 5. Conclusion :

Cet article a pour objectif d'explorer les sous-dimensions de l'épuisement professionnel en appliquant une analyse factorielle à l'échelle de mesure MBI (Maslach Burnout Inventory). L'épuisement professionnel a été défini dans cette recherche en se basant sur le modèle tridimensionnel de Maslach et Jackson (1981). Ces auteurs traitent ce phénomène selon trois sous-dimensions : épuisement émotionnel, dépersonnalisation et accomplissement personnel. Ils ont ensuite développé le MBI qui devient l'instrument de mesure le plus utilisé pour évaluer le burnout.

Dans cette étude, nous avons collecté les données auprès d'un échantillon de 528 téléopérateurs de Webhelp Agadir. Notre objectif était d'examiner les sous-dimensions de l'épuisement professionnel et de vérifier la validité et la fiabilité de cet instrument de mesure dans un contexte professionnel différent dans le but d'étudier l'impact de ce phénomène sur l'implication organisationnelle. Pour ce, nous avons utilisé deux échelles de mesures validées par la littérature : le Maslach Burnout Inventory et l'échelle d'Allen et Meyer.

Les résultats de notre analyse factorielle nous ont permis d'explorer les trois dimensions du modèle de Maslach et Jackson en profondeur auprès de notre population. La phase exploratoire a révélée de nouvelles sous-dimensions de l'épuisement professionnel. Il s'agit de l'accomplissement relationnel et de l'épanouissement personnel. Ce résultat traduit la complexité d'étudier l'épuisement professionnel. En effet, les facteurs et dimensions de ce phénomène peuvent varier selon le contexte étudié. Cette analyse a également révélé d'autres sous-dimensions de l'implication organisationnelle liées au métier du centre d'appel. La fiabilité et validité des échelles de mesure ont été confirmées pour notre contexte professionnel à travers une analyse factorielle confirmatoire.

Pour conclure, cet article démontre l'importance d'évaluer l'épuisement professionnel et de valider ses échelles de mesure dans des contextes professionnels différents. L'analyse factorielle est une approche primordiale permettant d'explorer les sous-dimensions de ce concept et de s'adapter au contexte étudié. Ces résultats nous permettront d'approfondir nos recherches en effectuant un test d'hypothèses traitant l'impact de l'épuisement professionnel sur l'implication organisationnelle. Aussi, ils permettront aux responsables des ressources humaines d'identifier les dimensions du burnout des téléopérateurs et d'évaluer leur niveau d'implication par le biais d'un instrument valide et ainsi de développer des interventions efficaces pour le prévenir.

## Références :

- (1). Allen N.J., Meyer J.P. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: an examination of construct validity, *Journal of vocational behavior*, vol.49, n°2, pp. 252-276.
- (2). Bakker, Arnold B., Evangelia Demerouti et Willem Verbeke. (2004). Using the JobDemands-Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- (3). Bakker, Arnold B., Evangelia Demerouti, Elpine de Boer, Wilmar B. Schaufeli . (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency, *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- (4). Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. et Ng, K. Y. (2001). Justice at the millenium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 425-445.
- (5). Delbrouck, Michel. (2008). *Le Burn-out Du Médecin Soignant*. Sens-Dessous 19(1): 5.
- (6). Demerouti Evangelia, Bakker, Arnold B., Nachreiner, Friedhelm, Schaufeli, Wilmar B., (2001b). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512
- (7). Demerouti, E., Bakker, A., Naichreiner, F., & Schaufeli, W. (2000). *A model of burnout and life satisfaction amongst nurses*. *Journal of advanced nursing*, 32(2), 454-464.
- (8). Evrard Y., Pras B., Roux E., Desmet P., Dussaix A-M & Lilien G. (2009). *Market, Fondements et méthodes des recherches en marketing*, Dunod, 4ème édition, Paris, 703 p.
- (9). Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18, 382-388.
- (10). Freudenberger, H.J. (1987). *L'épuisement professionnel : la brûlure interne*. Boucherville: Gaétan Morin.
- (11). Grawitch MJ, Trares S and Kohler JM, (2007). Healthy workplace practices and employee outcomes. *International Journal of Stress Management*, vol. 14, n°3, p. 275-293.
- (12). Hair J.F., Anderson R.E., Tatham R.L. & Black W.C. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 4e Ed., Prentice Hall International, New Jersey.
- (13). Hoel H., Sparks K. & Cooper C.L. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence stress-free working environment*. Report commissioned by the International Labour Organization (ILO), Geneva.
- (14). King R.C et Sethi V., (1997). The moderating effect of Organizational Commitment on Burnout in information systems professionals. *European Journal of Information Systems*. vol.6. n°2. p. 86-96.
- (15). Lacroux A. (2008). Implication au travail et relation d'emploi atypique : le cas des salariés intermédiaires. Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Institut d'Administration des Entreprises, Aix en Provence.
- (16). Lee V. et Henderson M.C. (1996). Occupational stress and organizational commitment in nurse administrators, *Journal of nursing Administration*, Vol. 26, n°5, p.21-28
- (17). Leiter M.P. (1991). Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns , *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, N°2, p. 123-144
- (18). Leiter, M. P., et Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, vol. 9, n°4, p. 297- 308.



- (19). Maslach C., & Jackson S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 2e Ed, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- (20). Maslach C., Jackson S E., & Leiteir M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*, 3e ed, Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press.
- (21). Maslach. C., & Jackson. S.E. (1981a). *The measurement of experienced bumout. Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- (22). Mathieu JE and Zajac DM, (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin* vol.108 (2): 171- 194
- (23). Meyer J.P. et Allen N.J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Thousand Oak, CA: Sage.
- (24). Meyer J.P., Allen N.J., Smith C., (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, p. 538-551
- (25). Meyer, J. P., et Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- (26). Meyer, J.P.; Allen, N.J. et Gellatly, I.R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of applied psychology*, vol.75, n°6, pp. 710-720
- (27). Mowday R. T., Porter L. W. et Steers R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press, New York
- (28). Porter L.W., Steers R.M., Mowday R.T. et Boulian P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), pp. 603-609.
- (29). Schmidt K.H., (2007). Organizational commitment: A further moderator in the relationship between work stress and strain? *International Journal of Stress Management*. Vol.14. n°1. p. 26-40.
- (30). Thevenet M. (1992), *Impliquer les personnes dans l'entreprise*, Editions Liaisons, Paris.
- (31). Truchot D. (2004) *Épuisement professionnel et Burnout : Concepts, modèles, interventions*, Dunod, 265p.
- (32). Wright TA and Hobfoll SE, (2004). Commitment, Psychosocial Well-being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources Theory and Job Burnout. *Journal of Business & Management* vol.9, n°4, p.389-406