

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN

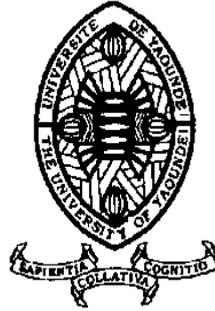
PAIX-TRAVAIL-PATRIE

UNIVERSITÉ DE YAOUNDE I

CENTRE DE RECHERCHE ET DE
FORMATION DOCTORALE EN
SCIENCES HUMAINES, SOCIALES ET
EDUCATIVES

Unité de recherche et de formation doctorale en
sciences humaines et sociales

Departement de psychologie



REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE-WORK-FATHERLAND

THE UNIVERSITY OF YAOUNDE I

POST GRADUATE SCHOOL FOR
SOCIAL AND EDUCATIONAL
SCIENCES

Research doctoral training unit for social
sciences

Department of psychology

**RÔLE MÉDIATEUR DE L'INTELLIGENCE
ÉMOTIONNELLE DANS LA RELATION ENTRE LES
EXIGENCES DE TRAVAIL ET L'ÉPUISEMENT
PROFESSIONNEL**

Mémoire rédigé et soutenu publiquement en vue de l'obtention du Diplôme de Master en
Psychologie

Option : Psychologie du Travail et des Organisations

Par

TIOYONG DJOMOU Romuald

Mat : 15C604

Licencié en Psychologie sociale



Sous la supervision de :

Président : Pr NGUIMFACK Léonard (*Maitre de Conférences*)

Examineur : Dr MENGUE Sandrine (*Chargée de Cours*)

Rapporteur : Pr NYOCK ILOUGA Samuel (*Maitre de Conférences*)

Juillet 2022

SOMMAIRE

SOMMAIRE	i
REMERCIEMENTS.....	iii
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iv
LISTE DE FIGURES.....	v
LISTE DES TABLEAUX	vii
LISTE DES ANNEXES	ix
RÉSUMÉ.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
PREMIÈRE PARTIE :.....	4
CADRE THÉORIQUE	4
CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE	5
CHAPITRE 2 : ETAT DE LA QUESTION SUR LES VARIABLES DE L'ÉTUDE	34
CHAPITRE 3 : THÉORIES EXPLICATIVES.....	76
DEUXIÈME PARTIE : CADRE OPÉRATOIRE	93
CHAPITRE 4 : MÉTHODOLOGIE	94
CHAPITRE 5 : PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS.....	122
CHAPITRE 6 : DISCUSSION	144
CONCLUSION.....	148
RÉFÉRENCES	151
ANNEXES.....	ix
TABLE DES MATIÈRES	238

À

Ma Tante Mbiadjui Tapita

REMERCIEMENTS

Ce travail de recherche est le fruit de la contribution de plusieurs personnes à qui nous adressons notre gratitude. De manière singulière, nous exprimons notre reconnaissance :

Au Professeur NYOCK ILOUGA Samuel, notre Directeur de recherche pour la confiance, son soutien technique, moral et incontournable qu'il nous a accordé en acceptant et en dirigeant ce travail de recherche, ainsi que pour sa disponibilité, sa patience.

Au Professeur EBALE MONEZE Chandel, Chef de département de psychologie de l'université de Yaoundé 1, pour la confiance, son soutien et l'autorisation de recherche qu'il nous a accordé.

Au personnel enseignant du Département de Psychologie de l'Université de Yaoundé I.

A Madame ADJOGA Marie Gertrude épouse Ottou, Délégué Départemental de l'Education de Base pour le Mfoundi, pour nous avoir autorisé le déroulement de cette étude dans sa circonscription administrative.

Aux Inspecteurs d'Arrondissement de l'Education de Base du département du Mfoundi, et leurs collaborateurs respectifs pour leur facilitation de l'étude l'accès sur le terrain de notre recherche.

Aux chefs d'établissements scolaires primaires publics des départements du Mfoundi, et leurs collaborateurs respectifs pour leur facilitation de l'étude l'accès sur le terrain de notre recherche.

À tous ceux qui ont pris la peine de relire ce travail, particulièrement les Messieurs. Jacques DJIGOU, Léonce GUEMETA TSAYEM et Davy Dieudonné AMBASSA.

Enfin à tous ceux, ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail, trouver ici une marque singulière de toute notre reconnaissance.

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

BIE	Bureau International de l'Education
DP	Dépersonnalisation
EE	Épuisement Emotionnel
EMA/EPA	Ecole Maternelle/Primaire d'Application
ENI/ENIA	Ecole Normale d'Instituteurs/d'Instituteur Adjoints
ENIEG/T	Ecole Normale d'Instituteurs de l'Enseignement Général/Technique
ENS	Ecole Normale Supérieure
EP	Épuisement Professionnel
ERI	Effort Reward Imbalance
HR	Hypotheses de Recherche
IAEB	Inspection d'Arrondissement de l'Education de Base
IC	Intelligence Cognitive
IE	Intelligence Emotionnelle
INS	Institut National de la Statistique
IRD	Institut de Recherche pour le Développement
JASP	Jeffrey's Amazing Statistics Program
J-DC	Job Demands-Control
J-DR	Job Demands-Ressources
MBI	Maslach Burnout Inventory
MES	Modélisation par Equations Structurelles
MINEDUB	Ministère de l'Education de Base
MINESEC	Ministère de l'Enseignement Secondaire
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONT	Observatoire National du Travail
RPS	Risques PsychoSociaux
SAP	Sentiment d'Accomplissement Personnel
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
UNESCO	Organisation des Nations Unis pour l'Education la Science et la Culture

LISTE DE FIGURES

Figure 2: <i>Mécanismes du travail émotionnel tiré de Morris et Feldman (1996)</i>	25
Figure 3: <i>Modèle explicatif de l'épuisement professionnel</i>	27
Figure 4: <i>Modèle explicatif de l'épuisement professionnel</i>	28
Figure 5: <i>Conception tripartite du cerveau selon MacLean tiré de Staub (2002)</i>	55
Figure 6: <i>Structures du système limbique</i>	56
Figure 7: <i>Modèle des traits de l'IE de Petrides et Furnham (2001) tiré de Hadchiti (2021)</i> ..	63
Figure 8: <i>Influence des facteurs organisationnels sur l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel Knani (2013)</i>	69
Figure 9: <i>Modèle de Hyun Jung (2018)</i>	70
Figure 10: <i>Modèle du stress et burnout chez les enseignants du primaire Genoud et al. (2007)</i>	71
Figure 11: <i>Modèle par équation structurelle de l'auto-efficacité émotionnelle et des symptômes de l'épuisement professionnel</i>	72
Figure 12: <i>Résultats de la modélisation par équations structurelles de Gillet et al. (2016)</i> ..	74
Figure 13: <i>Modèle d'équations structurales de l'impact du burnout sur la santé Steffgen et Recchia (2008)</i>	75
Figure 14: <i>Modèle « exigences-ressources au travail » (Bakker & Demerouti, 2017) tiré de (Azouaghe, 2019)</i>	78
Figure 15: <i>Modèle « déséquilibre effort-récompense » (Siegrist, 2002) tiré de Azouaghe (2019)</i>	86
Figure 16: <i>Déséquilibre Effort-récompense, satisfaction au travail et burnout (Gaffo, 2017)</i>	89
Figure 17: <i>Stress : modèle Lazarus et Folkman (1984)</i>	92
Figure 18 : <i>Répartition du genre des individus de l'échantillon (source de terrain)</i>	101
Figure 19: <i>Répartition des âges des participants (source de terrain)</i>	102
Figure 20: <i>Répartition des modalités de réponses à la question ouverte (source de terrain)</i>	103
Figure 21: <i>Répartition du nombre d'années d'expérience (source de terrain)</i>	105
Figure 22: <i>Répartition du type de contrat de travail (source de terrain)</i>	106
Figure 23: <i>Répartition l'affiliation à un syndicat d'enseignants (source de terrain)</i>	106
Figure 24: <i>Répartition des catégories socioprofessionnelles (source de terrain)</i>	107

Figure 25: Répartition du niveau de formation professionnelle (source de terrain)	108
Figure 26: Répartition du nombre d'heure de travail par semaine (source de terrain)	109
Figure 27: Illustration du patron d'une analyse factorielle à deux construits et cinq variables manifestes chacun	111
Figure 28: Exemple illustratif d'un modèle causal à indicateurs réfléchifs	120
Figure 29: Boite à moustache de la distribution des perceptions du conflit de rôle	123
Figure 30: Boite à moustache de la distribution des perceptions de la charge de travail.....	124
Figure 31: Boite à moustache de la distribution des perceptions du bien-être	126
Figure 32: Boite à moustache de la distribution des perceptions de la sociabilité.....	127
Figure 33: Boite à moustache de la distribution des perceptions de la maîtrise de soi.....	128
Figure 34: Boite à moustache de la distribution des perceptions de l'émotivité	129
Figure 35: Boite à moustache de la distribution des scores du niveau de dépersonnalisation	132
Figure 36: Modèle structurel global de l'effet médiateur de l'intelligence émotionnelle entre la charge de travail et l'épuisement professionnel	136
Figure 37: Modèle structurel de médiation de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre le conflit de rôle et l'épuisement professionnel.	141

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Conditions de travail propices à l'émergence de l'épuisement professionnel	38
Tableau 2: Description multidimensionnelle de l'épuisement professionnel	43
Tableau 3: Types d'intelligence selon H. Gardner (1983)	50
Tableau 4: Emotions de bases : sentiments et comportements associés	52
Tableau 5: Facettes de l'IE-Traits de personnalité Petrides et Furnham (2003) tiré de Lagrange (2016)	64
Tableau 6 : Récapitulatif des modèles théoriques de l'intelligence émotionnelle	66
Tableau 7: Mesure de l'alpha de Chrobach.....	100
Tableau 8: Fréquences de distribution et proportions du genre dans l'échantillon.....	101
Tableau 9: Fréquences des réponses à la question ouverte des participants de l'échantillon	104
Tableau 10: Fréquences du nombre d'année d'expérience des participants de l'échantillon	105
Tableau 11: Fréquences du type de contrat de travail	106
Tableau 12: Fréquences de l'affiliation à un syndicat d'enseignants.....	107
Tableau 13: Fréquences du niveau de formation professionnelle	108
Tableau 14: Fréquences du nombre d'heures hebdomadaires de travail.....	109
Tableau 15: Seuils d'indices d'ajustement du modèle théorique aux données empiriques ...	112
Tableau 16: Enoncés retenus du conflit de rôle suite à l'analyse factorielle	113
Tableau 17: Enoncés retenus de la charge de travail suite à l'analyse factorielle.....	114
Tableau 18: Enoncés de l'intelligence émotionnelle retenus suite à l'analyse factorielle	115
Tableau 19: Niveau de l'épuisement selon l'échelle MBI pour chaque dimension tiré de Bontoux (2016)	116
Tableau 20: Enoncés de l'épuisement professionnel retenus suite à l'analyse factorielle.....	117
Tableau 21: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception du conflit de rôle dans le lieu de travail.	122
Tableau 22: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de la charge de travail dans le lieu de travail.	124
Tableau 23: Statistiques descriptives relatives à la perception du bien-être dans le lieu de travail.....	125
Tableau 24: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de la sociabilité dans le lieu de travail.....	126

Tableau 25: Statistiques descriptives relatives à la perception de la maîtrise de soi dans le lieu de travail.....	128
Tableau 26: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de l'émotivité dans le lieu de travail.....	129
Tableau 27: Statistiques descriptives relatives à la perception de l'épuisement émotionnel dans le lieu de travail.....	130
Tableau 28: Boîte à moustache de la distribution des scores du niveau d'épuisement émotionnel.....	131
Tableau 29: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de la dépersonnalisation dans le lieu de travail.....	131
Tableau 30: Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes retenues (Modèle 1).....	133
Tableau 31: Coefficients de régression des liens entre variables latentes (Modèle 1).....	135
Tableau 32: Rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle (Modèle 1).....	138
Tableau 33: Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes retenues (Modèle 2).....	139
Tableau 34: Estimation des coefficients de régression par facteur (Modèle 1).....	140
Tableau 35: Rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle (Modèle 2).....	143

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1:: Questionnaire d'enquête	ix
Annexe 2: Attestation de recherche	xii
Annexe 3: Autorisation de recherche auprès des enseignants du Mfoundi.....	xiii

RÉSUMÉ

Le burnout est un stress chronique qui résulte de la confrontation que le travailleur fait entre les contraintes de travail et les ressources disponibles (Barbier, 2004). Il s'agit également de la phase la plus élevée de l'épuisement professionnel. Cette recherche examine un modèle intégrant les effets directs et indirects de plusieurs variables identifiées dans la littérature comme étant pertinentes pour expliquer l'épuisement au travail. Le modèle testé comprend la charge de travail, le conflit de rôle et l'intelligence émotionnelle comme variables prédictives de l'épuisement professionnels chez les enseignants. Nos observations empiriques ont été réalisées auprès de 205 professionnels de l'éducation de base dans le département du Mfoundi au Cameroun. L'opérationnalisation de notre modèle de médiation a suivi le du modèle de médiation de Baron et Kenny (1986) et le modèle de santé psychologique au travail de (Boudrias & al., 2011 ; Desrumaux & al, 2015). Nous avons testé l'hypothèse selon laquelle l'intelligence émotionnelle médiatise la relation entre les exigences de travail (respectivement la charge de travail et le conflit de rôle) et l'épuisement professionnel chez les salariés de l'éducation de base du secteur public camerounais. La technique d'analyse par équations structurelles, réalisée à l'aide du progiciel JASP sous Windows, a été privilégiée. Le modèle a été opérationnalisé suivant les modalités des exigences de travail. Les résultats montrent que le modèle intégrant le conflit de rôle (RMSEA= 0,07 ; SRMR = 0,072 ; GFI = 0,9 ; $\Delta\chi^2/\Delta dF = 2,196 ; p < 0,001$) s'ajuste mieux aux données réelles que le modèle intégrant la charge de travail (RMSEA= 0,12 ; SRMR = 0,09 ; GFI = 0,982 ; $\Delta\chi^2/\Delta dF = 4,152 ; p < 0,001$). Il apparait que les enseignants camerounais semblent mobiliser au quotidien de l'intelligence émotionnelle pour se maintenir dans les conditions difficiles de travail afin de se protéger contre l'épuisement professionnel.

Mots-clés : Epuisement professionnel, condition de travail, intelligence émotionnelle, professionnels de l'éducation, stress, émotion.

ABSTRACT

The Burnout is a severe stress stemming from a worker's confrontations endured between one's constraints at work and available resources (Barbier, 2004). It equally refers to the highest phase of professional exhaustion. This model integrating the direct and indirect effects of several variables identified as relevant in explaining professional exhaustion. Our empirical observations involved 205 education professionals of the basic education, from the Mfoundi's division in Cameroon. The operationalization of our mediation was operationalized following the mediation model of Baron and Kenny (1986) and the health psychological work model (Boudrias & al. 2011; Desrumeaux & al, 2015). We tested the hypothesis that emotional intelligence mediates the relationship between work demands (word load and role conflict) and the professional exhaustion among basic education employees in the Cameroonians public sector. With the aid of the JASP software with Windows, the Structural Equation analysis technique was used. The results show That model integrating role conflict (RMSEA= .07 , SRMR = .072 , GFI = .90 , $\Delta\chi^2/\Delta dF = 2.196, p < .001$) adjusts better the real data than the model integrating mental workload (RMSEA= .12 , SRMR = .09 , GFI = .982 , $\Delta\chi^2/\Delta dF = 4.152, p < .001$). It appears the Cameroonian teachers seem to mobilize emotional intelligence on a daily basis to maintain themselves in difficult working conditions in order to be protected against professional exhaustion.

Key-words: Burnout, work's condition, emotional intelligence, professionals of education, stress, emotion.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Selon la loi d'orientation n°98/004 du 14 avril 1998 d'Orientation fixant le cadre juridique général l'éducation au Cameroun, l'Etat assure à l'enfant le droit à l'éducation (Art.6), l'enseignement primaire est obligatoire (Art.9) et l'école publique est laïque (Art.10).

L'éducation a pour mission générale, la formation de l'enfant en vue de son épanouissement intellectuel, physique civique et morale et de son insertion harmonieuse dans la société, en prenant en compte les facteurs économiques, socioculturels, politiques et moraux (Loi N°98/004 du 14 avril 1998 d'Orientation de l'Education au Cameroun).

Les enseignants sont les principaux acteurs des missions de l'éducation. Les Etats généraux de l'éducation au Cameroun (MINEDUC, 1995) soulignent que la nouvelle école camerounaise s'engage à former le type d'homme suivant : un citoyen patriote, éclairé, bilingue (français-anglais), maîtrisant au moins une langue nationale, enraciné dans sa culture, mais ouvert au monde ; créatif, entreprenant, tolérant, fier de son identité, responsable, intègre respectueux des idéaux de paix, de solidarité, de justice et jouissant des savoirs, savoir-faire et du savoir-être. En dehors des apprenants le secteur éducatif abrite également un nombre important de travailleurs. Le travail est une « activité par laquelle une personne s'insère dans le monde, exerce ses talents, se définit, actualise son potentiel et crée de la valeur qui lui donne, en retour, le sentiment d'accomplissement et d'efficacité personnelle, voire un sens à sa vie ». (Firth, 1948 ; Fryer et Payne, 1984 ; Shepherdson, 1984 ; Brief et Nord, 1990) cité par Morin et al. (2015).

De nos jours, le travail se comprend comme condition de libération et de développement. L'expérience du travail s'accompagne inévitablement de la confrontation au réel, c'est-à-dire à ce qui résiste à la maîtrise, et pousse le sujet à penser et agir autrement que ce que l'organisation du travail a prévu. Travailler revient donc à combler le décalage entre ce qui est prescrit et l'activité réelle. De plus, Christophe Dejours (2016) indique que travailler n'est pas seulement produire c'est aussi vivre ensemble, les coopérations verticaux et horizontales et verticales sont incontournables dans l'organisation du travail.

Brangier (2004) distingue différents niveaux d'analyse de la relation entre le travailleur et son environnement de travail : i) La relation entre le travailleur et sa tâche (l'étude des tâches, de l'environnement du travail, de l'aménagement des postes, des charges physiques et mentales). ii) La relation entre le travailleur et l'organisation (le développement de carrière, l'engagement et la motivation au travail et la rémunération. iii) Enfin, les relations interpersonnelles en relation avec la structure et les dispositifs sociotechniques (les communications, la prise de décision et les relations hiérarchiques, les conflits, les structures, les changements organisationnels, les cultures).

Durant les deux dernières décennies, l'intégration des instituteurs s'apparente de plus en plus un à *chemin du combattant* et marquée par l'incertitude durant toute la carrière professionnelle. Les instituteurs camerounais sont intégrés dans la fonction publique à un âge très avancé. Cette intégration tardive réduit significativement la probabilité de se présenter aux concours internes de la fonction publique dans le but de bâtir une carrière professionnelle satisfaisante. Quelques-uns ayant intégré le corps de métier avec le Baccalauréat n'ont pas d'autorisation officielle pour la majorité, de continuer les études à l'université, par contre, leurs diplômes universitaires sont exigés et reconnus très favorable au changement de grade.

Le sujet de l'éducation de base ne semble être parmi les préoccupations majeurs de l'Etat du Cameroun, pourtant la législation en vigueur indique que l'éducation est le devoir de l'Etat et que l'éducation de base est le seul niveau de l'éducation, obligatoire pour tous les camerounais.

Depuis plusieurs années, le personnel enseignant des écoles primaires et maternelles du Cameroun dénonce des souffrances résultant des conditions de travail, de gestion de carrière, de la rémunération trop faible et aléatoire. Nos entretiens exploratoires et les récents mouvements de grève éclairent la lassitude des instituteurs camerounais. On note une augmentation considérable des préoccupations relatives à la santé. Lorsque la santé se fragilise, elle prend très rapidement un caractère existentiel pour la personne concernée et nécessite une prise en charge.

Il est intéressant d'observer que les facteurs de risque d'épuisement professionnel se multiplient dans l'environnement professionnel des instituteurs. Les instituteurs révèlent notamment la surcharge de travail, les conflits relationnels, la complexité des tâches ou de insuffisances des ressources disponibles et surtout le manque de reconnaissance de la hiérarchie qui leur attribue la responsabilité de l'échec de la mission de l'éducation. Dans ce

contexte scolaire, l'enseignant se place ainsi dans une position d'isolement, devant faire face aux demandes du travail sans soutien de ses pairs enseignants ni de sa hiérarchie. (Leclerc, Boudrias & Savoie, 2014)

S'appuyant sur le modèle tridimensionnel de Maslach (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) plusieurs études ont établi le lien négatif et significatif entre l'épuisement émotionnel et la performance au travail (Leclerc, Boudrias & Savoie, 2014). Dans cette perspective, l'étude que nous avons menée examine les liens statistiques entre les exigences de travail perçues, l'intelligence émotionnelle perçue, et l'épuisement professionnel perçu, chez une population de professionnels de l'éducation de base.

Dans la première partie de ce mémoire constituant le cadre théorique, nous avons d'abord présenté la problématique et les concepts de bases de notre étude dans le premier chapitre. Dans ce même chapitre, nous exposerons les hypothèses élaborées. Ensuite, dans le chapitre suivant, nous explorons l'état de la question sur nos variables et faire apparaître les relations entre elles. Enfin, dans le dernier chapitre de cette partie, nous délimitons le cadre d'analyse à travers les modèles théoriques retenus, à savoir, les modèles exigence-ressources au travail, le modèle effort- récompense au travail et le modèle des neurosciences du stress et des émotions.

Dans la seconde partie qui représente le cadre opératoire de notre recherche, nous présentons le portrait détaillé de notre méthodologie. Ensuite, le cinquième chapitre est réservé à la présentation et à l'analyse des résultats. Nos résultats seront ensuite discutés au chapitre sixième. Avant d'envisager la conclusion, nous examinons, les limites de notre étude, les perspectives de recherche futures et enfin des implications pratiques à la hiérarchie éducative et aux enseignants eux-mêmes, sur base des résultats recueillis.

PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE

Cette section de notre travail est organisée en trois chapitres. Elle regroupe la quasi-totalité des composantes théoriques de notre réflexion. Le chapitre premier est consacré à la problématique et à la présentation des concepts clés de l'étude. Ensuite, le deuxième concerne l'état de l'art relatif à l'épuisement au travail, les exigences de travail et l'intelligence émotionnelle. Enfin, le chapitre troisième, aborde les théories nous servant de grille de lecture des processus psychiques et corporels des états mentaux et comportements décrits et expliqués.

CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre propose la définition de quelques concepts de base de notre étude. La problématique proprement dite présente les éléments principaux qui constituent le fondement de notre travail. Entre autres, un constat empirique permet de révéler la dégradation de la situation de travail des instituteurs au niveau mondial et national à l'aide des statistiques. Par la suite, le contexte théorique permet de situer la présente étude par rapport aux travaux de recherches antérieurs. Partant de ces analyses, les questions de recherches, les hypothèses, les objectifs, l'intérêt et la délimitation de l'étude ont été présentés. Enfin, les concepts clés ont été définis afin de rendre l'étude plus compréhensible.

1.1 Problématique

1.1.1 Contexte de l'étude

Dans cette première sous-section, nous présentons la notion de l'épuisement professionnel en se basant sur la conception de la santé en général et de la santé psychologique au travail en particulier. Ensuite, nous rappellerons la notion de santé selon l'OMS. Enfin, nous faisons un bref aperçu sur le métier de l'enseignant en contexte camerounais.

1.1.1.1 Notion de l'épuisement professionnel

Bouterfas (2014) évalue la santé psychologique au travail à travers (le bien-être psychologique (pôle positif), et la détresse psychologique et l'épuisement professionnel (pôle négatif). Ainsi, la santé psychologique s'inscrit sur deux niveaux conceptuels. Le premier consiste à vérifier l'absence d'éléments symptomatiques et la seconde repose sur le repérage d'éléments positifs. Ces deux dernières décennies ont été marquées par des mutations importantes dans le monde de travail et par un progrès technologique exponentiel qui a contraint les entreprises à suivre un rythme intensif afin d'assouvir leur soif de performance. Par ailleurs, ces performances au travail tant sollicitées non seulement par les entreprises privées mais aussi par les organisations gouvernementales, dépendent de l'adaptation des salariés à leurs conditions et organisation de travail.

En 2010, une enquête de la DARES (France) rapporte que 23% des salariés interrogés estiment devoir toujours ou souvent effectuer une quantité de travail excessive. 24% déclarent que leur supérieur hiérarchique ne les aide pas à mener bien leur tâche. 43% déclarent que

leur travail n'est parfois ou jamais reconnu à sa juste valeur. 36% reconnaissent devoir toujours ou souvent faire face à des choses qu'ils désapprouvent. 40% déclarent au cours de leur travail être amenés en contact avec les personnes en détresse. Dans de telles conditions, les structures organisationnelles ont tendance à adopter des procédures strictes en négligeant la santé psychologique des travailleurs. Les travailleurs se retrouvent exposés à un stress professionnel accablant et finissent par sombrer dans l'épuisement professionnel (Malki & El Amili, 2021).

1.1.1.2 Considérations de l'OMS

En 1946, l'Organisation Mondiale de la Santé définissait la santé mentale comme : « un état de bien-être total, physique et mentale de la personne, et ne la réduit pas à la simple absence de maladie ou d'infirmité ». Cette conception de la santé propose une vision complète de la santé et la démedicalise partiellement. Dès lors, la santé mentale est de plus en plus appréhendée sur une forme bidimensionnelle en mentionnant le concept de santé non seulement comme l'absence de maladie, mais aussi comme la présence d'aspects positifs puis, l'absence de d'aspects négatifs parmi lesquels l'épuisement professionnel (Bouterfas, 2014)

De nos jours, il est encore difficile de pour l'OMS de reconnaître le burnout comme une maladie, mais un léger progrès a été enregistré en mai 2019 lors de la onzième révision de la Classification International des Maladies. Le burnout (conceptualisé comme résultant d'un stress chronique au travail qui n'a pas correctement été géré) figure dans le chapitre des « *facteurs influencent sur l'état de santé ou sur les motifs de recours aux sévices de santé* » a été reconduit dans la CIM-11 avec plus de détails et de considération que dans la version précédente de cette classification. De plus, Bontoux (2016) indique que le burnout ne fait actuellement pas l'objet d'un diagnostic officiel dans le DSM-5 de l'APA mais il est considéré comme une spirale dangereuse et susceptible de faire basculer la victime dans les maladies professionnelles graves ou psychosomatiques. S'ensuit une désinsertion sur le plan professionnel, social et familial.

1.1.1.3. Le métier d'enseignant en contexte camerounais

Les problèmes de santé psychologique au travail constituent l'un des enjeux majeurs auxquels sont confrontées les organisations et les gouvernements actuellement. Malki et El Amili (2021) indiquent que l'épuisement professionnel, également connu sous le nom de burnout, est un concept au cœur du débat sur la santé psychologique au travail au cours de ces deux dernières décennies.

Nyock Ilouga et Mouloungui (2019) indiquent que les salariés de la fonction publique camerounaise travaillent dans un environnement caractérisé par l'entropie sociale. C'est à dire dégradé par la force de la corruption des agents et des principes qui sous-tendent le travail informel. Ce mode de fonctionnement semble plus efficace que l'application de la réglementation.

Dans le secteur de l'enseignement, l'absence de transparence, d'équité et de justice dans le processus de traitement du personnel enseignant des administrations chargées de la gestion du secteur éducatif sont décriées depuis fort longtemps. Cette situation confirme bien que le développement de la carrière de l'enseignant ne relève pas exclusivement de la régulation formelle du management de l'éducation (Ngamaleu & Dang Olinga, 2019).

L'étude de Djigou (2019) montre que 51,79 % des enseignants rencontrés sont insatisfaits par rapport aux conditions de travail ; 32,14% sont satisfaits pour leurs possibilités d'avancement de carrière ; 50% pour de la stabilité de leur emploi et seulement 2,68%, pour leur capacité de prendre des initiatives dans l'exécution d'une tâche. De plus, les enseignants camerounais sont confrontés aux contraintes professionnelles, défis relationnels avec les collègues, les supérieurs hiérarchiques, les inspecteurs, les parents d'élèves et quelque fois avec les élèves eux-mêmes (Guemeta Tsayem, 2020). A cela s'ajoutent de nombreuses contraintes relatives à une importante charge de travail, le manque de matériels pédagogiques, des ambiguïtés de rôles, un environnement physique de travail délabré etc.

Dans l'ensemble, les conditions de travail des enseignants au Cameroun sont caractérisées par des effectifs insuffisants du personnel, des difficultés pratiques et des salaires insuffisants. Ce déficit dont les principales causes sont les abandons de postes, les départs en retraite et l'insatisfaction des enseignants vis-à-vis de leur condition de travail contribue à la surcharge de travail des enseignants restés en poste, et les expose au burnout. La mobilisation difficile des élèves, la conciliation vie professionnelle, vie sociale et la définition des critères d'un travail réussi sont les principales difficultés pratiques du métier d'enseignant. Observons également que les faibles salaires ont dévalorisés la profession enseignante et favorise leur absentéisme d'où une vulnérabilité accrue aux pathologies psychosomatiques comme le burnout.

Le burnout est un syndrome résultant d'une réponse psychologique à une forte tension au travail. Il est susceptible de survenir le plus souvent chez les personnes très engagés dans les professions d'aide à la personne telles que les services d'hôtellerie et de restauration, l'enseignement, les services sociaux et de la santé (Maslach & Jackson, 1986). Dans les

années 1970, le terme Burnout était réservé aux employés travaillant en relation d'aide (médecins/infirmières, policiers, enseignants et d'autres travailleurs sociaux etc.). Mais de nos jours, les salariés de diverses professions et mêmes les étudiants sont exposés au risque d'épuisement professionnel (Gay & Genoud, 2020).

Les individus dotés d'un bon niveau intelligence émotionnelle sont capables de prendre conscience de leur état émotionnel, de maîtriser leurs propres émotions et de développer des stratégies pour interagir avec les autres. Étant conscientes de leur propre état émotionnel, ces personnes savent comment gérer les situations négatives ou stressantes, ce qui leur confère une bonne santé psychologique et physique (Taylor, 2001) cité par Hyun Jung (2018). Nombreux sont les instituteurs qui éprouvent les difficultés au niveau de l'évolution de carrière telle que définit par la réglementation en vigueur. Ces facteurs de mal-être ont été confirmés par les organisations syndicales et les mouvements de grèves des février 2022 dans l'étendue du territoire nationale. On pouvait lire sur les pancartes *TCT, Intégrations des ICI, Révision de l'Age de recrutement a 45 ANS ; Prise en compte des années précaires des instituteurs vacataires (IC0) qui ont travaillés dans les conditions misérables ; MP depuis 12ans, Augmentation salariale des catégories B1 et B2 ; A quand le forum national de l'éducation ?*

Lorsque l'objectif pour lequel on s'est battu n'est pas atteint ou peu, on peut se sentir anxieux dépressif angoissé en colère, avoir des pensées autodestructrices, ainsi que d'autres réaction comme l'apathie, le retrait, la des frustrations et la tristesse (sentiment de perte).

Cette gestion contreproductive de la carrière des instituteurs camerounais, se poursuit jusqu'à la retraite. Certaines d'entre eux encore en vie, ont présenté des affiches indiquant « 15 ans de retraite sans pensions etc. ». Les conditions de travail du personnel de l'éducation de base au Cameroun, semblent se détériorer de plus en plus tant dans la mobilisation des ressources matérielles, financiers que dans leur profil de carrière. D'autres facteurs de risque et indicateurs de l'épuisement professionnel dans le reste monde puis, au Cameroun seront présentés dans l'aspect empirique de notre problématique.

1.1.2. Aspect empirique de l'étude

Dans le monde, il n'existe presque aucun pays où la quasi-totalité des travailleurs sont à l'abri des problèmes de santé et de sécurité au travail. Un tiers des travailleurs européens se plaignent de problèmes de santé liés à un travail stressant. Les sources de stress sont nombreuses. Tous les travailleurs n'ayant pas la même capacité de résistance aux conditions

de travail stressants. Le stress chronique est une condition préliminaire au syndrome d'épuisement professionnel perçus comme stade final d'un long processus de souffrance en situation de travail, c'est à dire une accumulation de stress au travail. Marc et al, (2011) indiquent que la prévention des risques liés à l'isolement au travail ne concernait que les accidents de travailleurs isolés physiquement.

L'objectif dans cette section est de présenter les statistiques liées aux problèmes de santé au travail ainsi que celles des accidents de travail liés à une mauvaise santé mentale au travail dans le monde en général et au Cameroun en particulier.

En 2020 suite à la pandémie du Covid 19, le risque d'épuisement professionnel a augmenté dans plusieurs pays à cause du télétravail perçus comme mesures barrières par plusieurs entreprises privées et étatiques. La frontière entre la maison (vie familiale) et le travail (vie professionnelle) a ainsi été gommée par le télétravail. Dans certaines entreprises, la charge de travail du personnel resté en poste a sensiblement augmenté en raison de la réduction des effectifs. Le nombre de personnes travaillant de longues heures a augmenté et représente actuellement 9% du total de la population mondiale.

Loin d'être en diminution, la prévalence des travailleurs fortement stressés augmenterait. Entre les années 1994 et 2002, l'enquête nationale sur la santé de la population a relevé une hausse de 13 % des contraintes et des tensions au travail chez les hommes et de 20 % chez les femmes (Statistique Canada, 2006). Plus récemment, un sondage mené par Ipsos Reid (2012) révèle que 33 % des Canadiens sondés (6 624 participants, 4 307 employés non cadres et 2 317 gestionnaires et de superviseurs) se disent préoccupés par la sécurité psychologique dans leur milieu de travail et 14 % des répondants estiment que leur santé et leur sécurité psychologiques sont mises en péril dans leur milieu de travail (Miron, 2013). En 2004, statistique canada rapporte également que 8 000 000 Québécois étaient atteints d'épuisement professionnel. En revanche seuls 37% ont bénéficié d'un arrêt de travail. Mais plus d'un tiers des cadres affectés par ce syndrome affirment avoir fait une demande de rupture conventionnelle pour quitter leur emploi et 22% ont tout simplement démissionnés.

La question de la santé mentale des salariés est devenue un enjeu capital pour les entreprises parce qu'elle a pour corollaire l'augmentation du taux d'absentéisme et la baisse de productivité des salariés concernés (Cooper, 2006)

1.1.2.1 L'Europe

En Grèce par exemple, le niveau de stress était de 55%, tandis qu'au Royaume-Uni, il n'était seulement que de 12%. Globalement, le sexe intervient très peu dans la prévalence du stress au travail. A noter que le coût total des troubles psychiques, liés ou non au travail, représenterait 240 milliards d'euros par an en Europe (Mensura, 2019). A titre de comparaison, cela représenterait la moitié du PIB belge. En France, Il y a également cinq ans, une étude menée par le cabinet de prévention des risques *Technologia* avait sorti des chiffres inférieurs en affirmant que 12% de la population active était en risque de Burnout avec une proportion qui montait à 19 % chez les cadres. Plus récemment, un autre cabinet de prévention des risques, Stimulus a indiqué qu'un quart de salarié français était en « *hyperstress* », selon « Statistica » trois millions de français ont été victimes en 2019.

En suisse, Une enquête récente menée auprès de 5 477 enseignants (dont 76 % de femmes) en Suisse Romande a mis en exergue une situation alarmante. En effet, plus de 42 % des enseignants présentent des scores élevés de burnout sur la dimension d'épuisement relative à la personne, plus de 26 % sur celle liée aux relations avec les élèves, et plus de 22 % sur celle liée au travail (Studer & Quarroz, 2017). Par ailleurs, le score moyen de burnout est légèrement plus élevé chez les enseignants qui exercent au niveau primaire qu'au niveau secondaire Gay et Genoud (2020).

En France, les Données chiffrées relatives au nombre de personnes en burnout présentent 10 000 affections psychiques reconnues en accident du travail chaque année ; dont 600 au titre des maladies professionnelles Ces dernières ont été multiplié par 7 en cinq ans, engendrant ainsi les arrêts temporaires de travail pour des durées plus ou moins longues. Ces chiffres qui paraissent déjà importants, seraient largement inférieurs à la réalité. En effet, en 2016, la mission parlementaire sur « l'épuisement professionnel » a révélé que l'extrapolation d'une veille mise en place dans les régions montrerait 490 000 cas d'épuisement professionnel par an. Cependant, d'autres cas ne seraient pas identifiés à cause du déni des victimes ainsi que la méconnaissance des professionnels de santé. Cependant, les salariés ne sont pas les seuls à vivre un déni de réalité. Le management et l'organisation du travail pourraient également être concernés. En effet, le stress serait également à l'origine de 50 à 60 % de l'ensemble des journées de travail perdues d'après l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail selon une étude de 1999. Le chiffre est ancien maintenant, mais les crises successive (notamment 2008) n'ont certainement pas arrangé ces données.

En France, une vaste enquête du Carrefour santé social (2011) réalisée auprès de 5 110 enseignants et évaluant à la fois les risques psychosociaux, l'épuisement professionnel et la présence de troubles musculosquelettiques, a démontré que 24 % des enseignants vivaient des tensions quotidiennes au travail et que 14 % étaient en état d'épuisement professionnel. (H et Sauvé, 2010)

Le coût du burnout est estimé à plusieurs millions d'euros voire plus. Une étude réalisée en France estime en effet que le coût direct et indirect du stress peut être évalué entre 830 000 000 € et 1 656 000 000 € par an, ce qui équivaut à 10 à 20 % du budget de la branche accidents du travail / maladies professionnelles et de la Sécurité sociale. Parallèlement, une autre étude menée par l'INRS et l'école Arts et Métiers ParisTech évalue, probablement de manière plus globale, le coût social du stress (dépenses de soins, celles liées à l'absentéisme, aux cessations d'activité et aux décès prématurés) a été estimé en 2007 entre 2 et 3 milliards d'euros, soit 4% des dépenses de l'assurance maladie des remboursements.

En considérant l'assurance maladie comme étalon, le total des dépenses de l'assurance maladie étaient de 147,8 milliards d'euros en 2007. Le stress représenterait donc 2%. Mais c'est surtout presque 80% des économies préconisées par le Haut Conseil des finances publiques pour l'Assurance maladie en 2019 (3,8 milliards d'euros). C'est près du tiers du coût total des mesures annoncées par le gouvernement pour répondre aux demandes des « gilets jaunes » (chiffrées à 10,3 milliards d'euros). La CFDT livra en 2017 une étude sur 200 000 salariés. Même si une grande majorité d'interrogés sont syndiqués, la pondération a été bien effectuée pour rendre un visage plus proche de celui du travailleur moyen.

Dans le même pays, le Top 5 des attentes santé des salariés montre que 61% des salariés aimeraient bénéficier, dans leur entreprise, de services pour faire de l'exercice. 53% voudraient améliorer leur sommeil. 51% des fumeurs apprécieraient des services liés à la suppression ou la diminution du tabagisme. 46% des salariés aimeraient être mieux dépistés sur les maladies graves ou les facteurs de risque comme le diabète, l'hypertension ou le cholestérol. 33% ne seraient pas contre une aide psychologique en cas de coup dur, de difficultés personnelles ou professionnelles. (Malakoff-Médéric, 2017) 7 salariés sur 10 déclarent avoir un travail nerveusement fatigant, 92% des cadres doivent se concentrer sur de longues périodes, 75% sont amenés à décider très vite. 47% des cadres ont du mal à gérer leurs priorités et 79% d'entre eux sont constamment interrompus dans leur travail, ce qui accroît leur sensation de fatigue nerveuse. (Malakoff-Médéric, 2016). 83% veillent à leur

équilibre alimentaire, 70% pratiquent une activité physique légère, et 41% font du sport au moins une fois par semaine. Mais 24% d'entre eux fument, 16% consomment régulièrement de l'alcool, 59% jugent que leur travail est stressant et 35% se trouvent isolés dans le cadre de leur fonction. 17% d'entre eux travaillent plus de soixante heures par semaine, 32% dorment moins de six heures par nuit et 19% ont des troubles réguliers du sommeil. (Amarok/Malakoff-Médéric, 2017). 51 % des français se disent peu ou pas stressés au travail. Ouf ! (Cabinet Stimulus, 2017). Mais 52% des salariés se disent anxieux au travail, 29% présentent un niveau dépressif élevé et 6% sont probablement en dépression. (Cabinet Stimulus, 2017). 24% des salariés Français est en situation d'hyperstress, considérée comme dangereuse pour leur santé. Cet état concerne davantage les femmes (28%) que les hommes (20%).

C'est dans le secteur de la santé (42% des actifs), du spectacle (31%) et des services (29%) que les salariés se disent le plus hyper stressés. (Cabinet Stimulus, 2017). De plus, 18% des salariés affirment avoir été victimes d'un burnout (syndrome d'épuisement professionnel). 22% en ont été témoins dans leur entreprise, 12% dirigeants d'entreprise et 21% des indépendants sont passés par la case burnout. 10% des dirigeants en ont été témoins dans leur entreprise et 69% n'y ont jamais été confrontés (ViaVoice/Harmonie Mutuelle, 2017). La CGSST (2010) rapporte d'ailleurs qu'entre 1990 et 2001, le nombre de réclamations acceptées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) comme des lésions professionnelles liées au stress, à l'épuisement professionnel ou à d'autres facteurs d'ordre psychologique a plus que doublé et a entraîné une hausse de versement de 1,5 à 6,9 millions de dollars par an. Il devient donc urgent de se préoccuper des stresseurs omniprésents dans ces milieux de travail (Miron, 2013). Dans une étude réalisée en Finlande, les enseignants présentaient un plus haut taux d'épuisement professionnel que tous les autres travailleurs des services publics (Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006).

1.1.2.2 En Amérique

En 2016 la Mission Parlementaire sur « *l'épuisement professionnel* », identifie les chiffres sur les difficultés perçues comme facteur de stress chronique. Les moyens et le temps de faire les choses manquent (Seulement 45% des salariés estiment avoir le temps pour faire correctement leur travail). Une reconnaissance insuffisante (2/3 des salariés considèrent que leur rémunération est insuffisante par rapport à leurs efforts). A la question de ce qui met en colère au travail, les 42% des personnes sondés signalent d'abord « le manque de

reconnaissance ». Une inégalité dans l'équilibre de vie selon les horaires. A la question de la conciliation entre vie professionnelle et personnelle, il semble que plus on travail, moins on y arrive. Au-delà de 39h par semaine, la vie personnelle passe au second plan.

Dans les pays du monde, la souffrance et le mal-être du personnel enseignant se reflètent également dans ses absences, son désengagement et son abandon de la profession. Selon la Fédération autonome de l'enseignement (FAE) au Canada, 38 000 jours de calendrier ont été pris pour des absences en raison de problèmes de nature psychologique en 2016-2017 par des enseignants qui sont en arrêt de travail depuis plus de deux ans dans les 10 commissions scolaires qu'elle représente. Les données de la FAE indiquent que 43 % de ces absences sont attribuables à des causes psychologiques telles que l'épuisement professionnel, la détresse ou la dépression. (Saint-Arnaud, 2017).

Une étude pancanadienne dévoile également que plus de 10% des enseignants souffrent de stress et d'épuisement professionnel au point de nuire à leur travail (King & Peart, 1992). Au Québec, près de 60 % des enseignantes et des enseignants questionnés lors de l'enquête de Houlfort et Sauvé, ont dit éprouver des symptômes d'épuisement professionnel au moins une fois par mois et 20 % d'entre eux ont affirmé en ressentir au moins une fois par semaine (Houlfort & Sauvé, 2010). Avant cela, d'autres études ont également démontré que 90% des enseignants trouvent leur tâche très lourde et que 74% rapportent que leur travail est stressant (Blais & Lachance, 1992).

Au Québec, après le personnel de la santé (42,5 %), c'est le personnel enseignant qui est le plus affecté par des lésions physiques attribuables à la violence en milieu de travail avec 24,5 % des lésions acceptées en 2018 (CNESST, 2019)

En plus de ces données inquiétantes, l'OCDE (2002) rapporte que 30% des nouveaux enseignants canadiens abandonnent leur carrière dans les cinq premières années, alors que ce chiffre est de 20% au Québec (Martel, Ouellette et Ratté, 2003). Ce taux de « décrochage » professionnel reflète un malaise grandissant dans le monde de l'éducation, et si rien n'est fait pour contrer cette situation, le Canada fera face à un manque d'enseignants primaire et secondaire d'ici 2015 (Grimmett & Echols, 2000). Ainsi, le Québec fait face à deux défis majeurs, soit la rétention et le mieux-être psychologique des enseignants de ses établissements d'enseignement (Houlfort & Sauvé, 2010).

1.1.2.3 Cas de l'Asie

En Asie, la mort par surmenage est une tache sur la culture d'entreprise du Japon qui semble destinée à rester. Au cours de l'exercice 2017, cent quatre-vingt-dix personnes ont été déclarées mortes de *karoshi* ou mort par surmenage, se sont suicidées ou ont tenté de se suicider en raison de leurs heures de travail exténuantes, selon les chiffres du ministère du travail (...). Pour Bergonnier (2016), c'est un terme à connotation violente qui signifie « mort par excès au travail » (*Karo* = mort, *shi* = fatigue au travail). Quatre-vingt-dix pour cent d'entre elles avaient accumulé au moins quatre-vingts heures supplémentaires par mois, et même plus de cent heures dans la moitié des cas. (Asahi Shimbun, juillet 2018)

En 2013, la journaliste Miwa Sado, de la chaîne publique NHK, a succombé à l'âge de 31 ans à un arrêt cardiaque après avoir suivi les élections de l'assemblée de la Ville de Tokyo et les sénatoriales nationales. Après avoir subi la pression de la famille, la chaîne NHK a finalement révélé que Miwa Sado était morte de surmenage en 2013, dans une courte nouvelle au téléjournal de 21 h, le 4 octobre. Mais pour les parents de Miwa Sado, qui se battent toujours contre le *karoshi*, cette petite annonce est une grande déception. Le terme *karōshi*, qui signifie en japonais « mort par dépassement du travail », désigne les décès causés par le surmenage dans son emploi. Ces morts sont essentiellement causées par des arrêts cardiaques, des AVC ou des suicides, à la suite d'un excès de stress et d'une quantité déraisonnable de travail.

Crise cardiaque, accident vasculaire cérébral, suicide : le *karoshi* a fait 191 victimes au cours de l'année qui s'achevait en mars 2017, selon un récent rapport gouvernemental. Ce ne serait que la pointe de l'iceberg, puisqu'en 2015, la police nationale rapportait que 2159 personnes s'étaient enlevées la vie, notamment pour des raisons professionnelles. Le ministère de la Santé n'en recensait alors que 93. Durant la même période, 1456 demandes de dédommagement pour *karoshi* ont été déposées. Un record qui équivaut à presque toutes les requêtes recensées de 2004 à 2008, conclut le quotidien britannique *The Telegraph*.

Ce dévouement, parfois mortel, vient entre autres du fait que les salariés « acceptent de travailler plus, en contrepartie de la protection de l'emploi ». Un travailleur japonais sur cinq, risque de mourir de *karoshi*. Un Sondage mené par le gouvernement japonais en 2016 Pour combattre ce phénomène qui s'est exacerbé depuis l'éclatement de la bulle économique

il y a 30 ans, le gouvernement a dénoncé en mai plus de 300 entreprises fautives en publiant une liste noire.

Lors d'une première enquête menée en 2016, 22,7 % des 1743 entreprises sondées ont admis que travailler plus de 80 heures supplémentaires par mois était la norme. En avril, le gouvernement projetait toutefois de limiter le labeur supplémentaire à 100 heures par mois. De nombreux détracteurs y ont vu un outrage, puisqu'une surcharge mensuelle de 80 heures pose des risques élevés pour la santé. Or, légalement, le travail supplémentaire devrait se limiter à 45 heures par mois. Pour le spécialiste du droit du travail Shigeru Wakita, professeur émérite de l'Université Ryukoku, le gouvernement japonais ne prend pas assez la question très au sérieux. Les autorités y vont doucement avec les grandes entreprises.

Cependant, le géant de la publicité Dentsu a été condamné le 6 octobre à payer une amende de 500 000 yens (5500 \$) pour sa culture de longues heures de travail illégales, qui avait poussé au suicide une jeune recrue en 2015. « On ne peut fermer les yeux » sur cette pratique qui a mené à la mort de Matsuri Takahashi, 24 ans, a déclaré le juge Tsutomu Kikuchi. Elle avait travaillé 105 heures supplémentaires au cours d'un seul mois avant de montrer des signes de dépression et d'épuisement, ont conclu des autorités locales. D'ailleurs, ce suicide a soulevé l'indignation à la grandeur du pays, ce qui a forcé le gouvernement à enquêter sur le phénomène. La chaîne publique NHK a largement couvert le scandale, tout en omettant de dire à ses journalistes qu'une des leurs avait succombé au *karoshi*. La direction avait pourtant instauré une réforme pour diminuer les heures supplémentaires, sans jamais informer ses employés que cette mesure découlait de la mort de Miwa Sado, soutient un ancien collègue. Ceux qui s'affairent à couvrir et à analyser les nouvelles liées au *karoshi* et les réformes n'étaient même pas au courant qu'il y avait eu un cas de *karoshi* à leur propre station.

En Corée du Sud, les livreurs meurent de trop travailler. Une récente étude de l'OMS montre que les morts par AVC ou problèmes cardiaques à la suite d'un excès de travail n'ont rien d'une spécificité nipponne, mais sont bel et bien un phénomène global.

1.1.2.4 Cas de l'Afrique et du Cameroun

En Afrique, la prévalence du burnout était de 51,2% en 2018 chez les médecins d'Antananarivo à Madagascar et de 94,71% chez les personnels de soins d'anesthésie-

réanimation en Tunisie la même année. Dans les secteurs de l'éducation, on observe une disparité de prévalences du burnout. Ainsi, la prévalence du burnout était de 21% chez les enseignants des lycées publics de Manouba en Tunisie, de 20% chez les enseignants américains et de 23,4% chez les enseignants de Medellin en 2005(Owona Manga & al., 2020).

Au Cameroun, des études menées chez les personnels de santé respectivement en 2017 et 2018 révèlent des prévalences de 42,4% chez les médecins généralistes à Douala et de 51% chez les personnels paramédicaux dans la même ville. En dehors des professionnels de santé et des travailleurs des services d'aide à la personne, les employés des sociétés et les enseignants sont également des cibles privilégiées du burnout. Chez les enseignants de l'université de Douala, la prévalence du burnout est de 68% en 2019 (Owona Manga & al., 2020).

Une étude de Bopda Negueu et al (2019) auprès des soignants de quatre unités de soins de l'Hôpital Central de Yaoundé a révélé des manifestations similaires à celles trouvées dans la littérature sur l'épuisement professionnel. Les mêmes auteurs précisent qu'aucune étude concernant l'épuisement au travail n'a été publiée au Cameroun. On sait néanmoins que les professionnels de soins par exemple semblent subir des facteurs de stress plus importants pouvant conduire à des taux élevés de Burnout. Cette situation nous a motivé à réaliser un entretien auprès de quatre institutrices.

Après avoir présenté quelques chiffres en lien avec l'épuisement au travail, nous exposerons quelques causes de cette forme d'épuisement.

1.1.3 Etiologie de l'épuisement professionnel chez les enseignants

Nous examinerons les principales causes du burnout dans l'enseignement au travers des facteurs de risque. Selon Colombat et al. (2011), des facteurs de risque d'épuisement professionnel dans un environnement organisationnel sont présents à différents niveaux. Certains sont présents dans le contenu du travail (charge de travail, nature et complexité des tâches) ou les conditions de travail (moyens techniques, humains, temps nécessaire et réel pour la tenue d'un poste), d'autres sont davantage liées au climat de travail (qualité des relations interpersonnelles, conflits éventuels, isolement physique ou social) ainsi qu'au système de reconnaissance du travail par les collègues, les membres de la hiérarchie ou l'organisation.

Dans même, le contexte camerounais connaît la dégradation des facteurs tels que les relations avec les collègues et la hiérarchie directe ; la valorisation et la reconnaissance sociale : (l'ingratitude de certains parents d'élèves) ; La précarité et le soutien à l'insertion professionnelle (difficulté de recrutement ou de contractualisation pour le cas des maitre des parent qui sont chargés de classe depuis plusieurs années) ; les difficultés de déplacement en zones urbaines, l'abandon de poste en zone rurale. Le harcèlement au travail sur toutes ses formes et les agressions psychologiques sont également générateur du burnout ressenti par les travailleurs. Les enseignants n'ont pas tous le même niveau de résistance à l'environnement de travail stressant, nombre sont ceux qui présentent les symptômes plus ou moins marqués de burnout. Dans le même sens, Schnegg (2013) indique le conflit de rôle ; l'iniquité et le manque de reconnaissance ; le climat de classe ; les élèves en difficultés ; le niveau de la classe l'effectif en classe ; Le perfectionnisme inadapté ; la non-considération de ses limites personnelles ; l'autorégulation défectueuse ; une identité fragile ou faible estime de soi.

Les causes de l'épuisement ayant été présentées, on se préoccupera à savoir comment cette souffrance soude se manifeste chez les travailleurs affectés.

1.1.4 Symptômes de l'épuisement professionnel :

Le syndrome d'épuisement professionnel touche sans distinction cadres et employés des différents secteurs économiques (privé et public). Aussi appelé burnout, il se manifeste par une fatigue profonde accompagnée d'un sentiment d'échec et d'incompétence au travail. Il résulte d'un stress professionnel chronique souvent lié à une charge de travail excessive. Ce trouble qui a été identifié dans les années 70 n'est toujours pas reconnu officiellement en tant que maladie professionnelle. Pourtant, il peut être à l'origine de nombreux troubles et incapacités chez le salarié.

❖ Symptômes d'alerte de la phase initiale

Pendant la phase initiale, nous avons la consommation énergétique excessive (hyperactivité ; heures supplémentaires volontaires et non payées ; sentiment d'être indispensable ; sentiment de ne pas avoir le temps ; déni des échecs et des déceptions ; limitation des relations sociales aux élèves. Puis une diminution de l'efficacité cognitive (troubles de la concentration et de la mémoire ; inaptitude aux tâches complexes ; inexactitude ; désorganisation ; indécision).

❖ Réactions psychosomatiques

On peut distinguer un affaiblissement immunitaire ; troubles du sommeil ; cauchemars ; troubles sexuels ; rougissements ; palpitations ; sentiment d'oppression thoracique ; respiration courte ; accélération du pouls ; hypertension artérielle ; tensions musculaires ; mal de dos ; migraines ; dérèglements digestifs ; nausées ; ulcères gastro-duodénaux ; prise ou perte de poids ; modification des habitudes alimentaires.

❖ Réactions émotionnelles

Dépression (sentiment de persécution ; affaiblissement de l'amour-propre ; sentiment d'insuffisance ; pensées vagabondes ; apitoiement sur soi ; perte du sens de l'humour ; peur, angoisse, nervosité diffuses ; labilité thymique ; instabilité émotionnelle ; amertume ; émoussement, impression de vacuité ; impression de faiblesse ; envies de pleurer ; agitation ; sentiment de désespoir, d'impuissance ; pessimisme, - apathie).

Agressivité (reproches adressés à autrui ; minimisation de sa propre part ; impatience ; humeur maussade ; intolérance ; inaptitude au compromis ; irritabilité ; négativité ; colère et ressentiment ; disposition défensive voire paranoïde ; méfiance ; conflits fréquents avec autrui).

Indifférence ou sentiment d'être vidé (Amoindrissement de la sympathie ressentie ou exagération du lien à certaines personnes ; évitement des contacts informels ; recherche de contacts plus intéressants ; évitement des conversations relatives à son propre travail ; excentricité ; recentrage de la préoccupation sur soi-même ; solitude).

❖ Réduction de l'engagement

Envers les élèves, les parents, les collègues ou la hiérarchie (prise de distance, évitement des relations avec les collègues ; troubles de l'attention au contact des élèves ; substitution de la relation d'aide par une relation de surveillance et de contrôle ; meilleure acceptation de moyens de contrôle comme les tranquillisants ou les punitions ; catalogage des élèves ou parents des parents en stéréotypes ; déshumanisation).

Envers le travail (perte de l'idéalisme ; désillusionnement ; disposition négative vis-à-vis du travail ; réticence et ras-le-bol ; perte de l'envie d'aller au travail ; surveillance

constante de l'heure ; fantasmes d'évasion ; rêveries diurnes ; multiplication des pauses ; heures d'arrivée retardées ; heures de départ avancées ; absentéisme ; importance donnée au temps libre, renaissance durant le week-end ; importance accrue donnée aux conditions de travail matérielles).

La démotivation (perte de la capacité d'initiative ; perte de productivité ; grève du zèle ; perte de créativité ; manichéisme ; résistance au changement de toute nature ; l'impression d'un manque de reconnaissance ; l'impression d'être exploité ; jalousie ; problèmes familiaux le rapport négatif à la vie ; la perte de sens et le désespoir existentiel.

Le travailleur épuisé manifeste une fatigue générale, un profond malaise et un sentiment d'impuissance et de désespoir provoquant une perte d'intérêt pour le travail et la vie en généra (Schnegg, 2013). Il n'est pas rare d'observer l'apparition de comportements violents et agressifs. La perte ou la distorsion de valeurs morales avec des attitudes négatives constantes entraînant un isolement social. L'isolement social, lui est le terrain fertile à des comportements addictifs

Les personnes victimes du burnout se sentent responsables de ce qui leur arrive et sont honteuses de ne pas avoir su tenir le coup. Elles peuvent aussi ressentir de la colère en cas de burnout. La conséquence ultime de l'épuisement peut être le suicide (Vasey, 2012).

Pour Santini, (2017), « les symptômes émotionnels prennent des formes diverses, mais elles sont par contre plus facilement reconnaissables de par l'irritabilité, le cynisme, les formes de colère, de nervosité et de sensibilité accrue provoquant des crises de larmes ou de nerfs intenses ». Le désespoir, l'angoisse, l'excitation, la tristesse et la culpabilité sont d'autres facteurs qui influencent les émotions de la personne victimes du burnout. Celui-ci subit la difficulté de prise de conscience de son état psychologique, il tâche de cacher ses émotions en permanence, pour diverses raisons, pouvant aller de l'incompréhension des autres, à l'intolérance et l'exclusion du groupe auquel il appartient. De plus, d'autres manifestations inhabituelles pour le sujet telles qu'une irritabilité trop importante, une sensibilité accrue aux frustrations ; une labilité émotionnelle marquée, reflet d'une surcharge émotionnelle ; une méfiance, une rigidité envers autrui, une attitude cynique ou de toute puissance.

Les manifestations de l'épuisement au travail ayant été présentées, nous présenteront les conséquences de l'épuisement professionnel tant pour les salariés que les organisations.

1.1.5 Conséquences de l'épuisement professionnel

Les conséquences du syndrome de l'épuisement professionnel dans le secteur de l'enseignement sont visibles aussi bien au niveau de la personne victime et de l'entreprise ou de l'organisation ainsi que de sa famille. Le plus souvent, ces conséquences sont converties en maladies professionnelles et en accident de travail.

En situation de classe, le burnout d'un enseignant peut avoir des conséquences négatives pour les élèves. Lorsqu'un enseignant est en situation d'épuisement professionnel, il parvient moins facilement à contenir ses émotions au travers du travail émotionnel. Ainsi, si un élève se comporte de manière inadéquate (violence verbale, par exemple), l'enseignant ne sera pas forcément capable de contenir ses émotions et pourrait avoir un comportement violent envers l'élève (Doudin & al., 2011)

Aux Etats-Unis, 50% de jeunes enseignants quittent la profession dans les cinq premières années de travail, signe éventuel de burn-out (Smith & Ingersoll, 2004)

En Europe, 100 à 500 euros par salarié et par an : c'est le coût direct estimé des troubles musculosquelettiques en entreprise. Les coûts indirects sont deux à sept fois supérieurs. (Anact, 2002). 50% des TMS reconnus par la sécurité sociale laissent des séquelles. (Dares, 2016) .56 000 cas de maladies professionnelles avec au moins un jour d'arrêt de travail ont été reconnus en 2012. (Dares, 2016). Le Top 5 des longs congés pour maladie indiquait en 2012 que 29% des congés maladies supérieurs à six mois sont liés à des pathologies ostéomusculaires. 25% ont pour cause une souffrance psychologique ou un trouble mental. 14% sont liés au développement d'un cancer (dû à l'amiante en particulier). 9% sont dus à un traumatisme lié à un accident sur le lieu de travail. 8% à une pathologie circulatoire, potentiellement causée par la sédentarité. (Caisse nationale de l'Assurance maladie, chiffres 2012)

Au Cameroun, l'Etat débloque de gros moyens financiers pour payer des journées de travail perdues par les fonctionnaires atteints de burnout. Les congés maladies, absences, abandons de postes, l'agression des usagers, la forte consommation d'alcool sont entre autres les indices de cette souffrance mentale.

Selon le discours récent du Pr Laurent Serge Etoundi Ngoa (Ministre camerounais de l'éducation de base), certaines inspections de la ville de Yaoundé seraient en surplus d'effectifs du personnel (effet de l'entropie sociale). Ce qui plongerait certains d'entre eux

dans le bore out et entrainerait également une surcharge de travail pour leurs collègues restés dans les salles de classe et, les conduisant au burnout. Concernant le travail organisationnel, les enseignants victimes du burnout constituent un frein pour le travail en équipe au sein de leur établissement.

Dans le même sens, Nguimfack (2017), lorsqu'un évènement extérieur, notamment une souffrance grave et évolutive fait irruption dans la cellule familiale, l'équilibre s'en trouve modifié, et induit une fragilisation de l'unité sociale voire la cohésion de ce dernier. Le déséquilibre familial tel que décrit cet auteur est comparable au fonctionnement d'une équipe de travail qui contient un ou plusieurs enseignants percevant de l'épuisement professionnel.

Ayant présentés les conséquences de l'épuisement professionnel, l'objectif pour nous dans la partie suivante sera de présenter les initiatives adoptées par les organismes internationaux, les pays étrangers et le gouvernement camerounais pour prévenir de manière directe ou indirecte le phénomène de l'épuisement au travail par la réduction des comportements à risques en situation professionnelle pour le cas des instituteurs.

1.1.6 Mesures prises pour garantir une bonne santé psychologique au travail

1.1.6.1 Mesures prises au niveau mondial

Selon L'Organisation mondiale de la Santé, « Un facteur de risque est tout attribut, caractéristique ou exposition d'un sujet qui augmente la probabilité de développer une maladie ou de souffrir d'un traumatisme ». Il est toutefois intéressant de rappeler que le burnout, bien qu'étant « une maladie à la mode », n'est pas considéré depuis longtemps comme un diagnostic médical d'ordre psychiatrique dans la mesure où il ne figure pas dans le DSM-V, et est en général rattaché aux troubles de l'adaptation (Maury, 2012).

Désormais, le burnout est reconnu comme souffrance par la classification internationale de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Cette liste sert de base pour établir les tendances et les statistiques sanitaires. Elle repose sur les conclusions d'experts de la santé dans le monde entier et a été adoptée par les Etats membres de l'OMS, réunis à Genève dans le cadre de l'assemblée mondiale de l'organisation. Il y est décrit comme « un syndrome (...) résultant d'un stress chronique au travail qui n'a pas été géré avec succès » et qui se caractérise par trois éléments « un sentiment d'épuisement », « du cynisme ou des sentiments négatifs liés à son travail » et « une efficacité professionnelle réduite ». Le registre de l'OMS précise que le burnout « fait spécifiquement référence à des phénomènes relatifs au

contexte professionnel et ne doit pas être utilisé pour décrire des expériences dans d'autres domaines de la vie ».

La classification des maladies de l'OMS fournit un langage commun grâce auquel les professionnels de la santé peuvent échanger des informations sanitaires partout dans le monde. Le burnout fait son entrée dans la section consacrée aux « problèmes associés » à l'emploi ou au chômage.

En France, la Ministre du Travail interrogée sur les suicides à France Télécom sur le syndrome d'épuisement professionnel (burnout) avait répondu que « *ces sujets-là sont des sujets internationaux. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) a dit très fermement après étude que ce n'était pas une maladie professionnelle.*

Une maladie professionnelle ça a des incidences très vite. Il y a des sujets de burnout. Mais ce n'est pas une maladie professionnelle au sens strict, il y a un cumul avec la vie personnelle et quand on arrive au désespoir il n'y a plus rien pour vous raccrocher. La définition n'est pas médicalement prouvée. De toute façon on est obligé de suivre l'OMS.

Jusqu'à présent l'article L.461-1 du Code de la Sécurité Sociale disposait que la maladie désignée dans le tableau de maladies professionnelles est « présumée professionnelle » sans que le salarié n'ait à prouver le lien entre la maladie dont il souffre et le travail.

Toutefois « *les pathologies psychiques peuvent être reconnues comme maladies d'origine professionnelle* ». Certes, pour le moment le burnout ne figure pas dans la liste des tableaux de maladies professionnelles. En revanche, s'il ne bénéficie pour l'instant de la présomption, le burnout est déjà reconnu comme maladie professionnelle tant par la sécurité sociale que par la justice.

❖ La reconnaissance par la justice d'une maladie professionnelle par la Justice.

Le burnout peut trouver son origine dans des faits de harcèlement de la hiérarchie comme l'a reconnu la Cour de cassation sur le fondement de l'article L. 1152 du Code du travail. L'employé doit alors établir un lien de causalité entre la maladie et ses conditions de travail habituelles. Même s'il n'y a pas de harcèlement, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des travailleurs qui sont des mesures

d'ordre public. Ainsi si le burnout est dû à une surcharge de travail l'employeur sera condamné. Par ailleurs, le salarié en arrêt maladie prolongé en raison d'un burnout sera protégé contre le licenciement.

❖ *Au Japon*

Depuis avril 2019, le gouvernement a bien imposé une limite maximum sur les heures supplémentaires, mais elle s'élève à 100 heures par mois. Cette mesure est considérée comme largement insuffisante par les militants anti-karōshi, notamment les membres de l'association japonaise pour les droits des travailleurs.

1.1.6.2 Mesures prises par l'Etat du Cameroun

Dans la perspective de protéger ses travailleurs en général et les fonctionnaires en particulier, les pouvoirs publics camerounais ont possédé à la ratification des conventions de l'OIT.

Selon le **DECRET N° 1994/199 DU 07 OCTOBRE 1994** Portant statut général de la Fonction Publique de l'Etat. Le fonctionnaire doit jouir des droits à la protection ; la santé et la formation permanente (ART.24). Suite à un travail remarquable et une preuve de dévouement, l'employé de la fonction publique doit également bénéficier des récompenses sur toutes ses formes prévu par les articles 111 et 112 du présent décret.

Au niveau national, Le *DECRET présidentiel N° 2000/359 DU 05 Décembre 2000* *Portant statut particulier des fonctionnaires des corps de l'Education nationale* est également une stratégie étatique de régulation des conditions de travail pour le cas des enseignants. Selon ce décret, La nomination des fonctionnaires des corps de l'Education Nationale à des fonctions de responsabilité administrative s'effectue dans le respect du profil de carrière qui tient compte du grade, des qualifications supplémentaires, de l'ancienneté, des notes administratives et pédagogiques, des fonctions de responsabilité déjà occupées (ART. 69). En plus de celles-ci, le statut général de la fonction publique est une initiative permettant de garantir la santé et la sécurité des salariés du secteur public parmi lesquels les enseignants.

Selon la *loi de la décentralisation n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes en son chapitre 3 section 1 « De l'éducation, de l'alphabétisation et de la formation professionnelle »* article 20. En matière d'éducation, les compétences suivantes sont transférées aux communes : 1) la création, conformément à la carte scolaire, la

gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la commune ; 2) le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdites écoles ; 3) la participation à l'acquisition des matériels et fournitures scolaires. Dans le but de satisfaire les besoins des établissements scolaires, le gouvernement effectue souvent les recrutements massifs des instituteurs à travers les programmes de contractualisation.

Les mesures de prévention des comportements à risques et de l'épuisement professionnel ayant été présentées, nous explorerons la littérature scientifique afin de présenter le problème sur lequel repose notre réflexion.

1.1.7 Aspect théorique de l'étude

Le Job Demands-contrôle (JD-C) de Karasek (1979) a été l'un des premiers cadres théoriques développés pour expliquer l'impact de la pression d'exigences élevées sur la santé et le bien-être des employés. Selon ce modèle, le stress prend source dans de fortes demandes ou exigences du travail (demande psychologique) qui renvoient à des aspects tels que le conflit de rôle, la pression du temps ou un rythme de travail élevé. La notion de contrôle de renvoie au degré de latitude décisionnelle ou du niveau d'autonomie de l'employé vis-à-vis des exigences fixées par leur travail. La quantité de contrôle qu'une personne a dans son travail agit comme la force d'équilibre contre les exigences du travail. Une demande plus exigeante est susceptible de stresser le travailleur et le conduire au burnout plus tard si rien n'est fait. Les résultats des travaux de Azouaghe (2019) montrent que plus les enseignants perçoivent les exigences de leur métier comme fortes, plus ils ont tendance à éprouver un bas niveau de bien-être au travail et un haut niveau de dépression au travail.

La recherche de Ntsame sima (2012) sur les dimensions de la santé psychologique notamment sur l'épuisement professionnel, montrent que les enseignants qui vivent des conflits de rôles professionnels et une charge élevée de travail sont plus enclins à vivre un épuisement émotionnel et une dépersonnalisation accentuée. Ainsi, la dépersonnalisation et l'épuisement émotionnel constaté chez les enseignants français et gabonais fait montre d'une charge émotionnelle que ces professionnels affrontent au quotidien. Les travaux de Djigou (2019) confirment ces propositions en montrant que seulement 1,79 % des enseignants ont une satisfaction générale au travail.

Par contre, les enseignants camerounais, pour la grande majorité d'entre eux, savent maintenir des liens solides, voire affectifs avec leur travail. On sait notamment qu'ils ne

démisionnent pas, ou très peu, et se battent pour offrir un service de qualité dans leur milieu professionnel. Cependant, Leur santé psychologique au travail n'est toujours pas garantie. Les travaux de Deschênes et Capovilla (2016) sur l'effet de l'auto-efficacité émotionnelle mettent en évidence une relation significative et positive entre l'auto-efficacité émotionnelle et le bien-être psychologique au travail puis, une relation significative et négative entre l'auto-efficacité et la détresse psychologique au travail.

Morris et Feldman (1996) définissent le travail émotionnel comme « l'effort, la préparation et le contrôle nécessaires pour exprimer l'émotion organisationnelle désirée durant les transactions interpersonnelles ».

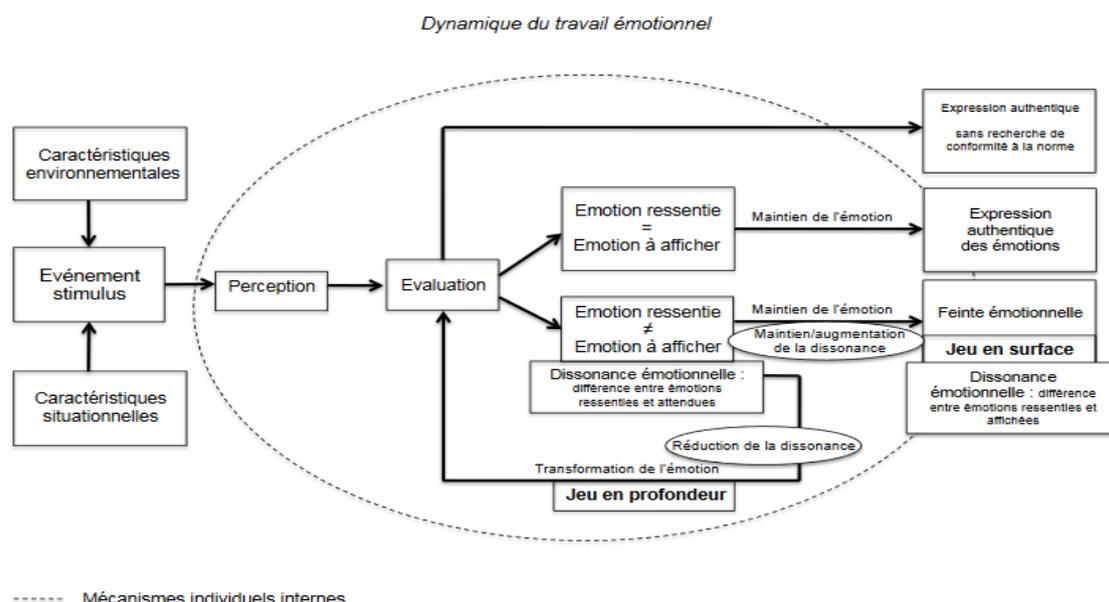


Figure 1: *Mécanismes du travail émotionnel tiré de Morris et Feldman (1996)*

Le travail émotionnel est un exercice sur soi qui requiert de travailler l'expression émotionnelle pour satisfaire aux exigences de la situation. Cette activité est appelée « travail émotionnel », car il faut travailler l'expression émotionnelle pour satisfaire aux exigences de la situation.

Petrides et Furnham (2001) ont soutenu l'importance de distinguer l'intelligence émotionnelle sur le plan des habiletés et des traits. Ces auteurs affirment que les compétences émotionnelles peuvent également prendre la forme de traits qui renvoient à la tendance comportementale des gens à se percevoir plus ou moins efficaces.

Le but de notre contribution est de documenter les liens de causalité entre les contraintes de travail, l'intelligence émotionnelle et l'épuisement au travail chez les professionnels de l'éducation de base du secteur public camerounais.

1.2 Formulation du problème

Pour Savall et al (2015), Le travail est une activité altruiste. Travailler, c'est créer de la valeur pour autrui. Chaque travailleur obtient une rémunération et s'élève en dignité. Depuis plus d'une décennie, les administrations publiques camerounaises fond preuve d'un fonctionnement aléatoire où il a aboli tous les principes de management et favorisé l'émergence d'une organisation clandestine (Nyock Ilouga & Moulougui, 2019).

En effet, les situations de travail des enseignants sont caractérisées par la disparition de l'aide en coopération verticale et horizontale. Les enseignants se retrouvent isolés fait individuellement face à son travail. En tant que métier de l'interaction, engageant la subjectivité à forte implication émotionnelle, il peut générer diverses tensions et provoquer des céphalées, des insomnies, l'irritabilité. Il n'est pas rare d'aboutir à l'épuisement professionnel ou burnout caractérisé par un *sentiment* de fatigue extrême, de la dépression, un sentiment d'incapacité, un dégoût du travail, un désintéret pour autrui. Le problème de cette étude est le sentiment d'épuisement professionnel.

L'aspect théorique et le problème d'étude ayant été abordés, nous présenterons par la suite la question de recherche, les hypothèses de recherche, les objectifs et le modèle à tester.

1.2.1 La question de recherche

Les modèles d'analyse ont progressivement introduit une investigation plurifactorielle et dynamique pour la compréhension de l'Homme dans son milieu de travail (Lhuilier & Litim, 2009).

Pour Dejours (1995), la psychodynamique du travail se préoccupe de l'identification des composants permettant au salarié de maintenir un équilibre en dépit des difficultés rencontrées au travail au lieu d'identifier les différents facteurs engendrant la détérioration ou l'amélioration de la santé mentale au travail. Dans cette optique, plusieurs chercheurs ont conceptualisé les modèles théoriques multiniveaux intégrant à la fois, en plus des variables indépendantes et dépendantes, des variables intermédiaires (médiatrices et/ou modératrices) en vue de mieux expliquer voire rendre compte de la dynamique qui opère dans la relation entre les exigences de travail et un état psychologique caractérisé par l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la perte du sentiment d'accomplissement professionnel.

1.2.1.1 La question principale (QP)

Notre question principale est : L'intelligence émotionnelle médiatise t'elle la relation entre les exigences de travail et l'épuisement professionnel chez les salariés de l'éducation de base du secteur publique camerounais ?

1.2.1.2 Les questions spécifiques (QS)

QS1 : L'intelligence émotionnelle médiatise t'elle la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel chez les enseignants de l'éducation de base au Cameroun ?

QS2 : L'intelligence émotionnelle médiatise t'elle la relation entre le conflit de rôle et l'épuisement professionnel chez les enseignants de l'éducation de base au Cameroun ?

1.2.2 Hypothèses

1.2.2.1 Hypothèse générale (HG)

HG : L'intelligence émotionnelle médiatise la relation entre les exigences de travail (respectivement la charge de travail et le conflit de rôle) et l'épuisement professionnel chez les salariés de l'éducation de base du secteur public camerounais.

1.2.2.2 Hypothèses de recherche (HR) :

HR1 : La charge de travail perçue a pour effet d'augmenter l'épuisement professionnel perçu, cet effet est médiatisé par l'intelligence émotionnelle.

En s'inspirant des travaux de Girard et Béland (2017), nous avons construit le modèle explicatif ci-dessous. Notre modèle prédit le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre les exigences de travail et l'épuisement au travail.

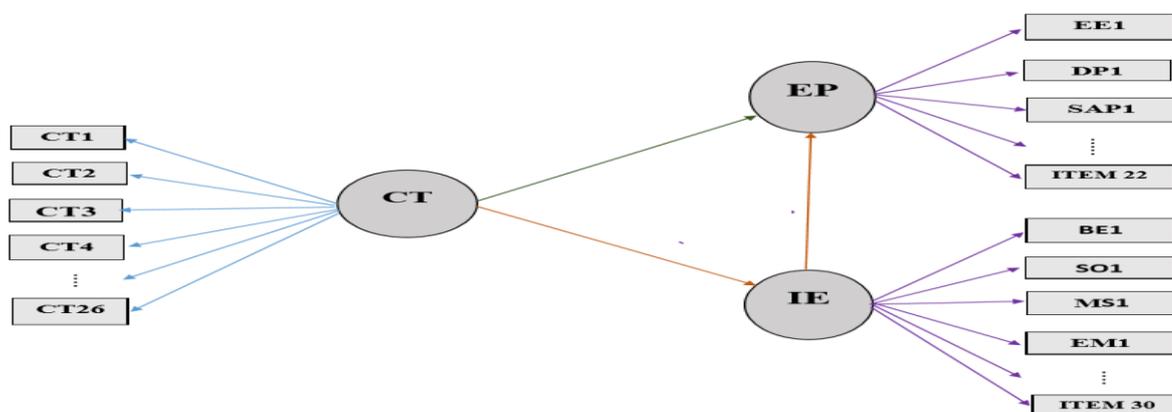


Figure 2: *Modèle explicatif de l'épuisement professionnel*

Note : CT= Charge de travail ; CT1= 1^{er} item mesurant La charge de travail (respectivement CT2...26) IE=Intelligence émotionnelle ; BE=Bien-être, BE1= 1^{er} item mesurant le bien-être (respectivement BE2...5) SO=Sociabilité ; SO1= 1^{er} item mesurant la sociabilité (respectivement SO2...9) MS=Maitrise de soi, MS1= 1^{er} item mesurant la maitrise de soi (respectivement MS2...13) EM=Emotivité ; EM1= 1^{er} item mesurant l'émotivité (respectivement EM2...3) ÉP=Épuisement professionnel ; ÉÉ=épuisement émotionnelle ; EE1= 1^{er} item mesurant l'épuisement émotionnel (respectivement EE2...9) DP=Dépersonnalisation ; DP1= 1^{er} item mesurant la dépersonnalisation (respectivement DP2...5) SAP=Sentiment d'accomplissement personnel ; SAP1= 1^{er} item mesurant le sentiment d'accomplissement professionnel (respectivement SAP2...8).

NB : les pointillés indiquent la présence d'autres indicateurs observables relié au facteurs de premiers ordre, non représentés par souci de simplification du schéma

HR2 : Le conflit de rôle perçu a pour effet d'augmenter l'épuisement professionnel perçu, cet effet est médiatisé par l'intelligence émotionnelle.

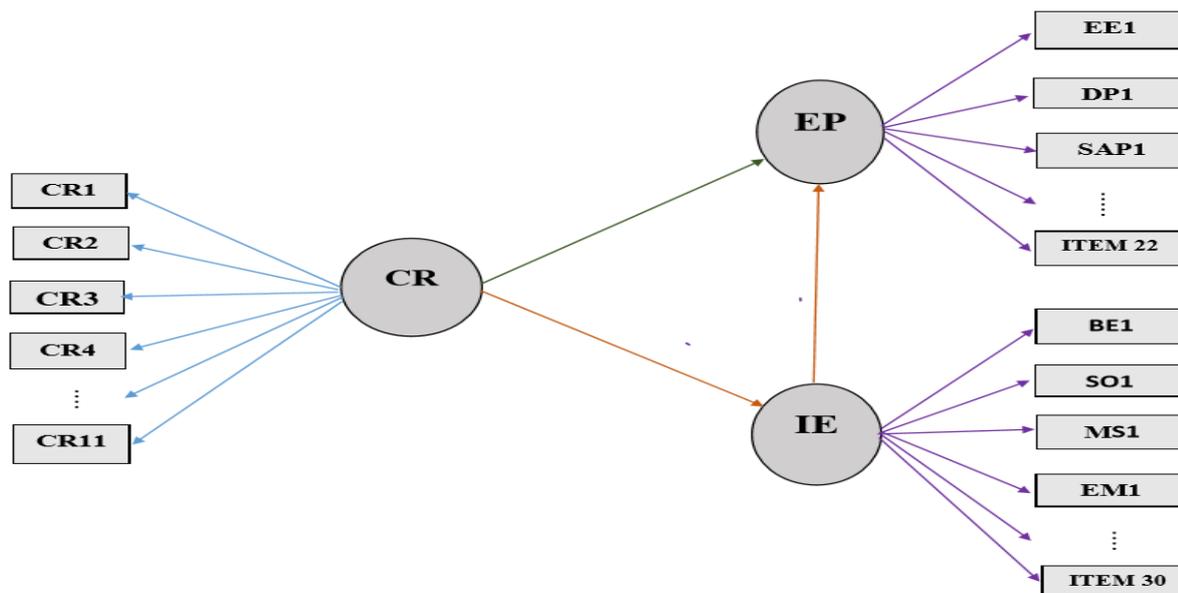


Figure 3: Modèle explicatif de l'épuisement professionnel

Note CR= Conflit de rôle ; CR1= 1^{er} item mesurant le Conflit de rôle (respectivement CR2...11) IE=Intelligence émotionnelle ; BE=Bien-être, BE1= 1^{er} item mesurant le bien-être (respectivement BE2...5) SO=Sociabilité ; SO1= 1^{er} item mesurant la sociabilité (respectivement SO2...9) MS=Maitrise de soi, MS1= 1^{er} item mesurant la maitrise de soi (respectivement MS2...13) EM=Emotivité ; EM1= 1^{er} item mesurant l'émotivité (respectivement EM2...3) ÉP=Épuisement professionnel ; ÉÉ=épuisement émotionnelle ; EE1= 1^{er} item mesurant l'épuisement émotionnel (respectivement EE2...9) DP=Dépersonnalisation ; DP1= 1^{er} item mesurant la dépersonnalisation (respectivement DP2...5) SAP=Sentiment d'accomplissement personnel ; SAP1= 1^{er} item mesurant le sentiment d'accomplissement professionnel (respectivement SAP2...8).

NB : les pointillés indiquent la présence d'autres indicateurs observables relié au facteurs de premiers ordre, non représentés par souci de simplification du schéma

Le modèle testé appartient à la catégorie les modèles stochastiques. Ces modèles sont qualifiés ainsi parce que le résultat des prédictions est entaché d'erreur, (il y a toujours des résidus qui demeure inexpliqués, ce qui constitue la variation stochastique dans le modèle à tester) contrairement au modèle déterministes. Avant d'accepter un modèle, on fait des tests statistiques avec des indices (dont les seuils sont bien définis) pour connaître ses imperfections.

Dans les MES, par exemple, les variables peuvent prendre différentes valeurs en fonction des réponses des participants. Dans ce genre de modèle, il faut numériser les connaissances pour faire des analyses statistiques. Pour valider ce modèle, il est nécessaire de le comparer à la réalité à l'aide de certaines techniques statistiques, comme l'analyse de la variance et les MES.

Les modèles que nous voulons tester dans cette étude sont les modèles de types stochastiques. En effet, nous investiguons dans le domaine des sciences humaines et sociales ; nos données sont collectées à l'aide d'un questionnaire auto rapporté ; le niveau du lien entre nos variables sera donné par le coefficient de régression généré dans une analyse en piste causale.

1.2.3 Objectifs de la recherche

1.2.3.1 L'objectif général (OG)

OG : Etudier le rôle que joue l'intelligence émotionnelle dans la relation entre les exigences de travail (respectivement la charge de travail et le conflit de rôle) et l'épuisement professionnel chez les salariés de l'éducation de base du secteur public camerounais.

1.2.3.2 Les objectifs spécifiques (OS)

OS1 : Examiner le rôle que joue le niveau de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel chez les salariés de l'éducation de base du secteur public.

OS2 : Examiner le rôle que joue le niveau de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre le conflit de rôle et l'épuisement professionnel chez les salariés de l'éducation de base du secteur public.

Après avoir présenté les modèles stochastiques, nous présenterons la délimitation thématique de notre sujet avant de montrer l'intérêt et la pertinence de cette étude.

1.2.4. Tableau synoptique des variables

Variables	Modalité	Indicateurs	Indices
Exigences de travail (EX)	Charge de travail (CT)	-Charge mentale, -Charge quantitative, -Charge qualitative.	-Nombre d'heure hebdomadaire de travail - Nombre de leçon enseignée -Niveau de responsabilité de l'enseignant
	Conflit de rôle (CR)	-Incertitude quant à la tâche à effectuer ; -Manque d'informations	-Interruption régulière des séances d'enseignement -Enseignants non examinateurs
Epuisement professionnel (EP)	Epuisement émotionnel (EE)	-Sentiment de vide émotionnel -Réticence et ras-le-bol -Grève du zèle -Perte de créativité ;	-Perte de l'envie d'aller au travail -Affaiblissement de l'amour-propre -Perte du sens de l'humour
	Dépersonnalisation (DP)	-Perte d'empathie -Détachement excessif dans les rapports interpersonnels pouvant aller jusqu'au cynisme	humeur maussade inaptitude au compromis ; irritabilité ;
	Diminution du sentiment d'accomplissement professionnel (SAP)	plus le sujet fait d'efforts pour faire face, plus il s'épuise, plus il perd son efficacité, plus il se démotive, installant par là même une sorte de cercle vicieux où il finit par douter de ses	Pensées vagabondes Sentiment de désespoir, d'impuissance ; pessimisme,

		propres capacités, baisse les bras et éprouve un réel manque d'accomplissement	Apathie; perte de productivité -l'impression d'un manque de reconnaissance
Intelligence émotionnelle (IE)	Bien-être (BE)	-Estime de soi -Trait de bonheur -Trait d'optimisme	-Ayant réussi et confiants -Joyeux et satisfaits de leur vie -Confiants et tendance à regarder du côté positif de la vie
	Sociabilité (SO)	-Compétences sociales -Gestion des émotions chez les autres -Affirmation de soi	-Maîtrisant le réseautage avec d'excellentes habiletés sociales -Capables d'influencer les sentiments d'autrui -Francs et prêts à défendre leurs droits
	Maîtrise de soi (MS)	-Gestion des émotions -Gestion du stress -Faible impulsivité	-Capables de contrôler leurs émotions -Capables de résister à la pression et de gérer le stress -Réfléchis et ayant moins tendance à céder à leurs désirs
	Émotivité (EM)	-Perception des émotions (de soi et des autres) -Expression des émotions -Habilités relationnelles -Empathie	-Vision claire de leurs émotions et de celles des autres -capables d'avoir des relations personnelles satisfaisantes -Capables d'avoir des relations personnelles satisfaisantes -Capables d'adopter le point de vue d'une autre personne

1.2.5 Délimitations de l'étude

Le sujet à l'étude dans ce mémoire est délimité sur un double plan : thématique et géographique.

1.2.5.1. Délimitation thématique

La thématique de cette recherche est axée sur l'évaluation de l'épuisement professionnel des instituteurs camerounais. De ce fait, il est appréhendé sous une forme tridimensionnelle incluant l'épuisement émotionnelle, la de personnalisation et le sentiment d'accomplissement personnel. Vu les difficultés professionnelles auxquelles sont confronté les enseignants camerounais depuis plusieurs décennies, il serait nécessaire d'explorer les facteurs dont pouvant influencés leur qualité de vie au travail et leurs performances professionnelles. Il est question ici d'étudier Par le processus de médiation comment le niveau d'épuisement professionnel perçu par les enseignants est déterminé à la fois par les exigences de travail et l'intelligence émotionnelle.

1.2.5.2 Délimitation géographique

Au regard de la pertinence d'un thème d'étude comme le nôtre qui traite d'un problème d'actualité comme l'impact des exigences de travail (respectivement la charge de travail et le conflit de rôle) sur l'épuisement des travailleurs en général et des enseignants camerounais en particulier, nous aurions bien voulu étendre notre enquête sur toute l'étendue du territoire camerounais. Mais compte tenu d'un certain nombre de facteurs contraignants qui se résument pour l'essentiel à l'insuffisance des moyens financiers, nous avons opté de travailler uniquement dans l'une des dix régions que compte le Cameroun à savoir la région du Centre ; plus précisément dans le département du Mfoundi, auprès des enseignants des établissements scolaires primaires des arrondissements de Yaoundé 2^e, 3^e, 5^e, et 6^e.

1.2.6 Intérêt de l'étude

Ce travail de recherche portant sur le rôle médiateur de l'IE du travail dans la relation entre les exigences travail et l'épuisement au travail chez les enseignants camerounais revêt un double intérêt : scientifique et pratique.

1.2.6.1 Intérêt Scientifique

Nguemeta Tsayem (2020) indique que « Les problèmes de santé psychologique chez les enseignants monopolisent l'attention des chercheurs depuis plusieurs années déjà et le nombre grandissant d'écrits traitant du phénomène est notamment recensé aux États-Unis, au Canada et en Europe ». À ce propos, les coûts humains et monétaires sont importants (OMS, 2017 ; OIT, 2017). Nous espérons par cette étude apporter une contribution à l'enrichissement du corpus de connaissances déjà existant en psychologie du travail et des organisations en ce qui concerne la mise au point des méthodes efficaces d'intervention et de prévention des de l'épuisement au travail.

1.2.6.2 Intérêt pratique

Le sujet à l'étude dans ce mémoire présente une acuité particulière au Cameroun. En effet, les responsables de l'éducation de base au Cameroun sont de plus en plus préoccupés par des questions relatives à la couverture des programmes scolaires, au désengagement, à la baisse de performance, à la résistance aux pratiques des nouveaux procédés d'enseignement prescrits dans les écoles et à la démotivation des enseignants. En vérifiant comment le niveau d'épuisement professionnel perçu est fonction des exigences au travail et du niveau de l'intelligence émotionnelle des professionnels de l'éducation de base, cette étude sera d'un apport non négligeable dans la prévention de l'épuisement professionnel perçu et l'amélioration du niveau de l'intelligence émotionnelle des instituteurs camerounais.

1.2.7. Pertinence de l'étude

L'originalité de ce travail de recherche réside dans le fait qu'il se propose de valider empiriquement deux modèles mettant en lien respectivement la charge de travail, l'intelligence émotionnelle et l'épuisement au travail. Puis, le conflit, l'intelligence émotionnelle et l'épuisement au travail. En effet, en mettant en évidence le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre les exigences de travail et l'épuisement au travail, ce mémoire dévoilera un volet de la recherche en matière de compréhension et de prévention des risques psychosociaux en général, le stress professionnel et l'épuisement au travail en particulier, resté jusqu'ici inexploré. Ainsi donc, le modèle de médiation de cette étude n'a pas encore fait l'objet d'une quelconque validation empirique. Ce travail sert de valeur ajoutée pour la compréhension de l'épuisement au travail.

CHAPITRE 2 : ETAT DE LA QUESTION SUR LES VARIABLES DE L'ÉTUDE

Le présent chapitre a pour objectif de passer en revue, d'une manière large mais pas nécessairement exhaustive, les descriptions détaillées des variables de l'étude ainsi que les travaux scientifiques déjà réalisés sur ces sujets. Nous présenterons quatre sections : la première réservée à l'épuisement professionnel. Les exigences de travail seront l'objet de la seconde partie puis, l'intelligence émotionnelle à la troisième partie. Nous présenterons les résultats de quelques études extérieures portant sur la relation entre ces variables à la dernière partie.

2.1 L'épuisement professionnel ou burnout

2.1.1 Définitions et historique

Étymologiquement, le verbe anglais « *to burnout* » signifie littéralement « s'épuiser, s'user, en raison de demandes excessives d'énergie, de force ou de ressources ». Appliqué à un feu ou une bougie, il se traduit par le fait de « laisser brûler jusqu'au bout ».

Le burnout est un terme provenant de l'anglais, se traduisant par « brûler de l'intérieur, se consumer ». (Kimberly Tobler, 2018). Les définitions de l'épuisement professionnel font souvent référence au stress. Le burnout est un stress chronique qui résulte de la confrontation que le travailleur fait entre les contraintes de travail et les ressources disponibles (Barbier, 2004). Ainsi l'épuisement professionnel peut être perçu comme la conséquence d'un stress professionnel persistant. Nombre sont les études qui montrent que le travail émotionnel contribuerait à modifier la perception et le vécu du stress et de l'épuisement en contexte professionnel. « IL consiste en une forme sphérique de réaction au stress que le travailleur rencontre dans des situations où les relations avec les tiers sont exigeantes ». Autrement dit, le burnout résulte du dysfonctionnement des interactions d'un individu avec son activité professionnelle et les contextes personnels et collectifs dans lesquels celle-ci s'exerce (Galam, 2012) cité par (Man ; 2019)

Pour Schaufeli et Enzmann (1998) « Le burnout est un état d'esprit négatif persistant lié au travail, chez des individus "normaux", qui est caractérisé par de l'épuisement, un

sentiment d'inefficacité, une démotivation et des comportements dysfonctionnels au travail. Cet état d'esprit n'est souvent pas remarqué par le travailleur pendant un long moment. Il résulte d'une déference entre les intentions et la réalité du travailleur. Souvent, les travailleurs entretiennent cet état d'esprit par des stratégies d'adaptation qui sont inefficaces.»

2.1.2 Historique et premières observations

Pour Man (2019), le concept du burnout a débuté dans les années 60 aux États-Unis au sein de populations de jeunes Américains motivés et idéalistes qui, voulant venir en aide à un certain nombre de populations défavorisées, se sont ensuite confrontées aux dures réalités de ces populations. Par la suite, Harold B. Bradley est le premier à reconnaître un stress lié au travail en 1969 sous le nom de burnout (Doudinet al., 2011).

Le terme a ensuite été repris par Herbert J. Freudenberger, psychiatre et psychanalyste dans les années 1970. Alors qu'il travaille dans une « free clinic » (clinique avec un personnel en grande partie bénévole qui aide les toxicomanes), il remarque chez le personnel soignant et chez lui-même des signes de fatigue émotionnelle et mentale. En effet, il travaille tous les jours jusqu'à deux heures du matin. Et puis un matin, il n'est plus capable de se lever. Il dort alors durant trois jours. Après cela, il s'enregistre à l'aide d'un magnétophone, ce qui lui permet plus tard d'analyser son discours et de remarquer des signes d'épuisement, d'angoisse, d'arrogance. Il se remet peu à peu et commence à utiliser le terme de burnout avec les membres de son équipe.

Dès 1974, Herbert Freudenberger observe chez des jeunes bénévoles une perte d'enthousiasme associée à des symptômes physiques (fatigue, épuisement, insomnie...) et à des conduites de surenchère ou d'évitement, il parle alors de « craquage ».

Freudenberger (1987), fondateur de cette notion de burnout, compare la personne atteinte de cette maladie à un immeuble brûlé. Ce syndrome a été identifié pour la première fois chez les travailleurs sociaux volontaire dans une clinique de détoxification.

Les premiers travaux scientifiques sur le burnout sont l'œuvre de Freudenberger (1974) qui observe chez des jeunes bénévoles, une perte d'enthousiasme associée à des symptômes physiques (fatigue, épuisement, insomnie...) et à des conduites de surenchère ou d'évitement. Il parle alors de « burnout » c'est-à-dire « épuisement émotionnel et mental » renvoyant au craquage.

Après avoir présenté une brève historique et quelques définitions de l'épuisement professionnel, nous présenterons le rapport entre le stress et l'épuisement. Puis, les dimensions de cet épuisement selon Maslach.

2.1.3 Du stress professionnel au burnout

Le burnout est intimement lié au stress professionnel avec lequel il partage les mêmes déterminants que sont : la demande psychologique ; la latitude décisionnelle ; et le soutien social (Karasek, 1979). Il apparaît que le burnout soit considéré comme le stade ultime du stress professionnel.

Le stress est connu depuis très longtemps mais l'étude du stress sur les conduites organisationnelles ne date que de quelques décennies seulement. Le stress professionnel est l'expression d'un déséquilibre entre, d'une part, les sollicitations et/ou les offres de l'environnement de travail, et d'une part les réponses possibles et/ou les besoins de chacun. (Maury, 2012). Il génère des émotions négatives et peut donc se définir comme un état de tension perçu subjectivement comme désagréable. « Le stress dépend de la façon dont le sujet perçoit la situation dans laquelle il se trouve impliqué.

Plusieurs études comme celle de Kowalski et al. (2010) ont également établi un lien entre le stress au travail et la naissance du burnout. L'épuisement professionnel apparaît à partir du moment où le stress vécu ou perçu au travail, dépasse les ressources psychologiques du salarié. Le stress à son tour apparaissant lorsque le travailleur a le sentiment que ses ressources ne permettent pas à faire face à la situation qui se présente à lui.

2.1.4 Dimensions du burnout

Pour Dejours (2011) Le rapport psychique des hommes et des femmes au travail n'est jamais neutre. Il peut engendrer le meilleur le pire, mais aussi le pire. La victime se sent comme vidée de toute son énergie, elle n'est plus capable de se détendre ni de récupérer. Cela a pour conséquence une incapacité à donner de sa personne dans sa profession.

Les dimensions du burnout dans le contexte de l'enseignement ont des caractéristiques spécifiques. Ainsi, en fonction de la composante de chacune d'elle, nous distinguons l'épuisement émotionnel (*composante affective*) et caractérisé par : un sentiment de ressources émotionnelles épuisées, de privation d'énergie, de vide nerveux et de perte de plaisir dans le travail qui devient source de frustration et de tension. La dépersonnalisation (*composante attitudinale et interactionnelle*) et caractérisée par des attitudes impersonnelles de retrait et de détachement, d'emprise et parfois de mépris ou de cynisme, envers les élèves (traités

davantage comme des objets) et enfin la réduction de l'accomplissement professionnel (*composante cognitive*) et caractérisée par la représentation de soi comme une personne incapable de répondre aux attentes et de faire face à la situation, sentiment de culpabilité et de dévalorisation de ses compétences Gay et Genoud (2020).

2.1.4. Epuisement émotionnel. (EE)

L'épuisement émotionnel se caractérise par la sensation d'être vidé, à bout de ses ressources physiques et émotionnelles. On parle de fatigue affective, de « saturation émotionnelle ». Dans le cas de l'enseignement, il s'agit d'une fatigue affective envers les élèves, les parents et les collègues). Son sentiment d'empathie diminue, c'est-à-dire sa capacité de compréhension des sentiments de l'autre. Le travail devient une corvée, ne procurant plus aucun plaisir et vidant peu à peu le salarié de toute émotion positive envers celui-ci. Ce vide émotionnel engendre pour le salarié des surchauffes émotionnelles comme des crises d'énervement et de colère. Mais aussi des difficultés de concentration, ainsi que la perte des émotions exprimées, qu'elles soient positives ou négatives (Santini, 2017).

La relation menée est distante et froide. La fatigue peut aussi être physique, elle ne semble pas être améliorée par le repos ou les congés. Dans les formes les plus graves, l'épuisement émotionnel peut conduire à d'authentiques cas de maltraitance (Bontoux, 2016).

2.1.4.2 Dépersonnalisation (DP)

La dépersonnalisation est une forme de détachement excessif par rapport à divers aspects du travail, en réponse à la surcharge ressentie. Ce détachement est considéré comme négatif car il crée des relations sans chaleur humaine, et peut mener à des attitudes déshumanisées du lien à l'autre, voire à de la maltraitance. Suite au syndrome d'épuisement, la distance mise entre la personne atteinte de 'Burnout' et son entourage, contribue à le déshumaniser, de jour en jour, pour finalement finir par un détachement et une incapacité relationnelle envers les autres. L'incapacité relationnelle se transformant souvent en cynisme envers ses congénères. La dépersonnalisation des relations provoquerait des difficultés relationnelles, ainsi la personne s'isolera et s'éloignerait d'une quelconque aide extérieure.

2.1.4.3 Réduction du sentiment d'accomplissement personnel (SAP)

Le sentiment de diminution de l'accomplissement personnel, c'est-à-dire une impression d'échec personnel et d'insatisfaction dans son travail. La personne perd confiance car chaque nouveau projet paraît insurmontable. A ce stade où le travail n'est plus un plaisir, il perd son sens.

Pour Santini (2017), on observe en général, une hausse de l'absentéisme motivé ou non, la fuite du travail en arrivant en retard ou en partant en avance, voire dans quelques cas le contraire, un présentéisme abusif, la volonté exacerbée de changer de travail et même de métier, sont des conséquences souvent alliées à ce dernier stade du burnout. A ce stade la perte du sentiment de compétence ou d'efficacité personnelle rajoute de l'anxiété, de la démotivation et réduit l'envie d'engager ses forces pour se sortir de cette situation de sentiments négatifs. Le sujet ne se sent plus à la hauteur, doute de ses compétences dans l'approche de l'autre et surviennent alors des sentiments de dévalorisation, de culpabilité et de démotivation. (Bergonnier, 2016).

Enfin, la perte de l'accomplissement personnel se manifeste par un sentiment d'incompétence par rapport à soi-même, une perte de sens ainsi qu'une baisse d'efficacité au travail (Maslach, 2001).

2.1.4.6 Facteurs probants

Pour Florian et Kevin (2020), le burnout prend sa source dans l'environnement de travail (souffrance professionnelle) et est le résultat d'une interaction entre des facteurs liés à l'environnement de travail et à l'individu (souffrance psychosociale). Le tableau ci-dessous montre quelques conditions de travail propices au développement de l'épuisement professionnel.

Tableau 1 : Conditions de travail propices à l'émergence de l'épuisement professionnel

Une faible socialisation	le jeune professionnel est confronté aux mêmes exigences de travail que les plus anciens.
Une charge de travail élevée	le travailleur est soumis à la réalisation de plusieurs tâches connexes pouvant en affecter d'autres et empêchant de demander de l'aide aux collègues.
Le travail routinier	les professions de relation d'aide incluent des tâches à caractère répétitif et non stimulants à la longue.
L'étendue limitée des interactions	: le professionnel ne considère qu'un seul aspect de l'interaction. Ainsi, le médecin, par exemple, se focalisera sur la dimension physique et l'enseignant sur l'apprentissage.
Le manque d'autonomie :	Les règles institutionnelles et administratives rendent les procédures contraignantes.
Le désaccord avec les objectifs institutionnels	celles-ci peuvent paraître inadéquates avec les valeurs de l'employé
Une	ce manque se fait ressentir lorsque l'employeur offre peu de soutien ou

supervision, un leadership déficient	de feedback.
L'isolement social	les collègues ne sont pas toujours prompts à assister les autres en cas de nécessité.

2.1.5 Manifestation de l'épuisement au travail

Selon Kimberly Tobler (2018), les symptômes de l'épuisement au travail peuvent s'observer sur plusieurs niveaux chez une victime.

- ❖ *Niveau émotionnel* : Perte d'intérêt ; ennui ; susceptibilité accrue, irritabilité, voire même agressivité ; autodépréciation, sentiment de découragement ; Impression de perte des capacités professionnelles, doute de soi-même et diminution de l'estime de soi.
- ❖ *Niveau intellectuel* : Perte du sens des priorités ; manque de concentration ; troubles de la mémoire ; impression que les problèmes s'accumulent et paralysent la réflexion ; état de confusion menant à une désorganisation du travail : il faut travailler plus pour compenser une baisse d'efficacité.
- ❖ *Niveau corporel* : Impression de tension intérieure, de pression respiratoire ; Dorsalgies, douleur dans la nuque et les épaules ; trouble du transit ou de la digestion ; Céphalées ; Rhumes et états grippaux ; Perturbations du sommeil ; Fatigue générale ; Perte de sensibilité ou sensibilité exacerbée (bruits insupportables)
- ❖ *Niveau comportemental* : Absentéisme accru ; Augmentation des heures de travail pour compenser l'efficacité perdue ; Abus de toxiques (alcool, cigarettes, médicaments) ; Désir de changer d'emploi ; Incapacité de s'extraire des problèmes professionnels dans la vie privée
- ❖ *Niveau relationnel* ; le contact avec l'élève est ressenti comme ennuyeux et même désagréable ; perte de la capacité d'empathie ; Isolement social.

Pour Florian et Kevin (2020), le processus conduisant au burnout se développe lentement. Il s'inscrit dans une durée (supérieure à six mois) et évolue à cause d'une usure prolongée par étapes successives, à savoir l'enthousiasme, la stagnation, la frustration, l'apathie et finalement, le désespoir.

L'enthousiasme est la phase « tout beau tout rose ». Le travailleur pense que son travail lui permettra de s'accomplir professionnellement. Il est enthousiaste, joyeux, excessivement motivé et fait montre d'une énergie débordante. Il se donne à fond et travaille

sans compter ses heures. Pendant les week-ends et les congés, il continue à travailler à domicile sur ses projets au détriment de son temps libre. Son travail occupe une place prépondérante dans sa vie ainsi que toute son attention. Il néglige par conséquent sa vie privée et ses besoins personnels.

La stagnation est la phase où le travailleur se rend compte que son travail ne lui permet pas de subvenir à l'ensemble de ses besoins. Il souhaite, par exemple, avoir plus de temps pour profiter de sa famille et de ses amis, s'adonner à ses passions, recevoir une rémunération à la hauteur de son investissement, etc. Il éprouve de moins en moins de satisfaction à travailler et ressent de plus en plus de fatigue.

La frustration est la phase où le travailleur se rend compte qu'il n'a pas toutes les cartes en main pour faire évoluer ou changer le système. Cette incapacité est une source de frustration et d'insatisfaction chez lui. Il devient alors irritable et de mauvaise humeur. Il se replie sur lui-même, doute de lui et éprouve un sentiment profond d'échec personnel. A ce stade, certains travailleurs quittent leur employeur, d'autres bataillent pour améliorer leur situation en revendiquant de l'aide à leur supérieur par exemple, d'autres encore glissent dans l'apathie.

L'apathie est la phase où le travailleur se désengage de plus en plus de son travail et se détache de ses collègues. Il évite les conflits et les défis, fournit le moins d'efforts possible afin de se protéger. Sa santé physique et mentale ne fait plus partie de ses préoccupations. A ce stade, certains travailleurs démissionnent alors que d'autres continuent à s'accrocher à leur travail, généralement parce que leur emploi leur apporte une source de revenu confortable ou parce qu'ils sont en fin de carrière.

Le désespoir est la phase ultime du burnout. Le travailleur n'a plus aucun espoir de voir sa situation professionnelle évoluer dans le bon sens et il craint alors pour son avenir professionnel. A ce stade, certains travailleurs laissent tomber leur travail et leur métier tandis que d'autres continuent à faire semblant que tout est sous contrôle.

2.1.5.1 Burnout et le type de métier

Plusieurs études affirment que la profession enseignante est particulièrement exposée aux risques de burnout car c'est une profession basée sur les relations d'aide (tout comme les infirmiers, policiers, par exemple), et parce que les enseignants font partie des personnes actives les plus confrontées au stress au travail. (Kimberly Tobler, 2018). De nos jours, il est

présent dans toutes les professions, mais le milieu de soins médicaux et celui de l'éducation rend respectivement les infirmières et les enseignants particulièrement encore plus vulnérables.

Pour Guilbon et Rascle (2008) le travail des soignants en gériatrie par exemple renvoie à des situations multiples où se côtoient la proscription d'émotions (neutralité, confidentialité) et la prescription d'émotions (les compétences émotionnelles)

Il est intéressant de constater que le burnout semble être plus fortement lié à aux attentes personnelles et la propre capacité à gérer ses émotions qu'à des critères purement organisationnels. Cela pourrait expliquer la raison pour laquelle certaines personnes subissent un burnout et d'autres pas, bien qu'elles travaillent dans le même service, avec les mêmes exigences professionnelles (Maury, 2012).

Le burnout touche généralement des personnes s'investissant fortement dans leur travail, ayant plutôt tendance à vouloir bien accomplir leurs tâches. De plus, il est relié à des *attentes professionnelles élevées* régulièrement mises en échec. Dans l'enseignement à l'instar d'autres professions où le contact humain implique fortement les affects, les taux importants d'abandon du métier et de burnout suggèrent que les compétences émotionnelles des enseignants sont nécessaires pour faire face aux nombreuses demandes émotionnelles inhérentes à ce métier (Jennings & Greenberg, 2009 ; Yin, Huang & Chen, 2019).

2.1.5.2 phénomènes proches du burnout

Le burnout partage certains symptômes avec d'autres souffrances mentales et ou somatiques, mais quelques-unes de ses manifestations lui permettent de se démarquer des souffrances ou anomalies sœurs.

❖ La détresse psychologique

Selon l'Institut de la statistique du Québec en 2010, la détresse psychologique se définit comme étant un « ensemble d'émotions négatives, qui lorsqu'elles sont suffisamment sévères et présentes sur une longue période de temps, peuvent être associées à des symptômes de troubles mentaux, dont la dépression et l'anxiété ». N'étant pas spécifiquement relié à un trouble psychologique, ce facteur nous offre une vision générale de l'état de santé mentale d'une personne.

❖ La dépression

La dépression est un trouble de l'humeur caractérisé par une difficulté, voire une incapacité, à éprouver du plaisir ou de l'intérêt, un sentiment de désespoir et l'absence de raison de vivre. C'est une maladie mentale caractérisée par une modification profonde de l'état thymique, de l'humeur dans le sens de la tristesse, de la souffrance morale et du ralentissement psychomoteur (Blochet al., 2002) cité par Morin et al. (2015).

Selon l'OMS (2012) « Il s'agit d'un trouble mental courant, caractérisé par la tristesse, la perte d'intérêt ou de plaisir, des sentiments de culpabilité ou de faible estime de soi, des troubles du sommeil ou de l'appétit, d'une sensation de fatigue et d'un manque de concentration ... Lorsque légère, la dépression peut être traitée sans médicaments. Cependant, lorsqu'elle est modérée ou grave, les patients peuvent avoir besoin de médicaments et d'une thérapie par le dialogue. »

Une personne qui souffre de burnout est disposée à travailler, mais elle n'en a pas l'énergie. Dans le cas d'une dépression, la personne a de l'énergie, mais elle n'a pas envie de travailler. Le burnout est lié à l'emploi, alors que la dépression est considérée comme présente dans d'autres sphères de la vie et donc généralement non liée à un contexte sphérique.

Bontoux, (2016) précise que même si des caractéristiques communes existent quant à leurs symptômes, le burnout se différencie de la dépression car il s'exprime dans la sphère professionnelle. Ce qui n'est pas le cas pour une dépression qui s'étend à tous les aspects de la vie et nécessite un traitement plus global. Le diagnostic de dépression décrit exclusivement un « état » de l'individu alors que le burnout se propose comme un processus de dégradation du rapport subjectif au travail.

❖ Le bore out

Il s'agit d'un épuisement professionnel par l'ennui au travail, provoquant une insatisfaction personnelle et entraînant une souffrance psychologique équivalente ou similaire à celles éprouvés lors d'un Burn-Out.

Pour Santini (2017), Le terme de Bore-Out est né en 2007 suite aux travaux de Werder et Rothlin, qui définissent ce malaise comme un « trouble psychologique survenant par l'ennui que l'on peut éprouver au travail. Ennui engendré par des tâches insignifiantes ou alors monotones à effectuer sans réel effort pouvant être stimulant et gratifiant pour la personne qui les exécute ». Selon eux le Bore-Out est le résultat de trois facteurs qui sont : l'ennui, l'absence de défi et le désintérêt. Ce n'est en aucun cas la paresse, souvent évoquée

par la plupart des salariés n'ayant aucune compassion ou compréhension pour les personnes atteintes de Bore-Out, responsable de ce trouble, mais plutôt la frustration de se sentir inutile incapable de contribuer au développement et à l'épanouissement de l'entreprise ou de l'organisation.

En contexte camerounais, l'expression « tuer le temps » est le plus souvent liée à cet état de fait quand une personne a peu ou pas de choses à faire à son travail et celui-ci peut se transformer en supplice pour cette dernière. L'oisiveté qui peut en découler cache en général un manque de stimulation intellectuelle, généralement dévalorisant et paradoxalement très stressant dans le temps pour toute personne qui n'a que peu à faire.

Un stress prolongé au travail conduit au burnout. Le stress au travail apparaît lorsque l'individu met en place un processus d'adaptation temporaire pour faire face aux situations perçues menaçantes. Un stress prolongé au travail conduit au burnout. Le burnout quant résulte d'une fracture du processus d'adaptation face au stress, lié à un dysfonctionnement évoluant lentement vers une phase chronique. Suites aux premières observations de Freudenberg (1975), plusieurs modèles explicatifs ont été introduits dans la littérature de l'épuisement professionnel. Ayant présenté avec détails le modèle ERI en 3.2, nous introduirons le modèle de Maslach, le modèle transactionnel et le modèle existentiel.

Tableau 2: Description multidimensionnelle de l'épuisement professionnel

Auteurs	Description du burnout	Dimensions
Freudenberg (1974, 1987)	Symptômes comportementaux	Colère Irritations Perte d'énergie Attitudes négatives Surenchère au travail Évitement
Maslach (1976) Maslach et Jackson (1981a)	Relations interpersonnelles	Épuisement émotionnel Dépersonnalisation Réduction de l'accomplissement
Pines et Aronson (1988)		Épuisement physique Épuisement émotionnel Épuisement mental
Cherniss (1980, 1993)	Découverte des réalités du monde du travail	Stress perçu Tension Changements attitudeux
Pines (1993)	Échec de la quête existentielle	Buts et attentes professionnelles
Farber (2000b)		Burnout épuisement Burnout classique ou frénétique Conditions de travail monotones et peu stimulantes
Lourel, Gueguen et Mouda (2007)	Conception unique de l'épuisement émotionnel	Épuisement mental Épuisement physique Épuisement émotionnel

Source ; (Ntsame Sima, 2012)

2.2. Les exigences de travail

La deuxième partie de ce chapitre est consacré à l'essentielle de la littérature sur les exigences de travail.

2.2.1 Définition et dimensions

2.2.1.1 Définition

Selon le JDR, les exigences de travail représentent les aspects du travail qui requièrent un effort physique ou psychologique soutenu et entraînent des coûts physiques ou psychologiques (Bakker & Demerouti, 2017) cité par Guemeta Tsayem (2020). Les exigences de travail représentent tout ce qui dans l'environnement de travail est source de tension et peut engendrer l'épuisement professionnel (Ntsame sima, 2012). Ainsi, elles sont liées aux contraintes auxquelles les salariés est soumis au quotidien et correspondent à la perception qu'on les salariés ont de leur charge de travail et de la relation professionnelles qu'ils entretiennent avec leurs collègues ainsi que leurs supérieurs hiératiques. Dans cette étude, les exigences de travail sont opérationnalisées deux dimensions à savoir la charge de travail et le conflit de rôle.

Les exigences de travail considérées dans cette étude sont les demandes en tant que caractéristiques du travail perçues (Frese & Zapf, 1988) cité par Djediat, A. (2018), se réfèrent à la perception qu'ont les employés des exigences qui leur sont imposées par le travail et son environnement. Il est admis que chaque organisation et chaque profession se caractérise par des demandes ou des exigences professionnelles spécifiques (Bakker & Demerouti, 2007).

Les exigences de travail représentent la variable indépendante dans cette étude, ces exigences sont opérationnalisés en deux dimensions à savoir la charge de travail et le conflit de rôle intégrés respectivement dans le modèle 1 et 2.

2.2.1.2 La charge de travail :

La charge de travail désigne, en psychologie, un niveau de mobilisation du sujet pour accomplir une opération donnée. En fonction de ce niveau, il est possible de parler de *sous-charge* lorsque la mobilisation se révèle inférieure aux capacités de l'individu ou de *surcharge* quand elle dépasse ses capacités. En ergonomie, la charge de travail est « *ce qui pèse sur le travailleur* » et qu'il importe donc de réduire ou d'aménager. Elle est parfois synonyme d'effort permettant de réaliser une tâche (Montmollin, 1986).

L'évaluation de la charge de travail doit toujours prendre en compte la notion de charge prescrite. Celle-ci est un héritage de l'organisation scientifique du travail, développée par Taylor (1880), à laquelle sont venues se greffer des contraintes supplémentaires comme l'organisation de la production en flux tendu ou le juste à temps. Mais la charge prescrite n'est pas la charge réelle ; cette dernière dépasse les seules dimensions de la production. À cela s'ajoute la charge subjective définie comme le résultat de la contribution (pénibilité, effort, fatigue, savoir-faire, inventivité) rapportée à la rétribution (salaires, carrière, reconnaissance, promotion, autonomie, responsabilisation, etc.).

De plus, les enseignants ont toujours plus de tâches éducatives qui s'ajoutent à leur mission d'instruction. Ils doivent, par exemple, développer chez les jeunes des compétences sociales et leur transmettre des messages de prévention en lien avec des projets de promotion de la santé. Cela augmente la charge des responsabilités et peut donc être un facteur de risque pour la santé des enseignants, surtout s'ils ne sont pas suffisamment formés.

En matière de risques psychosociaux, la charge de travail réfère à la quantité de travail à accomplir, aux exigences intellectuelles requises et aux contraintes de temps à respecter dans la réalisation du travail. La charge de travail est un concept complexe à définir et va au-delà de la quantité de travail prescrite par l'employeur. Elle comporte une dimension subjective : la charge de travail ressentie est aussi importante que la charge de travail demandée. La charge de travail devient stressante lorsque les tâches à accomplir sont perçues par le salarié comme trop importantes.

Avoir une grande quantité de travail, accompagnée d'une exigence sa qualité parfaite sous une contrainte de temps s'avère particulièrement stressant. Exercer un métier, occuper une fonction au sein d'une quelconque institution implique pour le professionnel d'avoir à sa charge une activité bien définie. Ainsi, la charge de travail peut être perçue comme le quota d'activités à réaliser sur une période bien déterminée afin de répondre aux exigences d'un système (Guillevic, 1999). Lorsque cette charge de travail devient élevée, il convient de parler de surcharge de travail. Brun, Biron, Martel et Ivers (2003) distinguent la surcharge quantitative de la surcharge qualitative :

❖ **La surcharge quantitative**

Elle survient lorsqu'un employé doit accomplir son travail dans un laps de temps insuffisant. Insuffisant en ce qu'aujourd'hui tout se fait dans l'urgence et cette accélération du rythme de travail représente une source importante de stress. Réagir rapidement et dans le

temps est désormais un défi à relever par les employés ; cette pression du temps s'explique par le fait que l'urgence est devenue un facteur clé de succès (Ben Ammar-Mamlouk, Hechiche-Salah & Ben Hadj, 2007).

❖ **La surcharge qualitative**

Elle intervient lorsqu'un salarié perçoit qu'il ne possède pas les compétences ou les connaissances requises pour effectuer une tâche donnée. En effet, quand l'employé se trouve dans des situations où le travail imposé exige des capacités excédant qualitativement les siennes, il éprouve du stress. Ce type de charge semble plus consistant que la charge quantitative, car elle remet en question l'estime de soi et le sentiment d'efficacité au travail. Les exigences de plus en plus élevées du marché du travail poussent les employés à se surpasser en vue d'y répondre.

2.2.1.3 Conflit de rôle

La théorie des rôles s'applique aux problématiques d'analyse et d'évaluation des comportements organisationnels, dès lors qu'un individu salarié, en tant qu'acteur social, est amené à jouer des rôles prescrits par son appartenance à un ou des groupes, ou à une organisation. Dès lors, les rôles sont associés à des règles et des normes qui guident le comportement du salarié dans des situations spécifiques, de résolution de problèmes ou de prise de décision.

Dans certaines situations, l'environnement de travail est susceptible de générer les tensions de rôle chez les opérateurs. Les conséquences des conflits de rôle ou d'ambiguïté de rôle s'exercent sur les variables d'ordre attitudinal (implication, engagement, identification, satisfaction au travail...) (Baile & Diwany, 2011), mais s'étendent également aux aspects comportementaux (absentéisme, performance, intention de départ), et peuvent encore source de troubles du comportement (stress, anxiété manifeste, intolérances diverses).

Kahn et al (1964) cités par Grima, (2007) déclinent ces tensions au travers des concepts de conflit et d'ambiguïté de rôle. Ils les définissent respectivement comme « l'occurrence simultanée de deux ou plusieurs demandes incompatibles telles que l'adaptation à l'une, rend plus difficile l'adaptation aux autres. » et le « degré d'information manquante pour occuper une position dans l'organisation. ».

Grima (2000) cité par Grima, (2007) montre que les tensions de rôle remettent en cause la satisfaction au travail, l'implication organisationnelle et conduisent le salarié à envisager de quitter son organisation. En revanche, sa performance n'est pas remise en cause.

L'ambiguïté de rôle correspond à un mode opératoire où le flou règne sur la manière d'agir et où l'individu est livré à lui-même sans consignes claires qui guident la réalisation des tâches et l'évaluation des résultats. Morin et Al. (2015), il s'agit d'une source de stress occupationnel liée au fait que l'information sur le poste occupé est inadéquate ou trop vague. En effet, le fait qu'un employé ne sache pas ce qui relève de son rôle et ce qui ne l'ai pas dans une organisation, provoque chez ce dernier de l'épuisement professionnel.

2.2.2 Cofacteurs des exigences de travail

Dans l'environnement de travail, il existe d'autres phénomènes susceptibles de plonger le salarié dans le stress et l'épuisement au travail : nous pouvons citer entre autres le harcèlement au travail, les agressions au travail, les conditions de travail, le sentiment d'injustice organisationnelle, le sentiment d'iniquité. La pénibilité au travail,

2.2.2.1 Le harcèlement au travail

Pour Dejours (2011), la trahison par les collègues, les proches, est plus douloureuse que le harcèlement lui-même et le silence des autres, face au harcèlement d'un collègue précipite la désagrégation du sens commun de la justice, de la dignité, de la solidarité.

Le harcèlement s'exprime dans toute une série d'agissements et d'attitudes. Il s'agit d'un comportement répétitif qui s'étale dans le temps. On distingue plusieurs types.

❖ Le harcèlement individuel

Il est pratiqué par une personnalité obsessionnelle perverse narcissique ou porteuse d'une pathologie du caractère. Il est intentionnel, vise à humilier, à détruire l'autre et à valoriser son pouvoir social ou personnel. L'instrumentalisation des individus et des instances par ces personnalités retarde ou rend impossible la reconnaissance des agissements délictueux, tant leurs procédés peuvent être hostiles, subtils et redoutablement efficaces, surtout face à des individus fortement investis dans leur métier.

❖ Le harcèlement institutionnel

Il peut prendre plusieurs formes entre autres : i) les *pratiques managériales délibérées* impliquant la désorganisation du lien social touchant l'ensemble du personnel, portant atteinte à la dignité des personnes et qui ont pour effet de dégrader les conditions de travail

(management par le stress, par la peur) ; ii) le *harcèlement stratégique* qui vise à exclure les personnels dont l'âge, l'état de santé, le niveau de formation, ne correspondent plus aux nécessités de service et à leurs missions d'intérêt général.

❖ **Le harcèlement horizontal**

Il s'exerce entre personnels, sans rapport hiérarchique. Il relève d'une dynamique collective où se déploient des comportements contraires aux droits fondamentaux de la personne humaine dans une relation de travail. Dans cette situation, l'individu ou le groupe harcelé devient le bouc émissaire. Ces personnes vont alors porter la responsabilité des situations de souffrance au travail ou des dysfonctionnements organisationnels

Selon Lhuilier (2009), La promotion de la notion de harcèlement et son inscription dans le cadre législatif puisent leur source dans la scène du travail. Le harcèlement au travail se différencie de l'agression au travail à travers le nombre d'occurrence de l'acte.

2.2.2.2 Agressions au travail

Les agressions psychologiques renvoient à des comportements ou des conduites ayant pour conséquence d'abaisser, de déprécier, d'humilier, d'embarrasser ou de blesser une personne sur le plan émotionnel, sentimental ou affectif. Elles se manifestent de différentes façons ; certaines plus évidentes d'autres plus insidieuses : intimidations, injures, propos humiliants, expressions hostiles, discrédit, isolement forcé, bris de communication, évitement, esquive. Elles peuvent être physiques, sexuelles et même psychologiques, c'est la forme d'agression la plus rencontrée en milieu organisationnel.

Dosseville et al. (2016) De nombreux chercheurs en psychologie se sont attachés à différencier les diverses formes d'agression chez les athlètes et deux types élémentaires d'agression ont généralement été distingués (Anderson & Bushman, 2002). Alors que l'agression hostile a pour objectif principal de blesser autrui.

2.3 Intelligence émotionnelle

Dans ce travail, nous nous sommes proposé d'étudier de prime à bord les deux composantes de la notion de l'intelligence émotionnelle afin de mieux la saisir. Pour cela, nous commencerons par présenter indépendamment les concepts « intelligence » et « émotion » puis, l'intelligence émotionnelle par la suite.

2.3.1 L'intelligence

2.3.1.1 Définition

Detienne (2020) indique qu'il n'existe presque pas de nos jours une définition de l'intelligence qui fait l'unanimité auprès des chercheurs et autres experts sur le sujet. Parmi les chercheurs en neurosciences, les théories prédominantes sont celles de Spearman (1927) selon laquelle il n'existe qu'une intelligence générale appelée « g » et Cattell (1971) qui distingue d'une part l'« intelligence fluide » et l'« intelligence cristallisée ».

En 1958, Wechsler définit l'intelligence comme « la capacité globale ou agrégée d'un individu à agir délibérément, à penser de manière rationnelle et à faire face efficacement à son environnement »

C'est la capacité pour un individu à chercher et à trouver des solutions aux problèmes dans un but adaptatif. En outre, il s'adapte à des situations comme il peut adapter son environnement en le modifiant à sa guise. Il faut souligner que de nombreux scientifiques se sont penchés sur la question de l'intelligence.

2.3.1.2 Conception unitaire de l'intelligence

La conception unitaire de l'intelligence qui se développe fortement à la fin du 19ème et au début du 20ème siècle, est associée au calcul d'un score unique qui permet de caractériser le niveau d'efficacité intellectuelle de l'adulte et de l'enfant, qu'il soit à haut potentiel ou non. Petrides et Furnham (2001) indiquent qu'en 1920, l'intelligence sociale a été introduite en psychologie par Thorndike. Les conceptions pluralistes ou multidimensionnelles de l'intelligence vont se développer en parallèle au début du 20ème siècle et trouver un second souffle à travers les approches de Sternberg et de Gardner, plus récentes mais aussi moins solides dans leur validation scientifique.

Les conceptions théoriques de l'intelligence sont généralement associées à un type de mesure, donc à un outil. Les outils et leurs contenus évoluent au fur et à mesure que les conceptions théoriques intègrent les découvertes scientifiques. Au début du XXème siècle, Binet en 1905 considérait que pour mesurer les processus qui permettaient de réussir à l'école, il fallait mesurer la mémoire, les images mentales, l'imagination, l'attention, la faculté de comprendre mais également des capacités un peu plus inattendues pour nous comme la suggestibilité, les sentiments esthétiques, les sentiments moraux, la force musculaire et l'habileté motrice (Pereira Da Costa, 2019).

2.3.1.3 Conception pluraliste : l'intelligence multiple

En 1983, Gardner est venu bousculer la donne avec sa théorie des intelligences multiples, avec laquelle il avance qu'il n'existe pas une seule intelligence mais bien plusieurs types d'intelligence. Il en définit alors huit comme indique le tableau ci-dessous.

Tableau 3: *Les types d'intelligence selon H. Gardner (1983)*

Type	Nature	Exemple de porteur
Intelligence linguistique	Capacité à maîtriser les mots à l'oral et à l'écrit	Ecrivain, conférencier, journaliste
Intelligence spatiale	Capacité à concevoir des images, et à comprendre le monde visible avec précision dans toutes ses dimensions	Architecte, peintre, sens d'orientation
Intelligence musicale	Capacité à appréhender les structures rythmiques et musicales	Danseur, chanteur,
Intelligence logique	Capacité à raisonner, à chiffrer, à ordonner le monde, à manager	Mathématicien, ingénieur, juriste
Intelligence corporelle	Capacité à utiliser son corps d'une manière coordonnée et élaborée	Athlète, sportif, danseur
Intelligence intrapersonnelle	Capacité à avoir une bonne connaissance de soi-même.	Écrivain, philosophe
Intelligence interpersonnelle	Capacité à entrer en relation avec les autres	Politicien, enseignant, vendeurs
Intelligence naturaliste	Capacité à observer et comprendre et décrire la nature sous toutes ses formes	Biologiste, botaniste, scientifique, naturaliste
Intelligence naturaliste	Capacité à observer et comprendre et décrire la nature sous toutes ses formes	Biologiste, botaniste, scientifique, naturaliste

Source : Alhanout (2018).

Dans l'évolution des connaissances scientifique au sujet de l'intelligence, Gardner remet en cause l'unidimensionnalité de l'intelligence, pour lui, le QI est considéré comme l'équivalence de l'intelligence logicomathématique.

En dehors de celle-ci, plusieurs autres formes d'intelligence existent. Contrairement au QI basé sur l'intelligence logicomathématique de Gardner, plusieurs études ont montré que le QE est meilleur prédicteur de la réussite professionnelle que le QI. Les personnes les plus compétents sont ceux qui ont plus de capacité à gérer leurs émotions (QE meilleur que QI).

2.3.2 L'émotion.

2.3.2.1 Historique

Le vécu des émotions a toujours été une réalité du quotidien des êtres humains. Dans la Grèce antique, deux éminentes réflexions ont été menées sur le sujet des émotions. Pour Platon, l'émotion est considérée comme venant pervertir la raison, troubler le jugement, et qui fallait les refouler et les bannir. Par contre, Aristote ayant pour but de les définir sur un continuum allant de la souffrance au plaisir, relève une conception plus positive de l'émotion puisqu'il la considère comme « un stimulus utile permettant d'évaluer le potentiel de gain ou de plaisir d'une action » (Kotsou, 2008) cité par (Elghazi & Cherkaoui, 2019).

2.3.2.2 Définition

(" Emotion " vient du latin e-movere : mouvoir au-delà, é-mouvoir).

De même que l'intelligence, il n'existe pas une définition de l'émotion qui fait l'unanimité auprès des chercheurs et autres experts sur le sujet. En réalité, il existe plusieurs définitions liées à des perspectives théoriques différentes qui continuent d'évoluer.

Durant les années 1930, les premiers travaux du courant des relations humaines sur les émotions appréhendent celles-ci sous plusieurs vocables parmi lesquelles le sentiment, le moral ou l'ambiance (Chanlat, 2003).

Ledoux (2005) définit les émotions comme étant des fonctions biologiques de notre système nerveux. Les émotions se caractérisent par un déclenchement rapide ; une durée limitée ; un mécanisme de perception automatique et la survenue spontanée. Les neuroscientifiques ont découvert que ces émotions produisaient toutes une réaction physiologique et que le processus était loin d'être réfléchi par les individus. En guise d'exemple, nous pouvons prendre le cas d'un automobiliste qui évite un accident de justesse.

2.3.2.3 Types d'émotions

Il existe trois types d'émotions : émotions primaires ou dites de base, émotions secondaires et émotions sociales. (Abdat, 2010).

❖ Émotions primaires

Pour Ekman (1992), les émotions sont des entités psychophysiologiques et comportementales discrètes et individualisées en nombre fini (la joie ou le plaisir, la peur, la colère, la surprise, le dégoût et la tristesse) qui ont en commun un déclenchement rapide, une courte durée, une survenue spontanée, une évolution automatique, et des réponses cohérentes.

Elles sont à la base de nos réactions qui ne sont pas seulement déterminées par notre jugement rationnel ou notre passé individuel mais aussi par notre passé. En fait, ces émotions primaires sont comme une matière première, à partir de laquelle on peut fabriquer toutes les émotions secondaires et sociales. Les émotions primaires sont déclenchées par des événements particuliers ou bien elles se manifestent dans des circonstances précises en provoquant des comportements sphériques. Le tableau suivant montre les émotions primaires et les comportements associés. Le tableau suivant présente les six émotions de base.

Tableau 4: *Émotions de bases : sentiments et comportements associés*

Émotion	Déclencheurs et circonstances d'apparition	Comportement
Joie	Désir ; Réussite ; Bien-être ; Accomplissement	Approche
Tristesse	Perte ; Deuil	Replis sur soi
Colère	Obstacle ; Injustice ; Dommage ; Atteindre à son intégrité physique ou psychique Limites de la personne ; Atteinte au système de valeurs	Attaque
Peur	Menace Danger Inconnu	Fuite Sidération Évitement Parfois attaque
Dégout	Substance ou personne nuisible Aversion physique ou psychique Contre quelqu'un Rejet	
surprise	Danger immédiat Inconnu Imprévu	Retrait Sursaut

Source : de Abdat (2010).

❖ **Émotions secondaires**

Les émotions secondaires ont pour base, au départ, un processus de pensée et sont l'aboutissement de l'apprentissage des émotions primaires. Les émotions secondaires sont celles qui sont engendrées à l'évocation de souvenirs et arrivent à maturation à l'âge adulte.

En dehors des émotions de base ou primaires, nous pouvons distinguer les attitudes émotionnelles (ex : amour, haine) les humeurs (ex : l'appréhension, l'euphorie, l'irritation), les traits émotionnels (hostile, timoré ...), les désordres émotionnels (ex : dépression, manie etc.)

❖ **Émotions sociales**

L'éducation et la culture sont fortement impliquées dans l'acquisition des émotions sociales. Les émotions culturelles liées à des situations particulières et à une histoire relationnelle qui se complexifient au fil des apprentissages et des expériences de la vie. Pour cette raison, elles sont également appelées émotions sociales ou complexes (ex : jalousie, fierté, rancune honte, culpabilité, la timidité, l'humiliation etc.). Toutes ces émotions sont apprises et sont constituées à partir des émotions primaires. De même que les émotions basiques, elles ont également un caractère positif ou négatif pour un individu mais elles ont une durée plus longue et sont moins intense.

2.3.2.4 Les Composantes des émotions

Scherer (1989) cherchant cette référence a identifié cinq composantes de l'émotion : 1) une composante d'évaluation cognitive des stimulations ou des situations, 2) une composante physiologique d'activation, 3) une composante expressive, 4) une composante motrice, c'est-à-dire d'ébauche d'action et de préparation du comportement et enfin 5) une composante subjective, celle du sentiment.

2.3.2.5 Les fonctions des émotions

Comme indique Alhanout (2018), les émotions jouent de nombreux rôles importants dans la vie des individus et ont fait l'objet de recherches scientifiques en psychologie. Les émotions ont 3 fonctions principales.

❖ **La fonction intrapersonnelle**

Elle se réfère au rôle que les émotions jouent en chacun de nous individuellement. Les émotions nous aident à agir rapidement, elles sont liées aux pensées et aux souvenirs. Ces souvenirs n'étant pas seulement des faits qui sont codés dans notre cerveau ; ils sont colorés avec les émotions ressenties au moment où les faits se sont produits. Les émotions ont également un rôle motivateur important sur nos actions. L'être humain cherche à vivre les sentiments de satisfaction, de joie, de fierté ou de triomphe dans ses réalisations, mais aussi éviter les sentiments négatifs forts.

❖ **La fonction interpersonnelle**

Elle représente le rôle que les émotions jouent entre les individus au sein d'un groupe. L'expression de l'individu fait impression sur son partenaire qui est par elle informé sur l'état et les dispositions du premier (Brunel, 1995). Par exemple, les expressions émotionnelles

facilitent des comportements spécifiques chez les percepteurs. Le visage craintif d'une personne incite un comportement de rapprochement et de soutien alors qu'un visage en colère incite un comportement d'évitement. « L'émotion a un rôle d'informateur essentiel. Elle nous signale qu'un besoin est ou n'est pas satisfaite » (Kotsou, 2012). Il ajoute qu'une émotion à caractère positif indique la *satisfaction* d'un besoin tandis qu'une émotion à caractère négatif indique la *non satisfaction* du besoin. De plus, l'intensité de l'émotion varie en fonction de l'importance et du degré de satisfaction du besoin.

❖ Les fonctions sociales et culturelles

Elles comprennent le rôle que les émotions jouent dans le maintien de l'ordre social au sein d'une société. La vie sociale humaine est complexe. Les individus sont membres de plusieurs groupes, avec de multiples rôles sociaux, normes et attentes, et les gens évoluent rapidement dans et dehors de multiples groupes dont ils sont membres. De plus, une grande partie de la vie sociale humaine se passe au sein des villes, où de nombreuses personnes de milieux divers se réunissent.

2.3.3. Anatomie et Physiologie des émotions

2.3.3.1 Théorie évolutive des trois cerveaux

Avant de commencer cette partie, il est important de savoir que toutes les structures cérébrales que nous allons décrire sont largement interconnectées et qu'aucune n'est à elle seule responsable d'un état émotionnel spécifique. Cette implication simultanée et multidirectionnelle ne permet pas d'établir une représentation simple et linéaire des processus émotionnels et rend difficile une conceptualisation globale de la séquence et des niveaux de traitement. Pour MacLean, le cerveau humain peut être considéré comme le résultat évolutif de trois systèmes dont les localisations anatomiques sont concentriques comme indique la figure suivante.

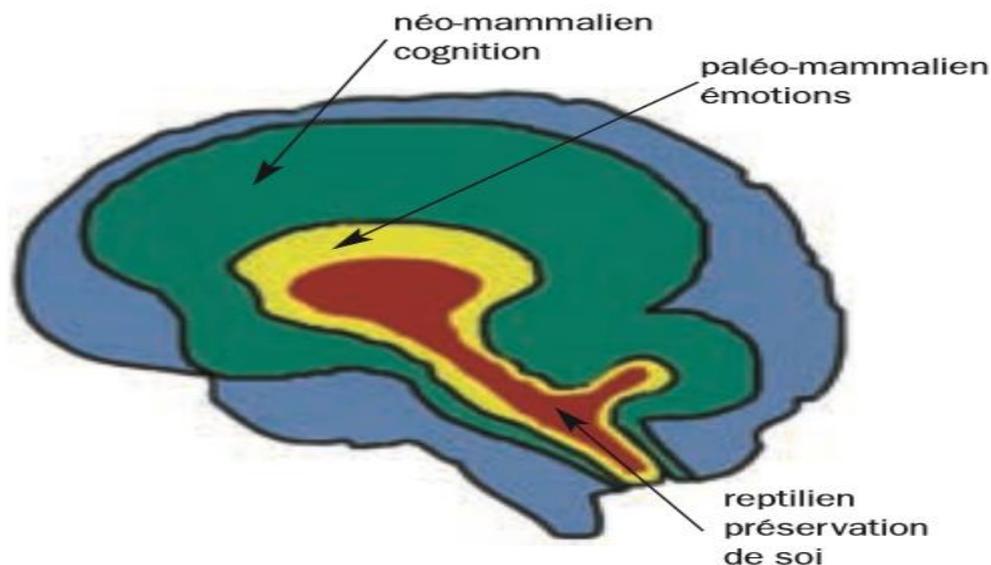


Figure 4: *Conception tripartite du cerveau selon MacLean tiré de Staub (2002)*

❖ Cerveau reptilien

C'est le cerveau le plus archaïque (échelle des espèces animales). Il est responsable des comportements instinctifs, assurant la survie de l'individu et de l'espèce. Ce cerveau intervient dans les comportements hautement stéréotypés qui permettent la survie, tels que manger et respirer. Il intervient dans les comportements vitaux tels la motricité, la respiration et le sommeil. Il détermine également le niveau général de vigilance et participe à la transmission des données de l'extérieur vers les centres nerveux supérieurs ; en fait, tout passe par le tronc cérébral (Morin et al., 2015). La dimension de ces besoins vitaux est le présent ou le moment de leur vécu.

❖ Système limbique

Il correspond au cerveau paléo-mammalien. Le rôle de cette seconde couche qui enveloppe le noyau reptilien est la conservation de l'espèce et de l'individu. Plus précisément, ce système comprend trois subdivisions. Parmi elles, nous avons la région amygdalienne (liée à la préservation du soi) ; la région septale (liée à la procréation et à la préservation de l'espèce) et la région thalamo-cingulaire (impliquée dans certains rapports sociaux).

Le système limbique, notamment constitué de l'hypothalamus, est situé dans la partie médiane du cerveau. On l'appelle parfois le cerveau mammifère, car il serait commun à toutes les espèces mammifères, dont les humains. Le système limbique joue un rôle majeur dans

l'organisation des réponses émotionnelles qui régissent les conduites humaines. Son concours est aussi essentiel à l'établissement de la mémoire à long terme, en permettant à l'organisme de répéter les expériences qui lui ont été agréables et d'éviter les désagréables (amygdales, hippocampes) (Laborit, 1974) cité par (Morin & al., 2015).

Ce système assure aussi la régulation des émotions comme la joie, la tristesse, la peur et la colère. Il est aussi très impliqué dans les réponses au stress et dans l'organisation des conduites fuite/combat. Grâce aux activités de ce système, une personne est en mesure de fuir une situation quand elle éprouve de la peur et de la combattre quand elle ressent de la colère (Laborit, 1974).

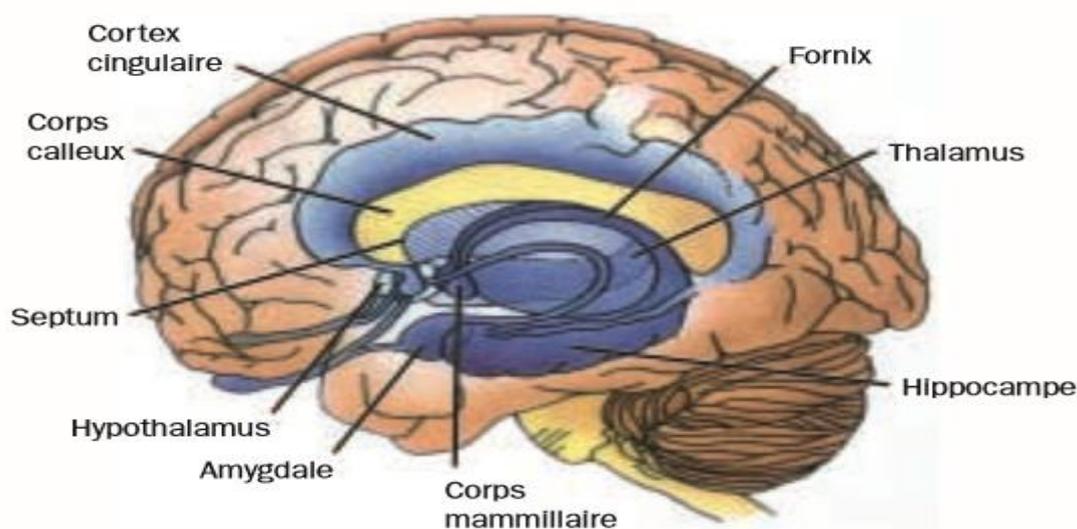


Figure 5: Structures du système limbique

Le système limbique englobe : i) Les structures limbiques proprement dites, à savoir le lobe piriforme, la formation hippocampique, le basal fore brain (noyau basal de Meynert, noyaux du Septum), le striatum ventral et l'amygdale ; ii) Les structures paralimbiques qui constituent la partie corticale du système et qui comprennent le gyrus parahippocampique, le gyrus cingulaire, le cortex rétro-spénial et l'aire septale. De plus, Les structures qui sont considérées comme apparentées au système limbique en raison de leur connexion avec certaines des régions décrites ci-dessus et qui incluent l'aire segmentale ventrale, certains noyaux du thalamus (noyaux dorso-médian et ventral antérieur) et l'hypothalamus. Les structures le plus importantes sont :

❖ **Cortex ou néocortex**

Le cerveau reptilien détermine les besoins vitaux de l'organisme, le cerveau limbique apprend à les satisfaire et le néocortex fait la part des choses. Le cerveau nouveau quant à lui constitue la troisième et dernière couche, caractéristique des animaux « supérieurs ». Ce système est constitué par le néocortex et serait le siège de la pensée rationnelle qui permettrait, dans une certaine mesure, de s'affranchir de la tutelle des émotions.

Boucher et al. (2017) indique que le traitement de l'information émotionnelle affective implique un réseau composé de structures corticales. Le néocortex est également associé à l'élaboration de processus cognitifs complexes, comme la planification et le raisonnement déductif, la récupération des souvenirs enfouis dans la mémoire à long terme, les stratégies d'organisation, le langage, etc. Il est également impliqué dans le contrôle du système limbique grâce à ses lobes frontaux reconnus pour participer à la gestion de nos réponses émotionnelles.

Contrairement aux émotions, le sentiment est le sens donné au changement psychologique provoqué par l'émotion en tant que tel. Les sentiments répondent aux circonstances conditionnées par l'environnement et la culture. Après un intervalle de temps ; les émotions réprimés (travail émotionnelle) deviennent des sentiments : Par exemple, La tristesse devient la dépression, La colère devient la haine, la peur devient la panique.

2.3.3.2 Emotions au travail

Chanlat (2003) indique que c'est depuis les premiers travaux du courant des Relations humaines, durant les années trente, le thème des émotions est abordé sous d'autres vocables (sentiments, ambiance, moral, etc.). L'émotion est composée de quatre éléments parmi lesquels : la dimension cognitive d'un événement existant, des changements physiologiques dans les viscères dans du corps, une volonté accrue d'agir et un sentiment subjectif.

Selon Elghazi et Cherkaoui (2019) les émotions sont nos meilleurs alliés professionnels, ils forment l'épine dorsale de l'organisation et permettent de développer des relations interpersonnelles fortes, durables et positives, de prédire le succès au travail mieux que les compétences intellectuelles. Dans cette étude, nous nous intéressons aux émotions en milieu professionnelle. L'essentiel de la littérature souligne une différenciation entre deux perspectives étudiant les émotions. D'une part, celle se rapportant aux émotions provoquées par le travail et d'autre part, celle qui s'intéresse à l'expression des émotions au service du travail. Notre réflexion est basée plus sur la première perspective à savoir les « émotions provoquées par le travail » ou part les conditions du travail de l'enseignant camerounais. Le

burnout serait une réponse à une exposition prolongée à un stress difficile à gérer et constitué d'émotions pénibles.

Le manque de reconnaissance émotionnel de la part des chefs d'établissements scolaire ou des responsables des sévices centraux du secteur de l'éducation peut affecter la qualité de l'enseignement ainsi que le bien être des enseignants en leur conduisant au désengagement et au sentiment d'épuisement au travail. L'expérience émotionnelle que procure l'environnement du secteur éducatif camerounais permet aux professionnels de ce milieu de donner un sens à leur métier. Ainsi, les émotions seraient également à la base des activités cognitives en psychologie existentielle.

2.3.4 La notion de l'intelligence émotionnelle

2.3.4.1 Historique et émergence

Salovey et Mayer (1990) sont les premiers à utiliser le terme intelligence émotionnelle, l'intelligence émotionnelle selon eux est une forme d'intelligence sociale qui implique l'aptitude à contrôler ses propres émotions et celle des autres, à discriminer entre elle et à utiliser cette information pour guider sa pensée et son action. Autrement dit, une capacité à percevoir, comprendre, gérer et utiliser ses propres émotions et celle des autres pour l'adoption des conduites socialement attendues et valorisées. L'intelligence émotionnelle sur pied par Meyer et Salovey (1990) est née de l'intelligence interpersonnelle (la capacité centrale de cette forme d'intelligence est de reconnaître ses propres émotions ou affects pour en comprendre le sens afin de guider son comportement) et l'intelligence interpersonnelle (aptitude à saisir l'humeur, le tempérament, la motivation et le désir d'une personne et à y répondre adéquatement) Gardner (1983).

De nos jours, certaines études utilisent le concept auto efficacité émotionnelle pour désigner l'IE. Ils désignent l'intelligence émotionnelle comme étant « l'habileté à percevoir et à exprimer les émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions, ainsi qu'à réguler les émotions chez soi et chez les autres ». Ils conçoivent avec Caruso un premier test d'Intelligence Emotionnelle (MSCEIT).

Provost (2014) indique le concept de l'intelligence a été popularisé par Daniel Goleman, ancien élève de David Mc Clelland à Harvard, psychologue et journaliste scientifique au New York Times. Il développe à son tour quatre concepts principaux basés sur la conscience de soi, la maîtrise de soi, la conscience sociale et la gestion des relations. Son

article intitulé L'intelligence émotionnelle (1997) a pénétré le langage courant de plusieurs entreprises. Une des publications de Goleman (2000) ayant popularisé le concept est son livre « *Emotional Intelligence : Why it can matter more than IQ* » ?

2.3.4.2 Définition

Mayer et Salovey (1997) ont défini l'intelligence émotionnelle comme un ensemble de capacités mentales permettant de percevoir correctement ses émotions et celles des autres, de recourir à des émotions qui facilitent l'activité cognitive, de comprendre ses émotions et celles des autres, de reconnaître leur importance et de gérer ses émotions et celles des autres. C'est à dire « Une forme d'intelligence sociale qui implique l'aptitude à contrôler ses propres émotions et celles des autres, à discriminer entre elles et à utiliser cette information pour guider à la fois sa pensée et son action » (Salovey et Mayer, 1990) cité par Chanlat (2003).

« Une série d'aptitudes, de compétences et de capacités non cognitives (émotionnelles et sociales), qui influencent la capacité de chacun à faire face aux exigences et aux pressions environnementales. » (Bar-On, 2004) cité par (Sfetcu, 2020)

L'intelligence émotionnelle comme la capacité de comprendre les émotions, les siennes et celles des autres, afin de s'adapter efficacement aux circonstances Morin et al. (2015)

Mayer, Salovey et Caruso (2004) définissent l'intelligence émotionnelle comme la capacité de raisonner à l'aide des émotions afin de promouvoir son développement intellectuel et émotionnel.

Mayer et ses collaborateurs (2004) définissent l'intelligence comme la faculté d'apprendre et de raisonner avec des connaissances dans le but de s'adapter à son milieu. Pour s'adapter, il nous faut de l'information, des informations sensorimotrices ou des connaissances apprises à l'école. Les émotions fournissent beaucoup d'information sur ce qui se passe ici et maintenant et sur ce qu'il faudrait faire pour s'adapter. Ainsi, l'intelligence émotionnelle est la faculté d'apprendre et de raisonner à l'aide de l'information que fournissent les émotions pour faciliter l'adaptation.

« La capacité de créer des résultats optimaux dans les relations avec nous-même et avec les autres. » (Six Seconds 2010). « L'intelligence émotionnelle est l'ensemble des compétences que nous aimons penser sont de l'autre côté de la feuille de rapport des compétences académiques. » (Elias, 2001)

« La capacité de percevoir des émotions, d'accéder et de générer des émotions, afin de faciliter la réflexion, de comprendre les émotions et les significations émotionnelles et de réguler émotionnellement de manière à promouvoir la croissance émotionnelle et intellectuelle. », (Mayer, Salovey & Caruso 2004).

« La capacité mentale avec laquelle nous sommes nés nous donne une sensibilité émotionnelle et le potentiel de compétences en gestion émotionnelle qui nous aident à maximiser notre santé, notre bonheur et notre survie à long terme. » (Hein 2005)

« Savoir séparer les sentiments sains des sentiments malsains et comment transformer les sentiments négatifs en sentiments positifs. » (Hein, 2005) « L'intelligence émotionnelle est le potentiel inné de ressentir, d'utiliser, de communiquer, de reconnaître, de se souvenir, d'apprendre, de gérer, de comprendre et d'expliquer les émotions. » (Stock, 2008)

La théorie de l'intelligence émotionnelle permet de comprendre mieux l'effet des émotions sur la santé psychologique et sur les performances professionnelles dans la mesure où elle insiste sur la manière dont un individu traite l'information émotionnelle pour en tirer des avantages sur le plan décisionnel (Tagne & al, 2021). Cependant, nombre sont les domaines professionnels où la culture organisationnelle est constituée en grande partie des émotions prescrites. Pour s'adapter à leur environnement de travail, les travailleurs font le plus souvent usage de leur intelligence émotionnelle à travers un mécanisme individuel complexe appelé travail émotionnel dans le but de réguler leurs propres émotions et accroître leurs performances professionnelles.

2.3.4.3 Concepts convexes à l'intelligence émotionnelle

❖ La dissonance émotionnelle

C'est un état d'inconfort éprouvé lorsqu'on doit exprimer une émotion qu'on ne ressent pas ou qui est contraire à celle que l'on ressent. Démontre un manque d'authenticité (Morin & al. 2015)

Pour être authentique, il faut être conscient de son état émotionnel ; il faut aussi reconnaître ses croyances et ses valeurs profondes (le vrai soi) pour les actualiser dans ses activités et ses interactions. Il faut également discerner les attentes, les normes et les valeurs de son entourage et être disposé à les respecter.

La dissonance émotionnelle produit une charge qui peut avoir des effets toxiques à la longue. La dissonance émotionnelle est aussi perceptible par les autres, ce qui peut ébranler la

confiance établie. C'est la légitimité du travail émotionnel qui permettra de la garder intacte : tant et aussi longtemps qu'on estimera que le travail émotionnel est légitime, acceptable, cela ne l'affectera pas trop.

❖ Les compétences émotionnelles

L'intelligence émotionnelle est la « capacité à réguler ses émotions et celles des autres, à les distinguer et à utiliser ces informations pour guider sa pensée et ses actions ». Goleman (1997)

Goleman : « La compétence émotionnelle est une capacité apprise fondée sur l'intelligence émotionnelle qui entraîne une performance remarquable au travail. » (2002). Dans la littérature, plusieurs ont révélé qu'il existe un lien entre l'intelligence émotionnelle, le stress au travail et le burnout. Il est généralement possible de gérer le *stress perçu* de manière individuelle, notamment grâce à l'intelligence émotionnelle.

Selon Gay et Genoud (2020), les compétences émotionnelles d'un individu renvoient à une vaste palette de connaissances, habiletés et dispositions (identifier, comprendre, exprimer, écouter, utiliser et réguler les émotions...). Ces compétences peuvent être subdivisées en deux catégories (Brasseur & al, 2013) : les compétences intrapersonnelles (comprendre, exprimer, réguler ses émotions...) et les compétences interpersonnelles (identifier, écouter, réguler les émotions d'autrui etc.).

❖ Coping :

Le terme « coping » vient du verbe anglais « to cope with » qui peut être traduit par « faire face à ». Il est également connu dans la littérature française sous le terme de « stratégie d'ajustement ». C'est un effort d'ajustement de ses conduites dans une situation qui comporte un défi ou qui représente une épreuve. Implique la prise de conscience de ses hypothèses et de ses croyances à propos de la situation et des difficultés rencontrées, ainsi que la remise en cause de ses stratégies ainsi que leur perfectionnement ou leur transformation, en vue de retrouver l'équilibre.

Dans un premier temps, le coping a été défini comme l'ensemble des processus qu'un individu interpose entre lui et l'événement perçu comme menaçant, pour maîtriser, tolérer ou diminuer l'impact de celui-ci sur son bien-être physique et psychologique. De nos jours, le coping est défini comme l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, déployés par une personne pour maîtriser, réduire ou tolérer les exigences

internes ou externes qui menacent ou dépassent les ressources d'un individu (Folkman, 1984). Il est déterminé, en partie, par les caractéristiques de la situation stressante.

2.3.4.4 Modèles de l'intelligence émotionnelle

Les modèles de l'intelligence émotionnelle sont regroupés en plusieurs catégories. On distingue fondamentalement du point de vue psychométrique plusieurs approches : les modèles basés sur les habilités, les modèles basés sur les traits de personnalité et les modèles mixtes intégrant les deux aspects précédents. Lagrange (2016) indique que « pendant que l'IE-habilité se mesure par des tests de performance, l'IE-trait est évaluée au moyen de questionnaires auto-rapportés. Le modèle des habilités de Mayer et Salovey (1997) ; le modèle des habilités de Wong et Law (2002) Modèle des habilités de Wong et Law (2002) ; modèle mixte de Bar-on (1997) ; le modèle mixte de Goleman, Boyatzis et McKee (2002).

2.3.4.5 Modèle de l'IE-trait de personnalité (Petrides et Furnham, 2003 ; 2006)

L'approche des traits décrit l'intelligence émotionnelle comme un trait de la personnalité. L'évaluation de la personnalité est utile pour les organisations, lors de l'élaboration du contrat de travail ou du recrutement, elle permet de statuer sur la sélection du personnel. Son importance est également perçue au niveau du développement de carrière, la dynamisation des équipes de travail, l'amélioration d'un environnement propice au développement du potentiel des employés.

Pour Dejours (2011), le travail ne se réduit pas au rapport entre l'individu et la tâche à accomplir, le travail est aussi un travail collectif. Dosseville et al. (2016) indique que Thorndike et Stein (1937) soulignaient déjà l'importance de l'identification de nos propres états internes et de ceux des autres. Mais la notion d'IE revient à Mayer et Salovey qui la définissent comme la capacité à identifier, comprendre, générer et gérer les émotions de manière à promouvoir le développement émotionnel et intellectuel (Mayer & Salovey, 1997 ; Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

Notre investigation accorde la priorité à la description des traits. Avant de décrire les traits de personnalité, nous allons d'abord définir la notion de personnalité. Cattell (1957), définit la personnalité comme « ce qui permet de prédire comment une personne va réagir ou se comporter dans une situation donnée » et « la combinaison de l'ensemble des traits chez un individu ». La personnalité est un ensemble de caractéristiques affectives, émotionnelles, dynamiques relativement stables et générales de la manière d'être d'une personne dans sa

façon de réagir aux situations dans lesquelles elle se trouve (Bloch & al., 2002) cité par Morin et al., (2015).

Pour Eysenck (1970), la personnalité est « une combinaison de traits que la personne tend à manifester dans différentes situations et qui demeure dans le temps ». L'argument essentiel de cette théorie des traits de personnalité repose sur le fait que la personnalité est une somme de traits présentés par l'individu. Ces traits de personnalité sont des dispositions à agir d'une certaine manière (Morin & al. 2015).

Eysenck (1970) Les dimensions du « Big Five » Le facteur névrosisme désigne une disposition aux émotions négatives. Le facteur extraversion concerne les rapports sociaux, la vitalité et les émotions positives Le facteur ouverture d'esprit décrit des traits de personnalité associés à l'adaptabilité et à la créativité. Le facteur agréabilité se rapporte aux tendances interpersonnelles, au style d'attachement et à l'affiliation. Le facteur conscience est lié au contrôle des impulsions, à la maîtrise de soi, à l'autorégulation et à l'accomplissement.

Piqueras et al. (2020) affirment que le concept d'IE-trait « peut être compris en tant que trait de la personnalité qui appréhende les différences individuelles de la reconnaissance, du traitement et de la régulation de l'information émotionnelle, et ayant des effets généralement adaptatifs aux résultantes sociales et au bien-être ».

Le recours au modèle des traits de l'intelligence émotionnelle, autrement nommé auto efficacité émotionnelle (Cousineau, 2021), nous semble pertinent pour notre étude dans la mesure où ce modèle organise sous un seul cadre les différences individuelles principales de l'affectivité, lesquelles ont été jusqu'ici dispersées à travers les dimensions de base du Big Five et de d'autres modèles. La figure ci-dessous est une illustration de ce modèle.

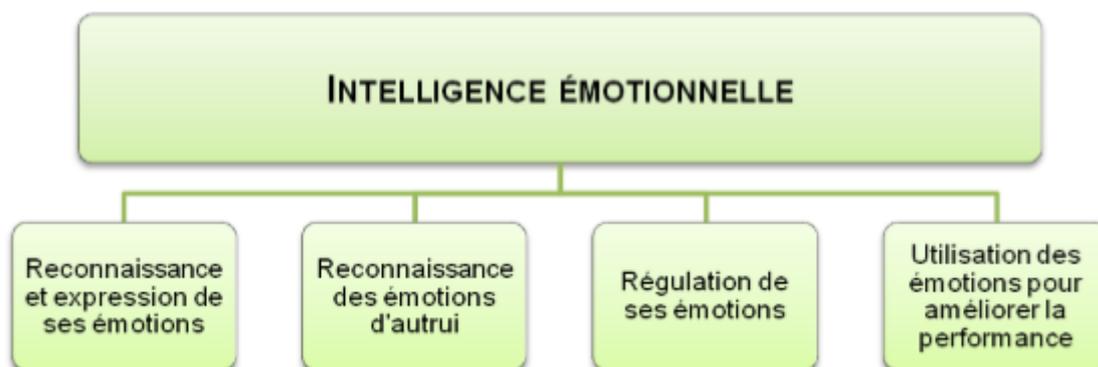


Figure 6: *Modèle des traits de l'IE de Petrides et Furnham (2001) tiré de Hadchiti (2021)*

Les quatre facteurs sont l'autoefficacité émotionnelle relative à l'autorégulation (par exemple, gestion de ses émotions et de ses impulsions), à l'émotivité (par exemple, habiletés relationnelles, perception de ses émotions et celles d'autrui), à la sociabilité (par exemple, compétences sociales) et au bien-être (par exemple, estime de soi) (Petrides, 2009).

Tableau 5: *Facettes de l'IE-Traits de personnalité Petrides et Furnham (2003) tiré de Lagrange (2016)*

Facteurs et facettes (Ensemble des perceptions d'habiletés personnelles qui forment un trait de personnalité global)	Les individus ayant un score élevé se perçoivent ainsi
Traits reliés au Bien-être	
Estime de soi	Ayant réussi et confiants
Trait de bonheur	Joyeux et satisfaits de leur vie
Trait d'optimisme	Confiants et tendance à regarder du côté positif de la vie
Maitrise de soi (autorégulation) (Traits reliés au contrôle de soi)	
Gestion des émotions	Capables de contrôler leurs émotions
Gestion du stress	Capables de résister à la pression et de gérer le stress
Faible impulsivité	Réfléchis et ayant moins tendance à céder à leurs désirs
Émotivité (Traits reliés à l'émotivité)	
Perception des émotions (de soi et des autres)	Vision claire de leurs émotions et de celles des autres
Expression des émotions	capables d'avoir des relations personnelles satisfaisantes
Habiletés relationnelles	Capables d'avoir des relations personnelles satisfaisantes
Empathie	Capables d'adopter le point de vue d'une autre personne
Traits reliés à la sociabilité	
Compétences sociales	Maîtrisant le réseautage avec d'excellentes habiletés sociales
Gestion des émotions chez les autres	Capables d'influencer les sentiments d'autrui
Affirmation de soi	Francs et prêts à défendre leurs droits
Les deux derniers traits ne sont pas des facteurs en particulier, mais sont inclus dans le score total.	
Adaptabilité	Flexibles et prêts à s'adapter à de nouvelles conditions
Automotivation	Automotivés et peu enclins à céder devant l'adversité

Les quinze facettes que compose le modèle présenté font partie de 4 familles de facteurs spécifiques (Mikolajczak & al., 2007). Le premier facteur (*bien-être*) est constitué des échelles de bonheur, d'estime de soi et d'optimisme ; il vise à évaluer la tonalité affective générale de l'individu. Le deuxième facteur (*autorégulation*) vise à évaluer l'efficacité avec laquelle l'individu gère ses émotions, ses impulsions et son stress ; on parle ici de la maîtrise

de soi. Le troisième facteur (*émotivité*) fait référence à la sensibilité émotionnelle et rend compte de la propension du sujet à percevoir ses émotions et celles des autres. Enfin, le dernier facteur (*sociabilité*) cible l'utilisation des compétences émotionnelles dans un contexte social. Ils ont également ajouté deux facettes à leur modèle (sous la catégorie « autre ») et ces dernières sont intégrées dans le score global d'I.E. Le tableau ci-dessous représente une synthèse théorique de l'IE.

Tableau 6 : *Récapitulatif des modèles théoriques de l'intelligence émotionnelle*

Auteur	Approches	Constituants	Instruments
Mayer & Salovey (1997) 1997	IE comme habileté mentale ou intelligence pure	Quatre Compétences : Perception émotionnelle, Assimilation émotionnelle, Compréhension émotionnelle, Gestion des émotions	MSCIET (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test)
Wong et Law (2002)		Quatre composantes : La reconnaissance émotions L'expression de ses émotions, La reconnaissance de celles d'autrui, La régulation de ses émotions et l'utilisation des émotions pour améliorer la performance.	WLEIS (Wong and Law's Emotional Intelligence Scale)
Bar-On (2004)	IE comme combinaison de capacités mentales et de traits de personnalité	Cinq composantes : Intra personnel, Interpersonnel, Gestion du stress ; Adaptabilité, Humeur générale	EQ-I (emotional quotient inventory),
Goleman (1998)		Modèle de base Cinq dimensions Auto conscience, Auto régulation, Auto motivation, Compétences sociales, Compétences interpersonnelles	ECI (Emotional Competence Inventory)
Goleman et al. (2005)		Modèle révisé Quatre Dimensions : Conscience de soi, Gestion de soi, Conscience des autres, Gestion des relations NB : plusieurs compétences propres à chaque dimension	
Petrides & Furnham 2001	IE comme traits de personnalité uniquement	Modèle à quatre Dimensions : Bien-être Sociabilité, Maîtrise de soi, Emotivité	TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire).
Mikolajzack (2014)	IE comme compétences émotionnelles	Cinq composantes : Identification de ses émotions et celle d'autrui. Expression de ses émotions (positives ou négatives) et celles d'autrui Compréhension de ses émotions et celles d'autrui Régulation de ses émotions et celles d'autrui Utilisation de ses émotions et celles d'autrui	PEC (Profil des Compétences Emotionnelles)

Bien que les différents auteurs qui traitent de l'intelligence émotionnelle semblent s'accorder sur le fait que l'intelligence émotionnelle permet de reconnaître, comprendre, gérer et utiliser ses propres émotions et celles des autres. Dans la section suivante du chapitre, nous présenterons quelques travaux déjà réalisés sur les variables de notre sujet.

2.4. Résultats de quelques études antérieures en lien avec les variables de l'étude

Les travaux de Bopda Negueu et al (2019) chez les soignants de l'hôpital central de Yaoundé, ont montré que le burnout est associé significativement à sept facteurs. Il s'agit du pavillon d'exercice ; le statut matrimonial ; le ratio effort/récompenses déséquilibré ; le fait d'avoir été menacé physiquement ou verbalement ; le maintien de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle ; la fréquence des oublis ; l'attribution des erreurs aux conditions de travail.

Guilbon et Rascle (2008) dans la présente recherche, l'épuisement émotionnel serait en lien avec la demande psychologique et la variété émotionnelle prescrite surtout en associant l'ancienneté. En fait, les caractéristiques du travail associées à la prescription d'émotions agiraient comme des sources de tensions particulièrement prédictives de l'épuisement émotionnel. De la même façon, la dépersonnalisation reposerait sur la combinaison de la demande psychologique, du jeu en surface et de la répression émotionnelle prescrite. Dans cette combinaison, ce sont bien les stratégies de dissimulation des émotions réelles et le fait de feindre certaines compétences émotionnelles qui augmenteraient de façon significative le niveau de dépersonnalisation. Seul l'accomplissement personnel reste significativement rattaché au modèle de Karasek et plus exactement à la dimension de latitude.

Les résultats d'une étude menée par Vézina et Saint-Arnaud (2011) auprès d'un échantillon représentatif de travailleurs québécois ayant un métier émotionnellement exigeant montrent que les prévalences de la détresse psychologique et de symptômes dépressifs élevées sont diminuées de moitié lorsque l'exposition à un travail émotionnellement exigeant s'accompagne d'un bon niveau de latitude décisionnelle et de soutien social au travail.

Dans le but de proposer un modèle exploratoire des conséquences du conflit intergénérationnel en s'appuyant sur les résultats existant sur les tensions de rôle, Grima (2007) teste un modèle de recherche au sein d'une grande entreprise publique française du secteur tertiaire. Le test du modèle réalisé à partir d'une approche « path modelling » PLS et l'ANOVA souligne les effets négatifs entre les dimensions de l'empotement et l'ambiguïté de rôle. Ensuite, un effet positif entre le conflit intergénérationnel et l'ambiguïté de rôle.

Cependant, l'hypothèse de médiation selon laquelle l'ambiguïté de rôle médiatise la relation entre le conflit intergénérationnel et le sens et l'autonomie est validée.

L'intelligence émotionnelle est impérative pour les organisations, car elle a un impact sur la qualité des relations interpersonnelles, la satisfaction au travail, l'absentéisme, le niveau de stress, la performance, l'engagement des équipes, et bien d'autres aspects (Africano Cabral, 2019). Une étude (Ates & Buluk, 2015), cette fois, menée auprès d'enseignants travaillant dans des écoles primaires, révèle une relation positive entre le niveau d'intelligence émotionnelle, la motivation et l'engagement organisationnel. En effet, les résultats illustrent des scores élevés dans les trois paramètres étudiés.

En 2010, Brasseur et Grégoire se fixent l'objectif développé de l'intelligence émotionnelle (IE) trait chez les adolescents à hauts potentiels. L'IE est évalué au moyen du Trait Emotional Intelligence Questionnaire (version française). L'échantillon est composé de 90 jeunes âgés de 11 à 18 ans issus d'une population consultante. Les résultats de l'analyse de régression linéaire montrent que le niveau d'IE trait est en lien avec le résultat obtenu au niveau du questionnaire de compétences sociales et ce spécialement dans l'échantillon « haut potentiel » [$F = 16,217$, $p < 0,000$, $R^2_{adj.}=0,162$]. Ce lien existe également dans l'échantillon contrôle mais l'effet est moindre puisque seul 5 % de la variance peuvent être attribués au niveau d'IE trait [$F=5,631$, $p < 0,020$, $R^2_{adj.}=0,054$].

Les résultats des travaux de Dechene et capivolla (2016) montrent que plus les justices procédurale, interpersonnelle, informationnelle sont élevées, plus l'épuisement émotionnel diminue (respectivement $r = -40$, $p < .001$; $r = -41$, $p < .001$ et $r = -32$, $p < .001$). Les dimensions de la justice organisationnelle contribueraient à prévenir l'épuisement émotionnel des travailleurs sociaux, plus la charge de travail augmente, plus l'épuisement émotionnel augmente ($r = .47$, $p < .001$). Par contre, la charge n'est pas liée à la troisième dimension, l'accomplissement personnel ($r = .05$, ns). La charge émotionnelle corrélée à l'épuisement émotionnel ($r = .30$, $p < .001$).

2.4.1. Facteurs organisationnels et l'épuisement professionnel Knani (2013)

L'échantillon visé par cette collecte se compose de 195 employés, agents et conseillers des études, utilisateurs du logiciel Banner. La liste des employés a été élaborée en mars 2010 à partir du bottin téléphonique des employés de l'université. Les participants ont été invités à remplir le questionnaire en ligne de façon anonyme à l'adresse suivante : www.vovici.com.

Le test du modèle a été réalisé à l'aide du logiciel EQS 76.1 a permis d'obtenir les résultats de la figure 6.

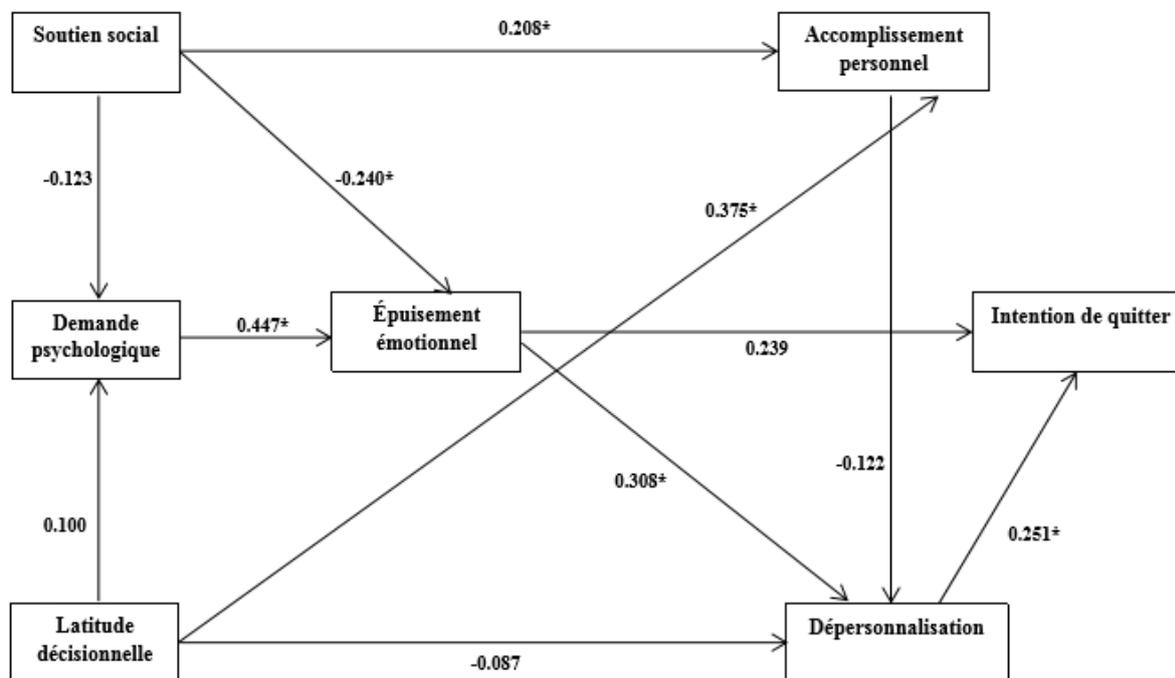


Figure 7: *Influence des facteurs organisationnels sur l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel Knani (2013)*

Les sorties du logiciel EQS 6.1 rapportent seulement les valeurs du *t* de Student. Pour estimer le modèle, la méthode du maximum de vraisemblance a été appliquée. Aussi les statistiques corrigées ont été utilisées pour pallier à la non-normalité des données. Le seuil de signification $p=0,05$ correspond à une valeur *t de Student* égale à 1,96. Pour un seuil de significativité $p=0,05$, lorsque la valeur *t* est supérieure à 1,96 (ce qui équivaut à $p < 0,05$), on conclut à une relation significative entre les deux variables.

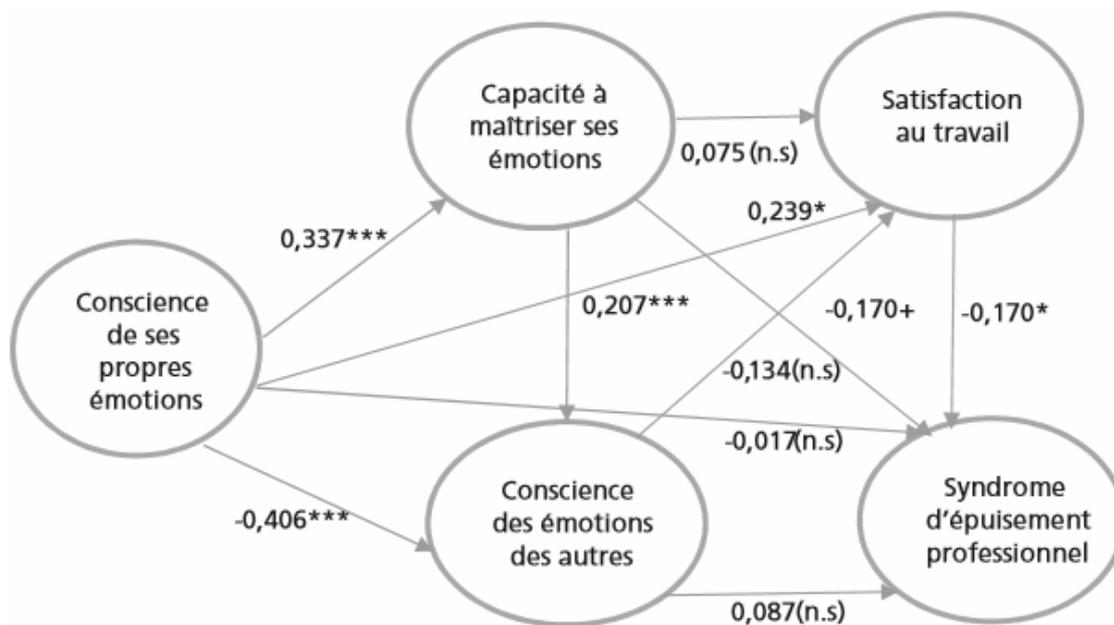
Les résultats montrent une association positive ($\beta=0,308$) et significative ($t=2,788$) entre la dépersonnalisation et l'épuisement émotionnel. L'association entre l'accomplissement personnel et la dépersonnalisation est non significative ($\beta = -0,122$; $t = 1,027$). Une relation positive ($\beta = 0,447$) et significative ($t = 4,445$) entre la demande psychologique et l'épuisement émotionnel. L'association entre la latitude décisionnelle et la demande psychologique est non significative ($\beta=0,100$; $t=0,858$). L'association entre l'accomplissement personnel et la latitude décisionnelle est positive ($\beta = 0,375$) et significative ($t = 3,522$). Une association entre la latitude décisionnelle et la dépersonnalisation est non significative ($\beta=-0,087$; $t=-0,732$). L'association entre le soutien social et la demande psychologique est non

significative ($\beta=-0,123$; $t=-1,056$). L'association entre le soutien social et l'épuisement émotionnel est significative ($\beta = - 0,240$; $t=2,390$). Les résultats montrent aussi une association positive ($\beta=0,208$) et significative ($t=1,952$) entre le soutien social et l'accomplissement personnel. Quant à la relation entre l'épuisement émotionnel et l'intention de quitter, elle est positive ($\beta=0,239$) et significative ($t=2,098$). Enfin, une association positive et significative entre la dépersonnalisation et l'intention de quitter ($\beta=0,251$; $t=-2,209$).

À l'aide du modèle d'équations structurelles, l'adéquation du modèle conceptuel aux données et les hypothèses de la recherche ont été testées. Les résultats confirment sept des onze hypothèses de recherche rapportées dans le cadre conceptuel.

2.4.2. Intelligence émotionnelle et épuisement professionnel Hyun Jung (2018)

Hyun Jung (2018) réalise une étude avec pour but d'analyser les relations qui existent entre les différentes dimensions de l'intelligence émotionnelle et le syndrome d'épuisement professionnel, d'une part, et entre ces différentes dimensions et la satisfaction au travail, d'autre part. Basés sur un échantillon de 167 agents des services publics américains. Les chercheurs ont effectué une modélisation par équations structurelles (MES). Les facteurs présentés dans sur la figure 7.



Notes : Avec *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; + $p < 0,1$.

Figure 8: *Modèle de Hyun Jung (2018)*

Les résultats montrent les données suivantes $\chi^2/ddl = 13\ 489$; $NFI = 0,891$; $TLI = 0,948$. $CFI = 0,960$; $RMSEA = 0,054$ (borne supérieure à 90 % = $0,068$, borne inférieure à 90

% = 0,039). L'hypothèse selon laquelle la capacité à maîtriser ses émotions est significativement et négativement corrélée au syndrome d'épuisement professionnel est vérifiée ($\beta = -0,166$, $p < 0,10$). L'hypothèse selon laquelle la conscience de ses propres émotions est significativement et positivement corrélée à la satisfaction au travail est vérifiée ($\beta = 0,386$, $p < 0,05$). La capacité à maîtriser ses émotions est significativement et négativement corrélée au syndrome d'épuisement professionnel et que la capacité à percevoir ses propres émotions est significativement et positivement corrélée à la satisfaction au travail.

2.4.3. Stress et burnout chez les enseignants de l'école primaire Genoud et al. 2007

L'étude examine les relations entre les trois composantes du burnout (épuisement émotionnel, dépersonnalisation et diminution du sentiment d'accomplissement personnel) et les effets exercés sur ces dernières par les facteurs de stress perçus par l'enseignant. Après de 787 enseignants de l'école primaire du canton de Fribourg, en Suisse. Les auteurs ont testé un modèle théorique au moyen d'une analyse en pistes causales.

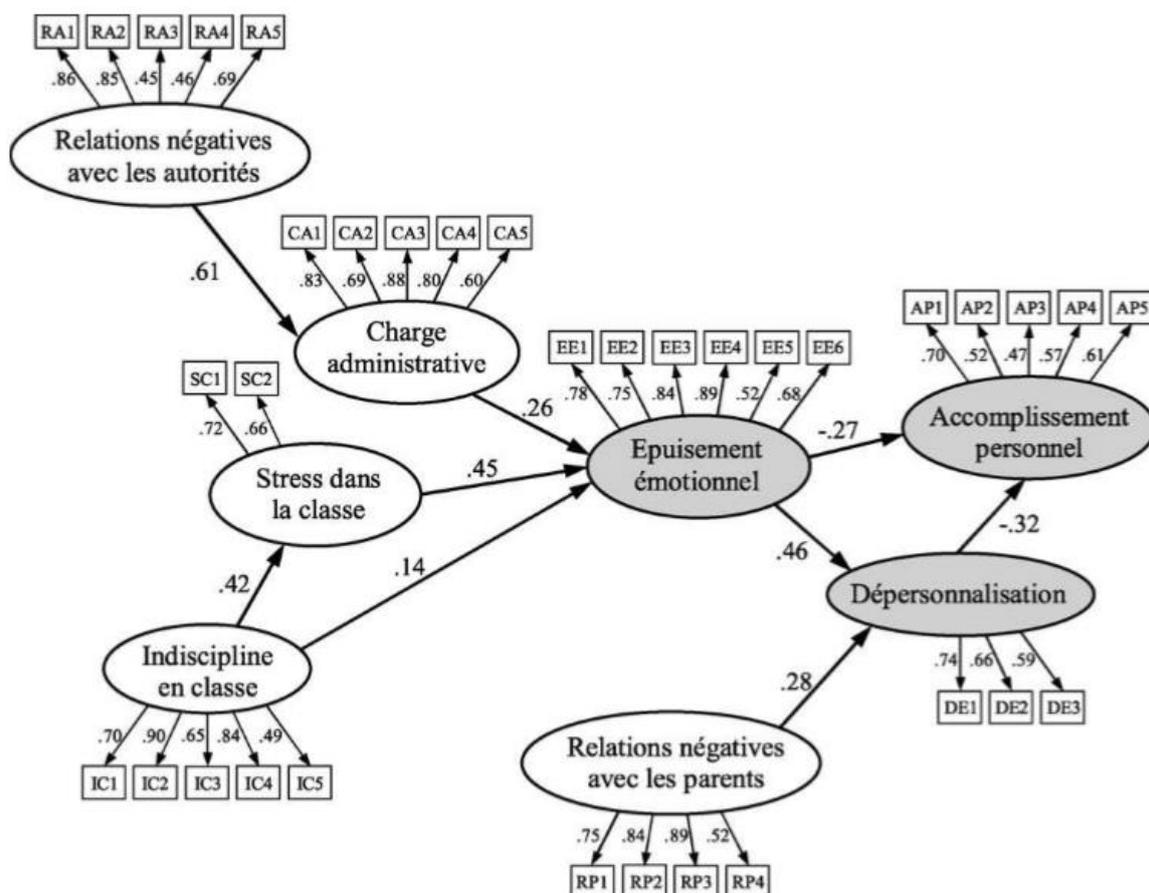


Figure 9: *Modèle du stress et burnout chez les enseignants du primaire Genoud et al. (2007)*

Les auteurs ont abouti à un modèle structural qui met en évidence que l'épuisement émotionnel détermine directement l'accomplissement personnel et indirectement à travers la dépersonnalisation. Celle-ci est influencée par les relations négatives avec les parents. Hormis cet effet, il montre également que les sources de stress perçues n'influencent de manière directe que l'épuisement émotionnel. Cette étude a permis également aux auteurs de confirmer la structure tridimensionnelle du Maslach Burnout Inventory (MBI) dans sa version francophone.

2.4.4. Auto-efficacité émotionnelle et épuisement professionnel Deschênes (2015)

Le but de l'étude consistait à évaluer les liens entre l'auto-efficacité émotionnelle et les dimensions de l'épuisement professionnel (épuisement émotionnel, dépersonnalisation et perte d'accomplissement personnel) chez des directeurs d'établissement d'enseignement au Québec. Trois hypothèses élaborées à partir des résultats d'études antérieures ont été vérifiées à l'aide d'analyses par équation structurelles. L'étude supposait que l'auto-efficacité émotionnelle est négativement liée à l'épuisement émotionnel. Ensuite, l'étude présumait que l'auto-efficacité émotionnelle est négativement liée à la dépersonnalisation. Enfin, l'étude prévoyait une relation négative entre l'auto-efficacité émotionnelle et la perte d'accomplissement personnel. Un modèle théorique incluant les sept compétences émotionnelles comme indicateurs pour le facteur de l'auto-efficacité émotionnelle et où deux indicateurs ont été créés pour chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel a été évalué. Les résultats de l'étude appuient les trois hypothèses. Ils soutiennent que plus une personne ne possède un niveau élevé d'auto-efficacité émotionnelle, moins cette même personne présentera les symptômes de l'épuisement émotionnel, de la perte d'accomplissement au travail et de la dépersonnalisation.

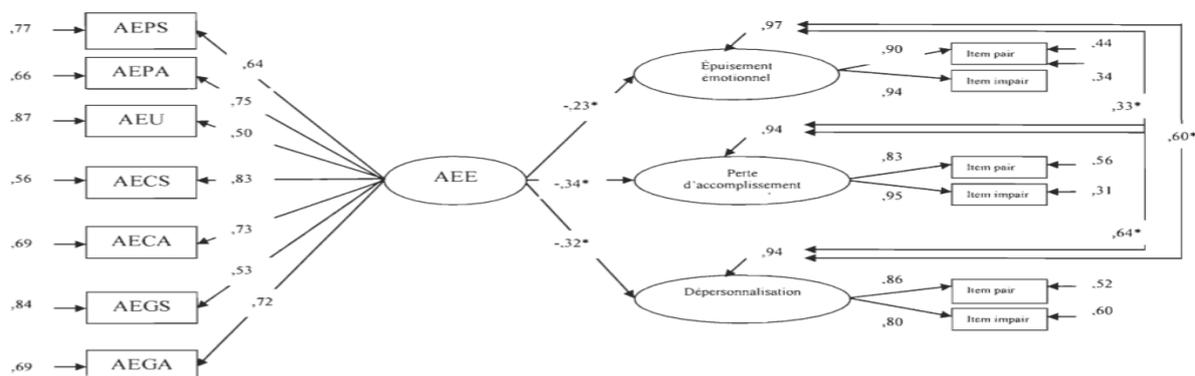


Figure 10: *Modèle par équation structurelle de l'auto-efficacité émotionnelle et des symptômes de l'épuisement professionnel*

Notes : AEPS = Auto-efficacité à percevoir ses émotions ; AEPA = Auto-efficacité à percevoir les émotions que les autres ressentent ; AEU = Auto-efficacité à utiliser les émotions ; AECS = Auto-efficacité à comprendre ses émotions ; AECA = Auto-efficacité à comprendre les émotions que les autres ressentent ; AEGS = Auto-efficacité à gérer ses émotions ; AEGA = Auto-efficacité à gérer les émotions que les autres ressentent ; AEE = Auto-efficacité émotionnelle

Les résultats de l'étude appuient les trois hypothèses. Ils soutiennent que plus une personne ne possède un niveau élevé d'auto-efficacité émotionnelle, moins cette même personne présentera les symptômes de l'épuisement émotionnel, de la perte d'accomplissement au travail et de la dépersonnalisation

2.4.5. Burnout et satisfaction des besoins psychologiques Gillet et al. (2016)

Une étude a été réalisée auprès de 457 salariés travaillant dans divers secteurs d'activité. Les auteurs ont testé un modèle en équations structurelles avec 11 variables latentes et 28 indicateurs à l'aide du logiciel AMOS. L'analyse a été réalisée à partir de la matrice de covariance en utilisant la méthode du maximum de vraisemblance. Les caractéristiques de l'emploi et la satisfaction des besoins psychologiques étaient des variables latentes de second ordre chacune définie par 3 variables latentes.

Conformément à nos hypothèses, les auteurs ont spécifié des relations entre, d'une part, les caractéristiques de l'emploi et le soutien organisationnel perçu, et d'autre part, la satisfaction des besoins psychologiques. Ils ont également spécifié des liens entre la satisfaction des besoins psychologiques et l'anxiété au travail ainsi que l'épuisement professionnel. Les résultats ont mis en évidence un ajustement satisfaisant avec le modèle théorique $\chi^2 = 684,78 (332)$; $p < 0,001$; $\chi^2/ddl = 2,06$; IFI = 0,95 ; TLI = 0,95 ; CFI = 0,95 ; RMSEA=0,05. Tous les items entretenaient des relations significatives ($p < 0,05$) avec les variables latentes correspondantes et les coefficients standardisés étaient tous supérieurs à 0,50.

Sachant que toutes les relations sont significatives ($p < 0,001$), les résultats de la modélisation par équations structurelles sont présentés sur la figure ci-dessous :

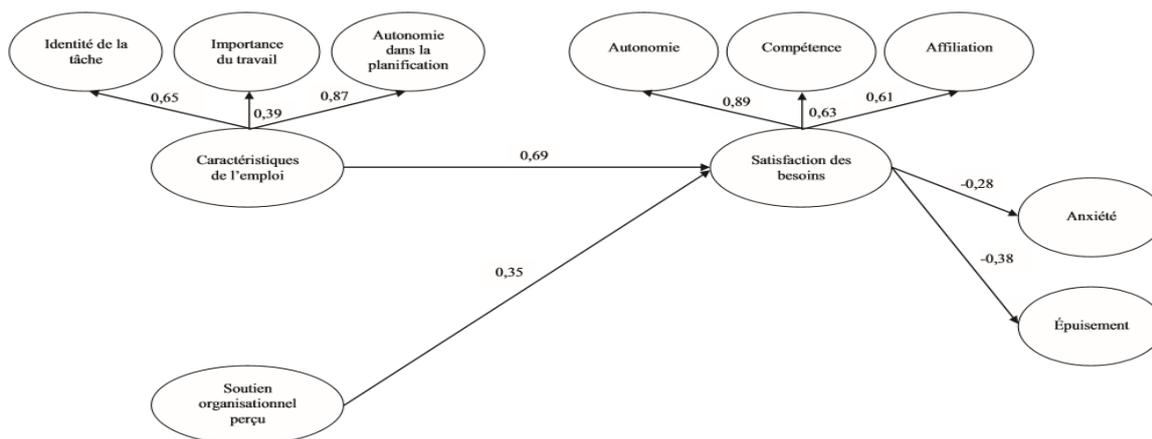


Figure 11: Résultats de la modélisation par équations structurelles de Gillet et al. (2016).

Les caractéristiques de l'emploi ($\beta = 0,69$; $p < 0,001$) et le soutien organisationnel perçu ($\beta = 0,35$; $p < 0,001$) sont positivement reliés à la satisfaction des besoins psychologiques, qui est, à son tour, négativement associée à l'anxiété au travail ($\beta = -0,28$; $p < 0,001$) et à l'épuisement professionnel ($\beta = -0,38$; $p < 0,001$). Pour confirmer le rôle médiateur de la satisfaction des besoins psychologiques dans les relations entre, d'une part, les caractéristiques de l'emploi et le soutien organisationnel perçu, et d'autre part, l'anxiété au travail et l'épuisement professionnel, des analyses de rééchantillonnage ont été conduites. Dans cette recherche, les intervalles de confiance à 95% ont été calculés en utilisant 1000 échantillons rééchantillonnés. Les résultats sont les suivants : $-0,19$ (IC= $-0,27, -0,12$; $p < 0,05$) pour l'effet indirect des caractéristiques de l'emploi sur l'anxiété au travail, $-0,26$ (IC= $-0,34, -0,18$; $p < 0,01$) pour l'effet indirect des caractéristiques de l'emploi sur l'épuisement professionnel, $-0,10$ (IC = $-0,18, -0,04$; $p < 0,05$) pour l'effet indirect du soutien organisationnel perçu sur l'anxiété au travail, et $-0,13$ (IC = $-0,19, -0,03$; $p < 0,05$) pour l'effet indirect du soutien organisationnel perçu sur l'épuisement professionnel. Ces résultats sont conformes à nos hypothèses.

2.4.6. Stress, burnout et santé psychologique au travail Steffgen et Recchia (2008)

Les auteurs étude sur le burnout ont été réalisés auprès d'un échantillon représentatif 0 à l'aide d'un questionnaire auto administré évaluant l'épuisement et les contraintes professionnelles, ainsi que les stratégies d'ajustement à la colère et les symptômes les accompagnants auprès de 399 enseignants de l'enseignement secondaire au Luxembourg. Les résultats montrent que 3,3% des enseignants du secondaire souffrent d'un burnout élevé ayant un impact indéniable sur la santé. Un modèle d'équations structurelles indique que les facteurs à risque pour la profession enseignante se retrouvent tant au niveau individuel (âge, fatigue,

stratégies de gestion de la colère) qu'au niveau organisationnel (contraintes professionnelles) et qu'il est possible de tamponner l'effet de l'épuisement professionnel par la mise à distance face à la colère. La figure ci-dessous présente le modèle structural obtenu.

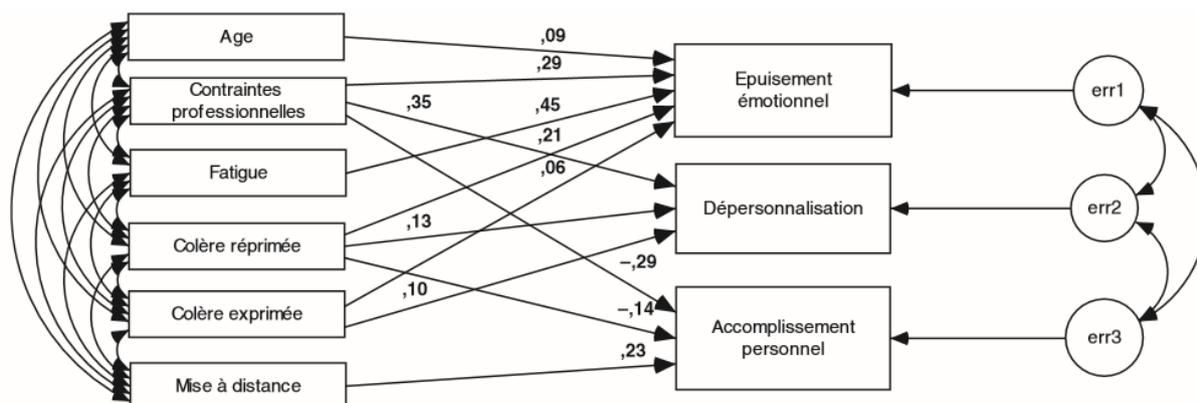


Figure 12: *Modèle d'équations structurales de l'impact du burnout sur la santé Steffgen et Recchia (2008)*

Un modèle d'équations structurales (voir le Schéma 1) illustrant les facteurs à risque pour la santé du personnel enseignant a été mis à l'épreuve avec des indices d'ajustements satisfaisants ($\chi^2 = 9.4$, $df = 7$, $RMSEA = 0.029$). Parmi les facteurs à risque, le modèle proposé montre que les contraintes liées à l'enseignement, la fatigue, la colère réprimée, la colère exprimée et l'âge constituent des facteurs à risque du stress et de l'épuisement professionnel.

CHAPITRE 3 : THÉORIES EXPLICATIVES

Dans cette section, nous présenteront quelques modèles théoriques qui nous ont permis d'avoir une compréhension approfondie de la problématique de l'épuisement en milieu professionnel. Nous commencerons par indiquer que nos travaux sont s'appuient sur les perceptions qu'on les individus vis-à-vis des objets ou des personnes présentes dans l'environnement de travail. La perception est l'ensemble des mécanismes et des processus par lesquels l'organisme prend connaissance du monde et de son environnement sur la base de l'information élaborée par ses sens (Bloch & al., 2002, p. 898) cité par Morin et al. (2015). La perception est l'activité par laquelle un sujet fait l'expérience d'objets ou de propriétés présents dans son environnement. Cette activité repose habituellement sur des informations délivrées par ses sens. Chez l'espèce humaine, la perception est aussi liée aux mécanismes de cognition.

Pour Noumbissié (2019a), la perception est un processus par lequel un individu sélectionne, organise et interprète un stimulus de façon à tracer un portrait significatif et cohérent du monde qui l'entoure. La perception permet également d'entrer en relation et d'interagir avec les autres, ce qui rend possible le développement de l'identité, l'acquisition de compétences, le perfectionnement des habiletés, bref le développement de l'appartenance et l'actualisation de l'individualité.

Le milieu de travail est un lieu où les acteurs sont soumis à de nombreux facteurs de stress et de souffrance. Les facteurs du risque psychosocial émergent des situations de travail et non pas du travail en soi (Savall & al. 2015). Afin de mieux cerner et structurer les différents facteurs agissant sur l'épuisement au travail, plusieurs modèles explicatifs ont émergés. Ces modèles d'une part mettent l'accent sur les facteurs qui génèrent des tensions et du stress, et par conséquent favorisent le développement des états de santé négatifs et optent d'autre part pour une approche holistique de la santé au travail.

Ce chapitre est divisé en trois parties : la première réservée au modèle exigence-ressources (JDR) ; la seconde au modèle efforts- recommences (ERI) et enfin la théorie transactionnelle du stress.

Selon Silveri (2017), trois courants se sont distingués pour comprendre et expliquer le stress professionnel, à savoir les théories interactionnistes les théories transactionnelles et les théories fondées sur les ressources. Antonovsky (1997) cité par Silveri (2017) indique que les théories fondées sur les ressources reposent sur la psychologie positive. Cette psychologie soutient que les personnes parviennent à mobiliser leurs ressources pour conserver un état de santé satisfaisant malgré de très lourdes charges physiques et psychologiques. La littérature nous propose deux théories principales fondées sur ce courant : la théorie de la conservation de ressources (Hobfoll, 1989) et le modèle Exigences/Ressources (Demerouti & al., 2001).

3.1 Exigences et ressources au travail. Bakker et Demerouti (2007, 2017).

L'idée centrale du modèle est que les conditions de travail peuvent être divisées en deux catégories, et que l'état de santé de la personne dépend de l'équilibre entre ces deux catégories : exigences du travail et ressources du travail. Une première version du modèle JD-R est apparue en 2001, d'abord pour évaluer l'épuisement professionnel. Une charge excessive de travail, sur une longue période, conduit à une sollicitation trop importante des ressources propres et induit la mise en échec des stratégies compensatoires et l'épuisement.

3.1.1. Postulat

Le modèle initial visait à comprendre l'épuisement professionnel en partant de l'hypothèse selon laquelle le burnout se développe lorsque les exigences du travail sont élevées et les ressources organisationnelles sont limitées (Demerouti et al., 2001) cité Azouaghe, S. (2019). En outre, il existe des conditions positives de travail, appelées « ressources », qui compensent les effets des conditions de travail nocives, appelées « exigences » (Silveri, 2017). La théorie JD-R propose l'existence de deux processus distincts qui soutiennent le développement du stress ou de la motivation au travail.

Ces auteurs proposent l'idée selon laquelle la prévention de l'épuisement et le désengagement des employés doit se faire à partir de la création des conditions de travail adéquates, mais n'est pas à travers la modification des perceptions des individus vis-à-vis de leurs exigences du travail. Avec l'accroissement des études empiriques, le modèle initial est devenu une théorie, dans la mesure où il s'est enrichi par de nouvelles précisions et s'est étendu à évaluer à la fois des aspects positifs et des aspects négatifs de la santé au travail (Bakker & Demerouti, 2007 ; 2017). Le modèle postule aussi qu'il existe des relations croisées, les exigences venant moduler la relation « ressources-motivation », et les Ressources venant moduler la relation « exigences-contrainte ». L'équilibre entre contrainte et motivation détermine ensuite la survenue de problèmes organisationnels.

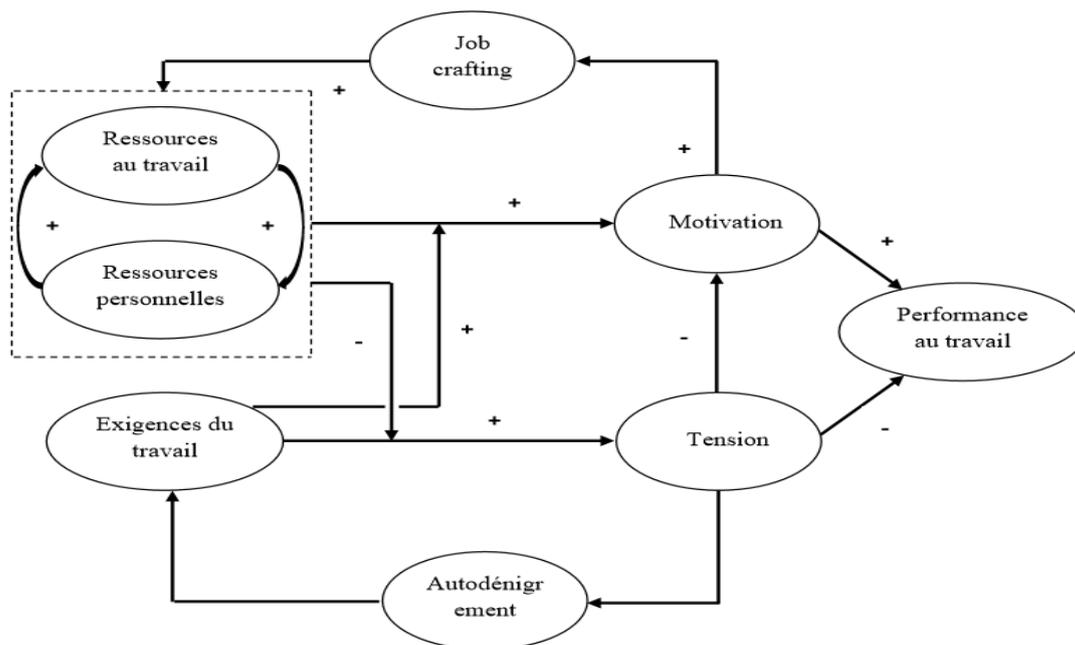


Figure 13: *Modèle « exigences-ressources au travail » (Bakker & Demerouti, 2017) tiré de (Azouaghe, 2019)*

Il s'ensuit que plus cette activation ou cet effort est grand plus les coûts physiologiques ou psychologiques deviennent importants. Ainsi, l'exposition à long terme à des situations de travail contraignantes épuise l'énergie du travailleur et affecte sa santé. Le deuxième processus, quant à lui, est de type motivationnel. Outre ces effets directs des exigences et des ressources sur la santé des employés, l'interaction entre ces deux catégories de facteurs acquiert aussi une place centrale dans la théorie JD-R. En effet, cette théorie formule une troisième proposition selon laquelle les exigences et les ressources au travail interagissent ensemble pour prédire la santé au travail. Le JD-R puise dans ces deux approches dans la mesure où il appréhende le stress au travers d'une triple interaction entre le contexte du travail, ses demandes spécifiques et les ressources dont un salarié peut disposer (Bakker & Demerouti, 2007 ; Schaufeli & al., 2009; Bakker & al., 2005) cité par (Ben Aissa & Sassi, 2019).

3.1.2. Effet des demandes sur le niveau d'épuisement professionnel perçu

Les RPS sont définis comme des « risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental » (Dares, 2014) cité par Silveri (2017). Les RPS les plus connus sont : le stress, l'épuisement, le harcèlement moral et la violence au travail. En prévention des risques psychosociaux de nos jours, on peut distinguer trois niveaux

d'intervention : primaire, secondaire et tertiaire. Le niveau primaire est celui de la « réduction des sources de stress », le niveau secondaire est celui de « l'amélioration de la gestion du stress par l'individu » et le niveau tertiaire concerne la « réhabilitation et le traitement ».

Bien que les exigences du travail ne soient pas nécessairement pathogènes, elles peuvent se transformer en facteurs de stress quand ces exigences nécessitent un effort important et lorsqu'elles sont associées à des coûts élevés. Elles provoquent alors des réponses négatives telles que la dépression, l'anxiété ou l'épuisement.

3.1.2.1 La charge de travail, élément central des demandes organisationnelles

Différentes études présentent la charge de travail comme une demande importante du contexte professionnel (Molinier, 2009 ; Fritz & Sonnentag, 2006 ; Bakker & Demerouti, 2007). L'exposition à une charge de travail importante n'est pas un phénomène nouveau puisque des conditions de travail difficiles ont existé de tout temps, mais elles relevaient principalement d'une astreinte physique. Durand (2009) indique la rationalisation du travail intellectuel est plus difficile que la rationalisation du travail manuel et la collaboration est une constante dans le travail des hommes. Le malaise au travail entraînant l'épuisement physique et moral n'épargne pas les enseignants. Les facteurs constituant une exigence peuvent être physiques, psychologiques, organisationnels, sociaux, et requièrent un effort soutenu pour leur mise en œuvre. « Les demandes représentent les aspects du travail qui, par leur présence, requièrent un effort psychologique et/ou physique soutenu et engendrent des coûts psychologiques et/ou physiques (Lapointe, 2014).

La perception de la charge de travail correspond à l'évaluation subjective que chaque travailleur fait de l'ensemble des tâches qui lui sont prescrites dans le cadre professionnel. Une charge de travail quantitative trop importante peut provoquer une augmentation de tension chez l'individu et le pousser jusqu'aux limites de ses capacités émotionnelles. En effet, si cette surcharge est chronique, l'employé peut éprouver de plus en plus de difficulté à s'adapter aux exigences, à gérer son stress de façon adéquate et à récupérer son énergie (Maslach & Leiter, 2008). La surcharge de travail quantitative est vécue lorsqu'un individu a l'impression que la charge de travail qu'on lui demande d'accomplir dans le temps alloué, excède ses capacités. Cette forme de surcharge se distingue de la surcharge qualitative, qui est vécue lorsqu'un employé se sent incapable d'effectuer convenablement son travail parce que les tâches qu'il doit accomplir s'avèrent trop complexes par rapport à ses habiletés et à ses connaissances.

Owona Manga & al (2020) indique que la surcharge peut aussi être enregistrée lorsque le nombre d'élève en charge est largement plus élevé que celui de la norme organisationnelle (estimé à 15 fois plus élevée chez les enseignants du secondaire public à Douala en 2019) soit 1/377 élèves comparativement aux ratios africains rapportés par l'Unesco en 1995 (1/25 élèves) et par Tilak (1/45 élèves).

La charge de travail doit être abordée de façon globale en tenant compte de la complexité du travail réel, des demandes formelles et informelles qui sont faites aux travailleurs, des ressources et des outils mis à la disposition de chacun pour réaliser le travail, du temps disponible et des imprévus que l'on ne peut pas toujours prévoir et qui ont un impact sur la charge de travail. Pour Lim et al. (2010), la première source de stress est clairement une lourde charge de travail, avant les conflits au travail, l'ambiguïté dans le rôle et des expériences d'agression. L'un des facteurs principaux du stress est la charge de travail (Maury, 2012).

Azouaghe (2019) définit la charge de travail chez les enseignants comme « une contrainte professionnelle qui englobe les efforts physiques et cognitifs à fournir (écoute, concentration), les tâches et la quantité de travail à accomplir (programme scolaire surchargé, nombre d'élèves élevé) et les pressions temporelles à subir (délais courts, volume horaire insuffisant) » pour le cas des enseignants. Cette exigence n'est pas sans conséquences sur la santé au travail.

3.1.2.2 La demande : une difficulté marquante du métier de l'enseignant

Parmi les indicateurs qui permettent d'évaluer la charge de travail des enseignants, nous citons la taille des classes, le ratio élèves-enseignant et le nombre d'heures d'enseignement. Les horaires de travail ; Les interruptions et perturbations durant l'exécution des tâches (Commissions ou interruption improvisés et instantané de la du directeurs/hiérarchie) ; Le poids des responsabilités professionnelles (avoir seule la charge d'une classe entière sur tous les aspects) ; La complexité du travail ; Le volume du travail ; Les demandes émotionnelles (Degré d'exposition à des situations émotionnellement exigeantes).

En contexte africain, une étude de Azouaghe (2019) rapporte que les exigences perçues du métier l'enseignant conduisant à l'épuisement sont entre autre : « a) Programmes scolaires surchargés, pressants et inadaptés au niveau des élèves ; b) Manque de prérequis et de motivation des élèves ; c) Environnement physique dégradé et manque des moyens de

travail ; d) Classes surchargées et nombre d'heures de travail élevé ; e) Management autoritaire/défaillant (direction établissement, inspecteur, etc.) et manque de soutien de l'enseignant. Nous avons également : f) la difficultés de déplacement et coût des transports entre le domicile et le lieu de travail g) Indiscipline, incivilités et manque d'assiduité des élèves h) Rémunération insuffisante et absence d'indemnités i) Conditions de vie difficiles en milieu rural ; j) Manque de perspectives d'évolution dans la carrière, dégradation de l'image de l'enseignant, éloignement k) Absence de collaboration entre l'enseignant et les parents d'élèves ».

En outre, les instituteurs ont des fois dans leur classe les élevés en situation de handicap physique ou mentale. La vie quotidienne, organisée autour de ces élèves et de sa prise en charge sa protection ou son intégration dans la salle de classe est parfois très lourde et contraignante, peut engendrer stress, fatigue et surcharge émotionnelle pour les enseignants chargés de classe.

Cette quantité de tâches n'est pas sans conséquence, car elle entraîne une hausse des demandes psychologiques. Ces dernières concernent la charge psychologique reliée aux tâches imprévues, les conflits psychologiques au travail ainsi que l'exécution même du travail. Ces demandes, en quantité élevée, peuvent placer l'individu dans un état de stress.

Contrairement à l'enseignement secondaire et supérieur, les professionnels de l'éducation de base ont une fréquence de rencontre physique plus élevée quotidien. Ces caractéristiques permettent de les comparer aux membres d'une famille. Telles décrit Nguimfack (2014), les triangles pervers peuvent également émergés dans le secteur de l'éducation. Les enseignantes de deux classes différentes peuvent entrer en coalition contre celle d'une troisième classe ou alors certaines enseignantes peuvent développer plus d'affinité avec le (la) Directeur (trice) d'école entrer en coalition contre une enseignante quelconque, etc.

3.1.2.3 Exigences professionnelles de l'enseignant et pratique pédagogique

L'activité pédagogique est à la fois un art, une technique, une théorie et une science qui permet l'étude et l'acquisition des moyens nécessaires à la réalisation de l'éducation. Depuis près d'une décennie, l'APC (approche par les compétences) est vivement recommandée par la hiérarchie éducative aux instituteurs camerounais. Cette méthode mobilise plus d'effort cognitifs et d'ingéniosité de la part de l'enseignant qui est tenue de guider l'élève à découvrir lui-même les savoirs et surtout les savoirs faire qu'on voudrait l'enseigner. L'élève étant la priorité (au centre du processus enseignement/apprentissage),

cette semble plus énergétiquement et coûteuse pour l'enseignant contrairement à la pédagogie traditionnelle basée sur l'enseignant et selon laquelle celui-ci avait pour unique mission de « pomper » les connaissances aux élèves sans être obligé de les écouter ou les guider à la compréhension.

De plus, l'apprentissage par projets est un modèle d'enseignement qui engage l'élève dans l'acquisition de connaissances, la construction de savoirs et le développement de compétences. L'élève est invité à se fixer un but et à avancer, conjointement avec ses pairs, dans un temps déterminé et grâce à l'accompagnement de son enseignant, vers la réalisation d'une production concrète qui sera présentée, à la fin de la démarche, à un auditoire préalablement sélectionné. L'accompagnement individuel de l'élève en situation collective nécessite un niveau considérable d'ingéniosité énergiquement coûteuse.

Légeron (2008) indique le stress apparaît quantitativement ou qualitativement le plus important des risques psychosociaux au travail. Safy-Godineau et al. (2021) indiquent que l'émergence de l'absentéisme peut être expliquée par deux processus. D'une part, un processus d'affaiblissement et de détérioration de la santé, affectant la capacité à être présent. Il se caractérise par des exigences de travail persistantes qui affaiblissent la disponibilité des ressources du travail et conduisent à l'épuisement professionnel ainsi qu'à des comportements défavorables au travail, tels que l'intention de quitter son organisation ou l'absentéisme. D'autre part, par un processus stimulant, influençant la motivation à être présent.

3.1.3 Effet des ressources sur le niveau d'épuisement professionnel perçu

« Les ressources représentent les aspects du travail, qui par leur présence, facilitent l'atteinte des objectifs et/ou de favorisent la croissance personnelle et/ou de réduisent l'effet nocif des demandes » (Lapointe, 2014). Le modèle exigences-ressources ou ERT (Demerouti et al., 2001) postule que si chaque emploi comporte un certain nombre de facteurs de risque qui lui sont propres, ces facteurs peuvent néanmoins être classés en deux catégories : les facteurs qui constituent des exigences ou contraintes, et les facteurs qui constituent des ressources (Haberey-Knuessi, 2011).

L'épuisement professionnel et l'engagement sont des états indépendants qui en raison de leur nature sont censés être liés négativement. Par conséquent, les ressources du travail non seulement sont nécessaires pour faire face aux exigences (élevées) d'emploi, mais jouent également un rôle unique dans la détermination de l'engagement au travail (Halbesleben, 2010).

3.1.4. Ressources organisationnelles

Selon Demerouti et al. (2001), les exigences au travail sont tous les aspects du travail qui nécessitent un effort physique ou mental soutenu et qui sont associés à des coûts physiologiques et/ou psychologiques. Les ressources au travail quant à elles sont les « bonnes pratiques » de travail qui permettent de réduire les coûts physiologiques et psychologiques provoqués par les exigences de travail. Lorsque dans un travail les ressources sont suffisantes et les exigences de travail maîtrisées, les employés sont susceptibles de participer de manière positive à leur travail et, par conséquent, de faire preuve d'innovation (Huhtala & Parzefall, 2007). Les ressources organisationnelles peuvent concerner les relations sociales et interpersonnelles (soutien de l'équipe, du manager, ambiance de l'équipe), l'organisation du travail (objectifs définis, participation à la prise de décision), le contenu du travail (variété, sens du travail, autonomie...) ou d'autres aspects tels que la reconnaissance (évolution de carrière, salaire, etc.), ou encore la sécurité de l'emploi. Nous pouvons avoir également des ressources qui émanent du travailleur lui-même à l'instar des traits de personnalité (IE-trait) qui font l'objet de cette étude.

3.1.5. Effet des ressources sur la relation entre les exigences et l'épuisement perçu

En sciences de gestion, les RPS sont l'objet d'un intérêt croissant, notamment parce qu'ils ont un impact sur la performance de l'entreprise. Les ressources d'emploi peuvent atténuer l'impact des exigences de l'emploi sur les réactions d'épuisement professionnel (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, et Schreurs, 2003) cité par Silveri (2017). En effet, l'épuisement professionnel se produit seulement quand les ressources mobilisées sont insuffisantes ou inadaptées.

Le JDR vise à comprendre l'épuisement professionnel en partant de l'hypothèse selon laquelle le burnout se développe lorsque les exigences du travail sont élevées et les ressources organisationnelles sont limitées (Demerouti & al., 2001) cité par Azouaghe (2019). L'interaction entre l'intensité de la demande et la disponibilité et l'usage des ressources permet, selon ce modèle, de distinguer deux configurations de situations de stress. D'une part, une demande importante et un manque de ressources vont motiver un processus qui nécessite une grande quantité d'énergie et qui altère le bien-être du salarié. D'autre part, une demande importante mais un niveau élevé de ressources va impliquer une spirale positive au travail qui nourrit la motivation et l'engagement des salariés (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2011) cité par Ben Aissa Sassi 2019).

L'approche interactionniste du stress s'est développée à la fin des années 1970 et durant les années 1980. Le modèle le plus influent pour évaluer le stress au travail est le modèle Demande-contrôle de Karasek (1979) et Karasek et Theorell (1990). D'autres modèles du courant interactionniste ont émergés et semblent expliquer la situation actuelle des instituteurs camerounais : le modèle effort récompense.

3.2 Modèle effort-récompense Sigrist (1996)

Merle (2010) indique que le contrat psychologique au travail naît de la relation employé/employeur, est constitué à la fois d'éléments explicites mais surtout implicites, au sens de non formalisés. Il repose sur un système de croyances individuelles qui fixe un ensemble d'attentes et d'obligations réciproques déterminant dans la relation à l'emploi. Cela dit, si les obligations attendues sont réciproques, leur identification ou encore leur définition n'émane que d'une seule des deux parties le salarié. L'équilibre psychologique résulterait d'un mix entre une multitude de variables comme les perceptions, le système émotionnel, les attentes individuelles vis-à-vis de son environnement et des autres, qu'ils appartiennent à sa sphère professionnelle ou personnelle, que ces personnes soient intimes ou non.

Mullenbach (2010) indique que le contrat psychologique a trois caractéristiques majeures : il recouvre un ensemble d'obligations réciproques fondé sur des promesses ; il est subjectif et individuel ; c'est également une notion dynamique et évolutive dans le temps. L'un des modèles les plus importants de stress professionnel est celui qui combine l'investissement du travailleur et l'insuffisance des ressources qu'il obtient en retour : le modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses (Effort Reward Imbalance-ERI) de Siegrist (1996) cité par (Afo, 2017).

Fondé sur la théorie de l'échange social et la norme de réciprocité, le modèle ERI (1996) met l'accent sur le rapport entre l'effort et les récompenses plutôt que sur le contrôle inhérent à la structure de travail (Djediati, 2018). Ce modèle fournit une approche théorique alternative pour expliquer la santé et le stress liés au travail et suggère que les sources de tensions au travail proviennent d'un déséquilibre entre l'effort exercé et les récompenses reçues. Légeron (2008) indique que les efforts sont considérés dans deux domaines : les efforts extrinsèques correspondent aux exigences psychologiques (contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, charge physique, augmentation de la demande) et les efforts intrinsèques représentent des facettes de la personnalité (besoin d'approbation, compétitivité et hostilité latente, impatience et irritabilité disproportionnées, incapacité à s'éloigner du travail). Les récompenses peuvent être de trois sortes : les gains

monétaires (salaires, primes, etc.), l'estime reçue de la part des collègues et des supérieurs et le degré de contrôle sur son statut professionnel (perspectives de promotion, sécurité de l'emploi, etc.). La situation de travail la plus nocive, en termes de stress induit, correspond à celle où des efforts importants sont demandés à l'individu, avec le sentiment pour ce dernier qu'il n'en retire peu en échange.

3.2.1 Postulat

Johannes Siegrist (1996) développe un modèle qui repose sur le constat que le stress surviendrait d'un déséquilibre entre l'effort déployé par un individu dans son travail et la récompense obtenue en contrepartie. Cette récompense, qui peut être matérielle (salaires, primes) ou sociale (reconnaissance de la part des collègues et des supérieurs, estime, sécurité de l'emploi, perspectives de promotion), est souvent estimée par les employés par rapport au travail effectué ; cela se traduit par une dégradation de leur bien-être et par conséquent un accroissement considérable du niveau de stress chez ces derniers.

L'idée fondamentale soutenue ici, est que les réactions émotionnelles et physiologiques néfastes sont provoquées par un déséquilibre entre efforts extrinsèques et des récompenses faibles. Etant exigeants, les salariés se sentent souvent « sous-évalués ». Les frustrations dues à un manque de reconnaissance ou de récompense vont dans le sens de l'augmentation. Cependant, cette approche, bien qu'elle permette d'identifier les contraintes liées au travail, n'explique pas comment les travailleurs peuvent gérer des situations stressantes. En outre, la demande de travail, la latitude de décision et la récompense, sont toutes, des paramètres autoévalués par les salariés, ce qui peut être une source de biais.

Le modèle « déséquilibre effort-récompense » ou « effort reward imbalance (ERI) » est l'un des modèles les plus utilisés dans la recherche sociologique, épidémiologique et psychologique en santé au travail.

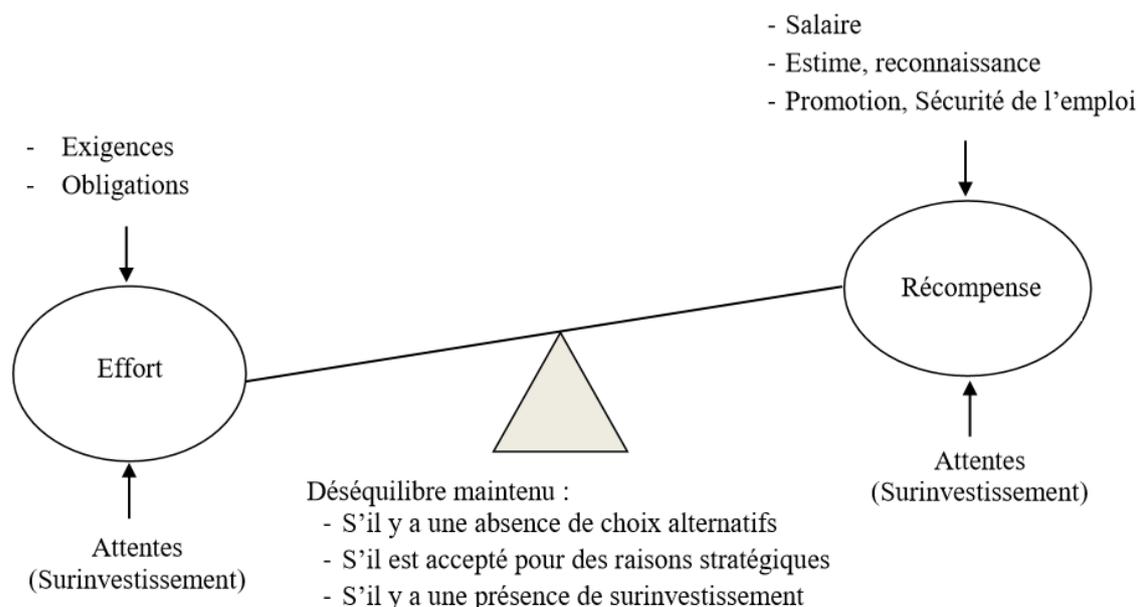


Figure 14: *Modèle « déséquilibre effort-récompense » (Siegrist, 2002) tiré de Azouaghe (2019)*

Le modèle ERI se veut une approche intégrative qui va au-delà des facteurs structurels pour intégrer aussi des facteurs personnels dans l'étude de la santé au travail (Siegrist, 1996, 2002, 2008). Dans ce cadre, ce modèle préconise trois dimensions à considérer pour tester la relation travail-santé : i) La première relative aux efforts externes qui renvoient aux exigences d'emploi et aux obligations imposées aux travailleurs comme les contraintes temporelles, les interruptions, les responsabilités, la charge de travail, etc. (Niedhammer, Siegrist, Landre, Goldberg, & Leclerc, 2000 ; Siegrist, 1996, 2002). ii) La deuxième dimension correspond aux efforts intrinsèques (i.e., surinvestissement) qui se manifestent par un engagement excessif au travail et un besoin d'approbation élevé (Siegrist, 2002). iii) La troisième dimension est la récompense qui se rapporte aux gratifications monétaires (e.g., salaire, primes), à la reconnaissance et au contrôle que l'individu exerce sur son statut professionnel en termes de perspectives de promotion et de sécurité d'emploi (Siegrist, 1996, 2002) cité par (Azouaghe, 2019).

En plaçant la notion de réciprocité et celle de déséquilibre au centre de son intérêt, le modèle ERI formule trois prédictions principales pour comprendre le bien-être et la santé des employés (Siegrist, 2002, 2008). La première est que le déséquilibre entre les efforts fournis et la récompense obtenue a des conséquences délétères sur les travailleurs. La deuxième hypothèse est qu'un niveau élevé d'engagement personnel (surinvestissement) contribue à favoriser la non réciprocité entre les efforts déployés et la récompense reçue. La troisième et

dernière hypothèse est que si les facteurs structurels (efforts et récompense) et personnels (i.e., surinvestissement) agissent de concert, les effets les plus bénéfiques et/ou les plus graves sur la santé et le bien-être sont attendus.

De nombreuses études apportent un appui empirique aux prémices du modèle ERI. A titre d'exemple, Stansfeld, Bosma, Hemingway et Marmot (1998) observent que le déséquilibre effort-récompense prédit un mauvais fonctionnement physique et social et une mauvaise santé mentale des fonctionnaires.

3.2.2 Effet des efforts sur le niveau d'épuisement professionnel perçu

L'effort représente le résultat des demandes du travail jumelé à la motivation intrinsèque à répondre à ces demandes, tandis que les récompenses renvoient aux motivations intrinsèques et extrinsèques qui stimulent l'effort. L'effort déployé et demandé au travail, fait partie d'un processus d'échange socialement organisé où l'organisation souligne sa contribution au moyen de récompenses (argent, estime, contrôle), une défaillance de réciprocité entre les coûts et les gains incite un état de détresse émotionnelle (Kinman & Jones, 2008).

En 1996, Siegrist cité par Silveri (2017) énonce grâce au modèle ERI, le principe selon lequel l'effort que fournit l'individu va être atténué par le sentiment que cet effort est « payé en retour ». Selon ce modèle, l'état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle reçoit en retour. Il considère deux types d'efforts :

Les efforts extrinsèques : ils correspondent aux exigences psychologiques développées dans le JDC, et qui sont liées aux exigences du travail tant sur le plan psychologique que physique (contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, charges physiques, augmentation de la demande).

Les efforts intrinsèques ou surinvestissement : ils représentent des facettes de la personnalité (besoin d'approbation, compétitivité et hostilité latente, impatience et irritabilité disproportionnées, incapacité à s'éloigner du travail) et traduisent les attitudes et les motivations liées à un engagement excessif dans le travail. Cet engagement peut être lié au sens du devoir, à un besoin inné de se dépasser ou encore à l'expérience auto-gratifiante de relever des défis ou de contrôler une situation menaçante.

Selon Silveri (2017) Les récompenses peuvent être de trois types : i) les gains monétaires (salaire, primes, etc.), ii) l'estime, le respect et la reconnaissance reçus de la part des collègues et des supérieurs (soutien moral ou technique...), iii) le degré de contrôle sur son statut professionnel (perspectives de promotion, sécurité de l'emploi...). Chaque expérience d'une relation sous-tendue par un contrat même tacite construit les schémas qui servent notamment lors des phases d'insertion professionnelle du primo-salarié (Riant, 2010). Dejours (2011). La privation de travail, en particulier le chômage primaire, engendre une souffrance centralement liée à l'impossibilité pour les chômeurs d'apporter une contribution à la société par le truchement du travail et par voie de conséquence d'accéder aux rétributions matérielles (salaire, carrière) et morales (reconnaissance) du travail Dejours, 2016).

3.2.3 Effet des récompenses sur le niveau d'épuisement professionnel perçu

Le modèle ERI présente un certain nombre d'avantages. D'abord, il prend en compte les facteurs personnels (attitude, motivation) et les facteurs organisationnels (efforts, reconnaissance au travail, opportunités d'avancement dans la carrière). Il permet donc d'évaluer les problèmes de santé qui peuvent survenir à partir du déséquilibre entre les efforts requis par l'activité et la récompense reçue.

Ce déséquilibre peut être amplifié par le surinvestissement de l'individu dans son activité. En outre, ce modèle propose un outil de diagnostic de ces caractéristiques organisationnelles et personnelles qui agissent sur la santé des employés. Il s'agit d'un questionnaire court, standardisé et validé en plusieurs langues, dont le français. Ce questionnaire se compose de 23 items. Six items pour mesurer l'effort, onze items pour évaluer les récompenses et six items pour capter le comportement personnel du sur-engagement (Niedhammer & al., 2000 ; Siegrist, 2002, 2008).

3.2.4 Déséquilibre efforts-récompense et perception de l'épuisement professionnel

Le modèle de Siegrist pointe le rôle de la perception subjective des efforts et des récompenses en lien avec certains facteurs individuels dans l'apparition des problèmes de santé au travail. Il précise ici que les perceptions et les différences individuelles dans l'expérience du déséquilibre effort-récompense sont à considérer.

En somme, nous avançons que la notion d'équilibre-déséquilibre occupe une place centrale dans le présent modèle selon Selon (Siegrist, 2002, 2008) cité par Azouaghe (2019). Ce déséquilibre peut s'observer dans trois cas de Figure. Dans le premier cas de figure, le déséquilibre peut résulter du fait que les employés n'ont pas d'autres choix sur le marché du

travail ou parce que leurs compétences sont médiocres, ou bien ils souscrivent à des contrats à durée déterminée.

Dans le deuxième cas de figure, les employés eux-mêmes participent à créer le déséquilibre entre des conditions de travail coûteuses et des bénéfices reçus faibles. Par exemple, ils peuvent accepter des conditions de travail jugées injustes et défavorables pendant un certain temps pour des raisons stratégiques, car ils visent à augmenter leurs chances de promotion professionnelle à un stade ultérieur. L'échec d'obtenir cette récompense attendue après un investissement de longue durée est particulièrement préjudiciable pour la santé de l'individu.

Pour le troisième cas de figure, il s'agit des personnes qui ont une motivation au travail excessive et un fort besoin d'approbation et de reconnaissance. Ces personnes sous-estiment les exigences et/ou surestiment leurs propres ressources. Par conséquent, ils sont sujets à un grand risque de frustration et de mécontentement.

❖ Vérification empirique : Activisme professionnel et burnout (Gaffo, 2017)

Cette recherche ciblait les utilisateurs de réseaux sociaux numériques, c'est donc très naturellement qu'elle a utilisé internet comme vecteur. A contrario, elle ne s'est pas donnée comme objectif d'explorer le comportement d'individus non utilisateurs des réseaux sociaux numériques. Pour tester le modèle de recherche, nous avons utilisé des modèles d'équations structurelles sur AMOS (20) avec la méthode d'ajustement du maximum de vraisemblance. Rappelons que cette méthode permet de modéliser les relations entre la théorie et les données en utilisant simultanément une série d'équations de régression multiples

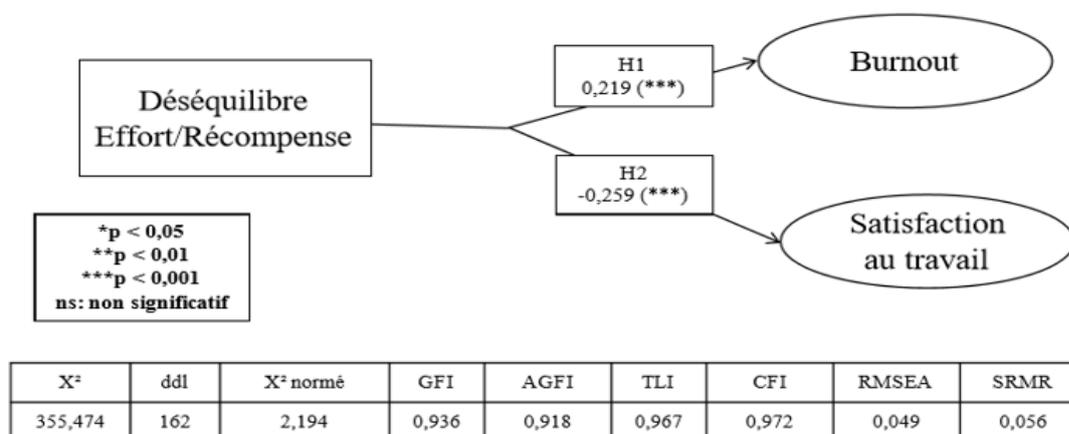


Figure 15: *Déséquilibre Effort-récompense, satisfaction au travail et burnout (Gaffo, 2017).*

L'effet du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur la santé psychosociale des travailleurs utilisant les RSN a été analysé. Les indices d'ajustement du modèle final et les résultats sont présentés ci-dessus. Chez les répondants, le Déséquilibre Efforts/Récompenses est fortement et positivement corrélé avec le burnout et négativement avec la satisfaction au travail. Les hypothèses ont été validées et conformes aux études précédentes, l'auteur a conclu qu'un modèle de stress classique comme celui du Déséquilibre Efforts/Récompenses peut être testé via les réseaux sociaux numériques.

Toutefois, le modèle ERI comporte plusieurs limites que nous évoquons ici. D'abord, la conception qu'il offre concernant les facteurs à tenir compte dans l'étude de santé au travail est restrictif et non flexible (Bakker & Demerouti, 2007, 2014). Autrement dit, ce modèle prétend que les efforts, la récompense et le surinvestissement sont en quelque sorte des facteurs valables pour tous les métiers. Or, les contextes de travail présentent des spécificités

Les réalités émotionnelles sont omniprésentes dans les milieux professionnels. Notamment dans les relations avec la hiérarchie, les collègues et les élèves proposent de multiples situations à caractère émotionnel. Selon Gernet (2009) Les enquêtes de terrain réalisées depuis les années 1980 mettent en évidence que les sujets construisent des stratégies pour se protéger de la souffrance issue de la confrontation aux contraintes venant de l'organisation du travail.

Le métier de l'enseignant ne peut être dissocié du vécu émotionnel. En effet, ce domaine n'implique pas seulement l'aide à l'apprentissage et aux compétences, mais aussi l'aide au vécu affectif des apprenants. De plus, les enseignants sont aussi plus disposés à recevoir des critiques constructives, à identifier et à accepter les émotions plus négatives, à prendre une approche réflexive par rapport aux émotions négatives et à chercher des solutions. L'intelligence émotionnelle est la faculté mentale qui permet aux personnes en général et aux enseignants en particulier, d'identifier et de réguler les émotions. La partie suivante est réservée à la théorie de l'intelligence émotionnelle en général et le modèle des traits de personnalité en particulier.

Toute émotion, tout comportement, a une histoire qui s'inscrit dans le passé de l'individu. Le passé comprend à la fois la manière dont nos gènes ont bâti notre cerveau (déterminisme génétique) et l'intégralité de nos expériences vécues (histoire individuelle). Pour cela, Vernier et Vincent (1996) indiquent qu'il serait donc absurde de comprendre nos émotions sur une seule de ces deux composantes. Ainsi, en dehors des facteurs

environnementaux et organisationnels, les émotions, le stress et l'épuisement au travail ont des déterminants somatiques.

Raphel (2006) indique que l'émotion est un état de conscience complexe qui peut s'accompagner de manifestations physiologiques, lorsqu'elle est intense, comme par exemple l'accélération du rythme cardiaque et de la respiration ; c'est également un processus dont la coloration affective peut être la joie, le bonheur, la surprise, la peur, le dégoût, la tristesse ou la colère.

Pour Cahour & Lancry (2011), une première caractéristique des émotions est d'avoir une composante corporelle inscrite dans les sensations physiques et une composante cognitive de l'ordre des activités mentale.

3.3. Le modèle transactionnel du stress Lazarus et Folkman (1984)

Encore appelé « la double évaluation de la situation » s'appuie sur les sciences cognitives, et plus particulièrement la psychologie cognitive. Dans ce modèle, le stress résulte de la double évaluation que fait l'individu de la situation de stress : l'évaluation « primaire » concerne le danger ou la menace que représente potentiellement cette situation ; l'évaluation « secondaire » consiste en la perception qu'a l'individu des ressources dont il dispose pour faire face à cette menace.

3.3.1. Postulat

D'après le modèle de Lazarus (1966, 1995), Lazarus et Folkman (1984), le stress résulte de l'évaluation des capacités personnelles et des possibilités de réponse face à l'exigence de la situation. Les auteurs stipulent que le stress survient lorsqu'une personne doit faire face à une demande qui dépasse ses capacités d'adaptation (Cox, 1992) cité par (Morin & al., 2015). Le stress est ici conçu tel le résultat d'une relation dynamique entre l'individu et les exigences de l'environnement, les ressources individuelles et sociales pour faire face à ces demandes, et la perception par l'individu de cette relation (Gillet, 2008) cité par (Morin & al., 2015) ; il est défini comme le résultat de l'appréhension individuelle de la situation et de la réaction à celle-ci.

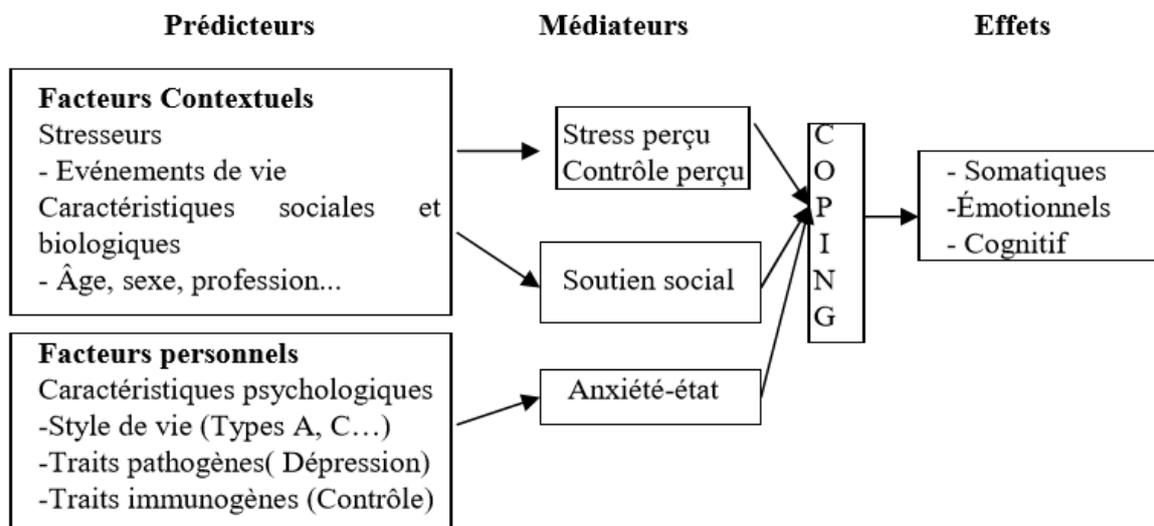


Figure 16: *Stress : modèle Lazarus et Folkman (1984)*

Un équilibre entre les réalités de l'environnement et les intérêts de la personne et s'opérationnalisant au moyen de deux processus subjectifs distincts, l'évaluation dite primaire et l'évaluation dite secondaire (Lazarus & Folkman, 1984) cité par (Morin & al., 2015). Cette double évaluation permet d'évaluer d'une part, la menace de l'environnement et d'autre part, les moyens et les ressources permettant d'y faire face (le coping).

3.3.2. Les stratégies individuelles d'adaptation

Afin de répondre aux exigences de la situation qui ont été perçues comme stressantes, la personne peut entreprendre des actions sur la source de la menace, l'éviter ou la modifier subjectivement c'est-à-dire, essayer de la banaliser. C'est ce qui est appelé dans la littérature « stratégies d'adaptation » ou « *coping* ». Ces stratégies sont définies comme les efforts cognitifs et comportementaux pour maîtriser, réduire ou tolérer les exigences internes et/ou externes qui sont évaluées (par la personne) comme consommant ou excédant ses ressources (Folkman, 1984). C'est le processus par lequel l'individu arrive à maîtriser ou à réduire les troubles causés par un événement stressant. Le processus de coping passe donc aussi bien par l'action (effort comportementaux) que par un processus de pensée (efforts cognitifs). Les stratégies actives (centrées sur la résolution du problème) et les stratégies passives (centrées sur les émotions) sont les deux grands types de coping ont été initialement distingués par Folkman (1984).

DEUXIÈME PARTIE : CADRE OPÉRATOIRE

Cette section de notre travail est également organisée en trois chapitres. Elle regroupe la quasi-totalité des composantes de la phase de terrain de notre recherche. Le chapitre quatre est consacré à la méthodologie. Ensuite, le cinquième concerne la présentation et l'analyse des observations empiriques. Enfin, le chapitre sixième, le tout dernier sera réservé à la discussion, les limites de l'étude et les perspectives de recherche futures.

CHAPITRE 4 : MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de la phase de terrain de notre recherche, nous présenterons le type de recherche, le rappel de l'hypothèse générale et les variables et enfin la méthode et technique d'investigation. La méthode peut être perçue sous un angle comme synonyme de technique. Dans une autre acception, elle se rapproche de la démarche au sens vague d'attention à un cas singulier (Clot & Leplat, 2005).

4.1 Le type de recherche

Du fait que les exigences de travail, l'intelligence émotionnelle et l'épuisement professionnel sont évaluées grâce à des échelles ordinales. Notre recherche s'inscrit dans l'approche quantitative. De plus, elle est à la fois de type déductif, descriptif, corrélationnelle et explicatif :

Elle est *explicative* puisqu'il est question pour nous de mettre en évidence la relation de dépendance entre le développement de l'épuisement professionnel fonction de l'interaction entre les exigences de travail et l'intelligence émotionnelle. De même, le test du modèle d'équations structurelles utilisé permet de comparer le pouvoir prédictif des deux chemins de causalités (direct et indirect) entre la variable indépendante et la variable dépendante. Ainsi, l'accent est mis sur l'explication du changement dans la variable dépendante du fait de l'impact de la variable indépendante et/ou une variable intermédiaire.

4.2 Méthode et technique d'investigation

La présentation de la méthode et technique d'investigation est faite au travers des éléments ci-dessous : le lieu de l'étude, la population de l'étude, le type d'échantillonnage et l'échantillon, la description de l'instrument de recherche, la pré-enquête, la procédure de collecte de données et l'outil statistique.

4.2.1 Le site de l'étude

La présente étude a été menée à Yaoundé, la capitale politique du Cameroun. Cette ville est située dans la région centrale du pays, précisément dans le département du Mfoundi dont elle représente le chef-lieu. C'est la seule ville du pays où on y trouve sept arrondissements dont sept IAEB. Les ressortissants de toutes les régions du pays y sont représentés. Sa population évolue rapidement, ainsi, cette ville abrite un grand nombre

d'établissements scolaire primaires et maternels publics donc la plupart sont appelés communément « Don Japonais ».

Le cadre dans lequel nous avons effectué notre recherche sur le terrain est celui de la ville de Yaoundé dans la région du centre du Cameroun, plus précisément dans le département du Mfoundi ainsi que les zones rurales à proximité de la ville. La ville de Yaoundé est une caractéristique des zones urbaines du Cameroun. On y trouve une forte population au sein de laquelle tous les groupes ethniques sont représentés ainsi que plus de 500 établissements scolaires réservés à l'éducation de base.

Notre investigation porte sur les professionnels de l'enseignement primaire et maternel (IEG) exerçant dans les établissements scolaires publics. Notre population concerne plus précisément tout enseignant de ces secteurs susceptibles de vivre l'épuisement au travail. Cette catégorie d'enseignants est constituer de Professeures des écoles normales d'instituteurs, des instituteurs fonctionnaires ou contractuels, des maitres/maitresses des parents tous en service dans les établissements scolaires primaires publics du Mfoundi, dans les inspections d'arrondissement, délégations ou au Ministère de l'éducation de base. Ceux qui nous intéressent sont ceux qui exercent le métier depuis au moins 4 ans.

4.2.2 Population de l'étude

Pour Guéguen (2016 p. 67), la population est constituée par l'ensemble des individus à l'intérieur duquel on peut prélever un ou plusieurs échantillons. La population désigne donc l'ensemble des individus ayant plus ou moins les mêmes caractéristiques sur lesquelles le chercheur fonde ses investigations. Celle sur laquelle cette étude est l'ensemble des professionnels de l'enseignement primaire et maternel du secteur public au Cameroun. Notre population cible est celle de la région du centre. De plus la proportion à laquelle nous avons accès est celle qui ressemble les enseignants du département du Mfoundi. La ville de Yaoundé est une caractéristique des zones urbaines du Cameroun. On y trouve une forte population au sein de laquelle tous les groupes ethniques sont représentés ainsi que plusieurs dizaines d'établissements scolaires réservés à l'éducation de base.

Vasey (2012) indique que les travailleurs ayant une grande probabilité de vivre l'épuisement au travail sont les salariés présentant les caractéristiques suivant : Motivées ; très engagées dans leur travail ; demandant peu d'aide aux autres, car elles se sentent capables de porter seules la charge de travail ; perfectionnistes et fiables ; à l'écoute du besoin des autres.

4.2.3.7 Justification de la population de l'étude

Dès 1982, Maslach rapporte que le personnel dont le poste réclame un fort degré de travail émotionnel, a davantage de probabilité de connaître un épuisement émotionnel (Guilbon & Rasclé ,2008). Bien que la problématique du burnout tende à se généraliser à tous les travailleurs sociaux, le personnel de l'éducation de base semble plus exposé à l'épuisement au travail en raison de la dégradation de l'organisation du travail marquée par la surcharge de travail, les conflits de rôle, du nombre d'heure hebdomadaire, l'absence de reconnaissance et une confrontation de longue durée au quotidien avec les élèves. En dehors des heures de préparations des activités, leçons et recherches, les instituteurs camerounais sont appelés à veiller sur leurs élèves pendant les heures de pauses et de ne pas quitter leurs de travail avant le départ des élèves.

4.2.4. Recueil de données de terrain

4.2.4.1. Approches et instruments utilisés

De manière globale, nous avons utilisé plusieurs instruments pour entrer en possession des données empiriques dont nous avons besoin. Un questionnaire à trois instruments de mesure nous a permis de récolter les données sur un échantillon de 205 professionnels dans le but de valider notre hypothèse de recherche.

Ce questionnaire était constitué de : Le MBI Maslach Burnout inventory (Maslach , 1981) pour mesurer le degré d'épuisement au travail, de la version courte du TEIQue de Pétrides et Furnham (2006) pour mesurer le niveau de l'intelligence émotionnelle, de l'échelle des exigences de travail (karasek, 1979; Ntsame sima, 2012 & Guemeta Tsayem, 2020) pour mesurer le conflit de rôle et la charge perçue de travail. La dernière partie du questionnaire est consacré aux variables sociodémographiques et à une question ouverte permettant saisir les opinions des enseignants concernant notre projet de recherche.

À l'entame de ce travail, nous avons réalisé une enquête exploratoire à travers des entretiens auprès des enseignants afin de découvrir à quel point leur santé psychologique en milieu professionnel est affectée. L'entretien est donc une méthode de production de discours permettant ainsi de recueillir des opinions et des faits concrets. Pour ce faire nous avons réalisé un entretien semi-dirigé.

4.2.4.2. Le questionnaire de l'étude

Le questionnaire utilisé ici est un test de type « papier crayon » au cours duquel le sujet doit répondre à des questions par vrai-faux ou par des affirmations de type échelle de Likert.

Nous avons choisi d'utiliser le questionnaire pour mesurer à quel point le travail est perçu comme très exigeant par les enseignants, ensuite de cerner le niveau d'intelligence émotionnelle de ceux-ci et en fin d'évaluer leurs niveaux d'épuisement professionnel en fonction des trois dimensions de Maslach. Pour Bopda Negueu et al (2019), Cette échelle est la plus utilisée dans la littérature pour décrire chaque dimension du burnout en milieu professionnel. Le score dans chaque dimension permet de déterminer le degré d'atteinte en élevé, modéré ou faible.

La dernière partie du questionnaire est constituée des variables sociodémographiques. Les données présentées au chapitre suivant ont été recueillies en mai puis, en octobre 2021 à l'aide d'un questionnaire à items auto rapportés.

4.2.4.3 Structure du questionnaire

L'enquête s'est réalisée au moyen d'un questionnaire auto-administré. Ce questionnaire comporte six sections. Toutes ces parties ont été présentées dans le même ordre aux participants. Selon Guéguen (2016), on peut toujours catégoriser les phénomènes relevant de la variable étudiée avec les échelles ordinales mais en leur donnant, cette fois, un ordre de grandeur. Il y a donc un ordre entre les modalités ce qui permet de définir des modalités qui sont supérieures, inférieures ou égales à d'autres.

. Ce questionnaire renferme 103 items fermés au total et une question ouverte. Il débute par une note informative à l'attention des participants, qui s'énonce comme suit :

« Cette étude porte sur les paramètres organisationnels et sociocognitifs du travail des enseignants au Cameroun. Le présent questionnaire est anonyme et aucun moyen ne permet de relier les réponses aux noms des participants à l'étude. Nous vous assurons que la confidentialité totale de vos réponses sera préservée conformément aux dispositions de la loi n°91/023 du 16 décembre 1991. Notez également que vous avez le droit d'accès aux résultats de cette recherche à travers le département de psychologie de l'université de Yaoundé 1. »

Les différentes sections du questionnaire s'articulaient de la façon suivante :

- La section 1 : mesure la perception du conflit de rôle (11 items) ;
- La section 2 : mesure la perception de la charge de travail (26 items) ;
- La section 3 : mesure la perception du niveau d'intelligence émotionnelle (30 items) ;
- La section 4 : mesure la perception de l'épuisement au travail (22 items) ;
- La section 5 : renseigne sur le profil sociodémographique de l'enquêté ; (14 items)

- La section 6 : avis de l'enquêté par rapport au projet de recherche (une question ouverte et facultative)

4.2.4.4. Technique d'échantillonnage

Deux types de méthodes sont utilisés. La première est dite probabiliste ; elle est fondée sur un échantillonnage par tirage au sort des éléments constituant l'échantillon. La seconde est dite empirique et provient d'une construction liée à la connaissance préalable des caractéristiques de la population.

- ❖ **Les méthodes d'échantillonnage probabiliste** : Ce sont des méthodes qui font appel à des mécanismes d'extraction aléatoire (par tirage au sort) des individus qui composeront l'échantillon. La plupart du temps, pour des raisons de faisabilité ou de coût, le tirage au sort sera précédé d'une pré structuration empirique (donc non aléatoire) de la population.
- ❖ **Les méthodes d'échantillonnage empiriques ou « de non-probabilité »** : Ce sont des méthodes non aléatoires. Ici on construit, à partir d'informations que l'on possède sur une population, un échantillon dont les caractéristiques sont les plus proches des caractéristiques de la population. C'est peut-être le plus connu. Il consiste à choisir les individus qui composeront l'échantillon de manière à ce que les caractéristiques les plus essentielles de la population se retrouvent dans les mêmes proportions dans l'échantillon.

Pour ce travail de recherche, nous avons opté pour un échantillonnage non probabiliste. Plus précisément, nous avons sélectionné quelques établissements scolaires représentant les arrondissements de Yaoundé 2,3, 4 et 6.

4.2.4.5 Echantillon de l'enquête

Notre échantillon est ainsi constitué du personnel de l'éducation de base, volontaire et éclairés sur les objectifs de notre étude. Ils ont accepté de rendre leur questionnaire dûment complété. L'administration du questionnaire a eu lieu entre le 22 mai et 18 octobre 2021 (séparé par une grande période de vacance). Au total, 205 sur 300 salariés ont accepté de répondre au questionnaire, ce qui correspond à un taux de réponse de 68,33%.

4.2.5. Procédure d'enquête

4.2.5.1. Usage du questionnaire

Nous nous sommes d'abord rapprochés des chefs et responsables d'établissement pour déposer un courrier afin de demander l'autorisation de nous rapprocher des enseignants dans leur milieu de travail. Muni de l'autorisation de recherche associée à l'attestation de recherche et aux questionnaires imprimés sur format A4, nous nous sommes rendus dans quelques établissements en charge de l'éducation de base dans la ville de Yaoundé.

Nous avons quelques fois prolongé le délai de récupération des questionnaires de 3 jours supplémentaires avec le soutien des chefs d'établissement afin de motiver ses collaborateurs à participer à l'enquête. Cette procédure associée à la saison des vacances constitue la raison pour laquelle notre enquête a été de longue durée.

4.2.5.2. Pré-test et validation du questionnaire

Lors de la quantification des faits psychiques, on observe les scores réels chez les sujets. Ces scores représentent les scores vrais mais entachés d'erreurs aléatoires ou systématiques. (Bourque & al, 2019) Les estimateurs de fidélité permettent d'estimer à quel point le score observé se rapproche du score vrai. Contrairement aux Lambda(s) de Guttman, l'Omega de Mc Donald et la plus grande limite inférieure, l'alpha de Cronbach est l'indice de consistance interne le plus répandu en sciences sociales, il fait référence au degré auquel les items d'une échelle mesurent le même construit psychologique.

Caumont et Ivanaj (2017) indique que « le coefficient de Cronbach représenté par la lettre grecque (α) est une statistique qui permet de mesurer la cohérence interne des facteurs ».

Dans le but de vérifier le degré d'homogénéité des items qui composent un facteur, le questionnaire construit dans le cadre de la présente recherche a été testé au préalable auprès de 10 enseignants parmi lesquelles huit du primaire et deux de la maternelle exerçant à l'école publique de biyem'assi (Yaoundé 6^e). Le tableau suivant présente les valeurs de consistance interne obtenues.

On l'obtient par la relation :

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(\frac{S_T^2 - \sum_{i=1}^n S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Notes : n = nombres d'items ; S_T^2 = variance des sommes des sores S_i^2 = variance des scores obtenus par item donné

Tableau 7: Mesure de l'alpha de Chrobach

Variables	N(nombres d'item)	Alpha de Cronbach
Conflit de rôle (CR)	11	0,84
Charge de travail (CT)	26	0,83
Intelligence émotionnel (IE)	30	0,67
Burnout (EP)	22	0,76

Le tableau ci-dessus montre que les coefficients alpha de Cronbach pour les échelles mesurant :

- Le conflit de rôle est : $\alpha = 0,84$. On peut conclure que ces 11 items présentent une cohérence interne satisfaisante
- La charge de travail est : $\alpha = 0,83$. On peut conclure que ces 26 items présentent une cohérence interne satisfaisante
- L'intelligence émotionnelle : $\alpha = 0,67$. On peut conclure que ces 30 items présentent une cohérence interne acceptable
- Le burnout : $\alpha = 0,76$. On peut conclure que ces 22 items présentent une cohérence interne acceptable

4.2.6. Description de l'échantillon de l'étude : Caractéristiques individuelles

Dans cette partie de notre rapport, nous présenterons la statistique descriptive sur nos différentes variables sociodémographiques. Ensuite nous ferons tour à tour les commentaires associés à chacun de ces facteurs. Il s'agira plus précisément du genre ; l'âge ; du niveau d'étude et d'une question ouverte.

4.2.6.1. Le genre (S)

Les données relatives au sexe ont été obtenues à partir de la figure 18. Le tableau 8 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec le genre dans notre échantillon.

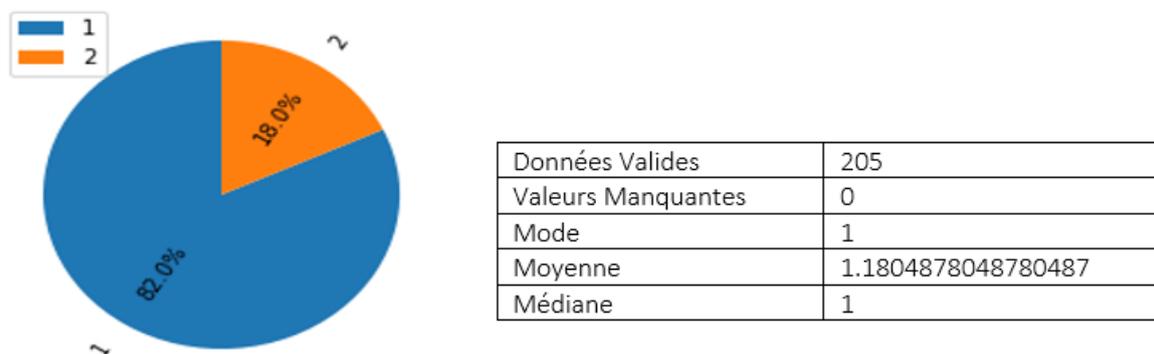


Figure 17 : *Répartition du genre des individus de l'échantillon (source de terrain)*

L'échantillon est majoritairement composé de femmes, soit 168 femmes (82 %) et 37 hommes (18 %). Telles que présente la figure et le tableau ci-dessous, la profession de l'éducation de base est à prédominance féminine, ce qui explique la représentation plus importante de femmes dans l'échantillon. Bien que cette proportion majoritaire des femmes semble avoir des avantages au niveau du processus de socialisation et l'encadrement des plus jeunes enfants, il a été observé au cours de l'entretien exploratoire que cette prédominance féminine est l'une des sources du conflit entre les enseignantes.

Tableau 8 : *Fréquences de distribution et proportions du genre dans l'échantillon*

Genre	Femmes	Hommes
Codes de traitement	1	2
Fréquences (sujets)	168	37
Proportions (%)	82	18

Le constat réalisé est le fait que les enseignants rencontrés sont de sexe différent. Ces différences de sexe constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons la distribution des *âges des participants* dans la section suivante

4.2.6.2. L'Age (Ag)

Les données relatives à l'âge ont été obtenues à partir de la figure 18. Le tableau 9 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec les âges dans notre échantillon

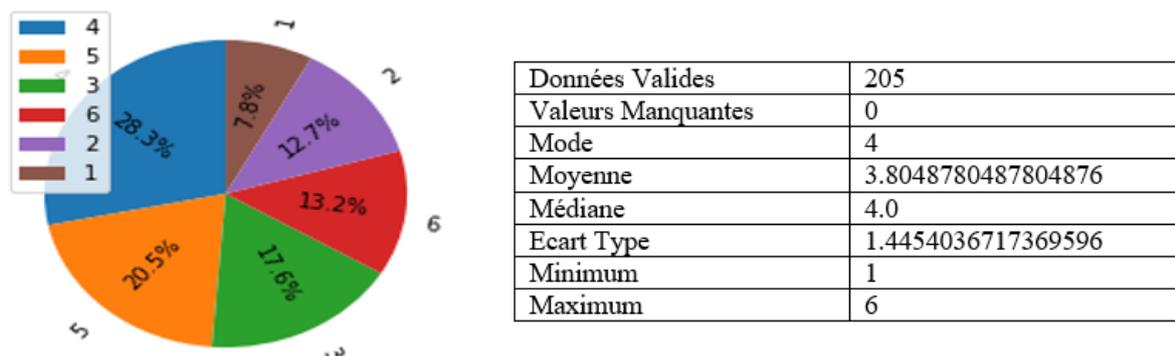


Figure 18: *Répartition des âges des participants (source de terrain)*

Nous avons choisi de regrouper les âges en six catégories après avoir constaté qu'aucun enseignant n'avait moins de 30 ans. La moyenne d'âge calculée était de 46 ans avec un âge minimum de 31 ans et maximum de 58 ans. Ces âges rendent compte du fait que l'âge limite du recrutement des instituteurs est fixé à 45 ans et l'âge de la retraite à 60 ans. La quasi-totalité d'entre eux intègre le service public après l'âge de 30 ans. Pour Grima (2007) le salarié âgé se trouve pris dans un dilemme : être à la hauteur des exigences de son poste, comme en atteste son expérience professionnelle et, simultanément, se confronter aux exigences de ce poste.

Tableau 9 : *Fréquences des âges des participants de l'étude*

Âges (ans)	[30-34]	[35-39]	[40-44]	45-49]	[50-54]	[55-59]
Codes de traitement	1	2	3	4	5	6
Fréquences (sujets)	16	26	36	58	42	27
Proportions (%)	7.8	12.7	17.6	28.3	20.5	13.2

Le constat réalisé est le fait que les âges des enseignants rencontrés varient sensiblement sur une étendue de 29 ans. Ces différences d'âge constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons la distribution du *niveau d'étude de base* dans la section suivante

4.2.6.3. Question ouverte et facultative (Qo)

Les données relatives à la question ouverte ont été obtenues à partir de la figure 20. Le tableau 10 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec les réponses des enseignants de notre échantillon.

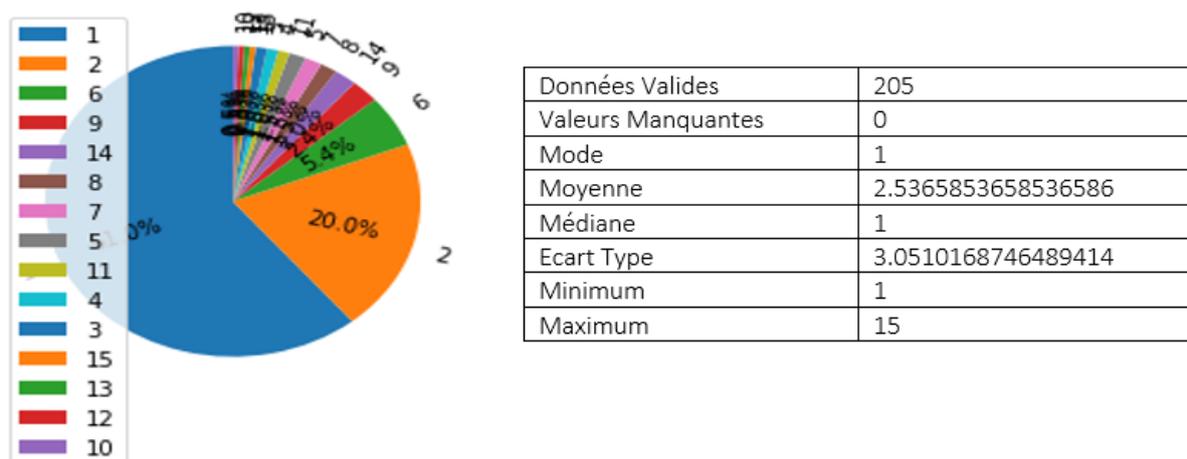


Figure 19: *Répartition des modalités de réponses à la question ouverte (source de terrain)*

La majorité des enseignants (166) ont laissé l'espace vide ou marqué Non/RAS (Rien À Signalé). Cette modalité ne signifie pas toujours qu'ils n'ont rien à dire mais aussi qu'ils ont peur de dire. L'existence de cette crainte réside dans le fait que plusieurs d'entre eux doutaient de la sécurité de leur propos vis-à-vis de leur hiérarchie. Un bon nombre prenaient la peine de nous demander si leur nom et matricules seront aussi enregistrés avant de prendre le questionnaire. Une catégorie susceptible d'avoir les révélations nécessaires pour la recherche, m'ont accusé d'être l'espion de Monsieur le Ministre de l'éducation de base, le Professeur Laurent Serge ETOUNDI NGOA. Ceux-là ont catégoriquement refusé le questionnaire pourtant anonyme.

Par contre, cette recherche a été considérée comme une aubaine pour une bonne partie des enseignants rencontrés. Pour certains, c'était une occasion pour dénoncer les maux qui minent ce corps de métier et contribuent au mal-être des instituteurs sur l'étendue du territoire camerounais depuis plusieurs années. D'autres ont compris que cette initiative a pour but de trouver des solutions au mal-être des enseignants dans leur environnement de travail. Ceux-ci ont éprouvé le plaisir de remplir le questionnaire. Ils ont hâtes à connaître les résultats de la recherche. À la question ouverte, leurs réponses ont été entre autre : Nous souhaitons avoir les résultats de cette recherche ; Questionnaire révélant la situation lamentable du corps enseignant camerounais ; Questionnaire pertinent et sensible à la profession ; Sauvegardez les intérêts des enseignants et leurs conditions de vie ; Questionnaire bien élaboré ; Questionnaire très pertinente, belle maniement de la langue.

Tableau 9: Fréquences des réponses à la question ouverte des participants de l'échantillon

Fréquences	Codes	Réponses obtenues
125	1	Pas de réponse (espace vide) ou Mention RAS (rien à signaler)
41	2	Mention « NON »
2	3	Nous souhaitons avoir les résultats de cette recherche
2	4	Questionnaire bien élaboré
3	5	Questionnaire révélant la situation lamentable du corps enseignant camerounais / Questionnaire pertinent et sensible à la profession
11	6	Questionnaire trop long / Je suis déjà fatiguée je ne parle plus
3	7	Questionnaire riche
3	8	Questionnaire intéressant, assez claire
5	9	Questionnaire complexe / Compréhension pas aisée /Soyez plus explicite dans la conception des consignes/Nécessite beaucoup de réflexion
1	10	Questionnaire très pertinente, belle maniement de la langue
2	11	Que chercher vous au juste dans ce projet ?
1	12	Avez-vous le temps de prendre connaissance de toutes nos réponses ?
1	13	Questionnaire avec répétition /Questions toutes fermées
4	14	Quel est l'objectif ?
1	15	Sauvegardez les intérêts des enseignants et leurs conditions de vie

Le constat réalisé est le fait que les enseignants rencontrés ont eu des avis différents par rapport à ce projet de recherche. Ces différences constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons les caractéristiques individuelles liées au métier dans la partie suivante.

4.2.7. Description de l'échantillon de l'étude : caractéristiques liées au métier

Dans cette partie de notre rapport, nous présenterons la statistique descriptive sur nos différentes variables sociodémographiques. Ensuite nous ferons tour à tour les commentaires associés à chacun de ces facteurs. Il s'agira plus précisément : Les années d'expérience ; contrat de travail ; classe en charge ou tâches ; poste occupé ; affiliation à un syndicat ; catégorie professionnelle ; école de formation ; niveau de formation ; nombre d'heures hebdomadaires de travail.

4.2.7.1 Années d'expérience (Ae)

Les données relatives au nombre d'année d'expérience ont été obtenues à partir de la figure 21. Le tableau 11 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec le nombre d'année d'expérience enseignants de notre échantillon.

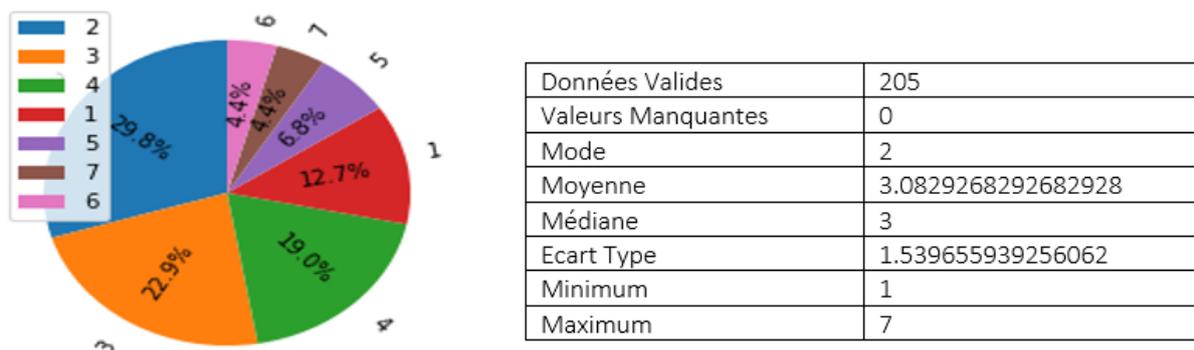


Figure 20: *Répartition du nombre d'années d'expérience (source de terrain)*

La moyenne d'années d'expérience est de 19 ans avec un minimum de 5ans et un maximum de 37 ans. Les enseignants ayant moins de 5ans ont été exclu de notre échantillon à raison de nos critère d'inclusion (l'épuisement professionnel résultant d'un stress prolongé sur une, longue période).

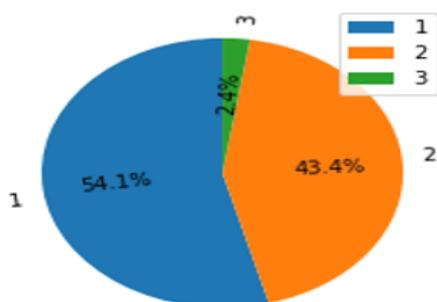
Tableau 10: *Fréquences du nombre d'année d'expérience des participants de l'échantillon*

Année d'expérience (ans)	[5-9]	[10-14]	[15-19]	[20-24]	[25-29]	[30-34]	[35-37]
Codes de traitement	1	2	3	4	5	6	7
Fréquences (sujets)	26	61	47	39	14	9	9
Proportions (%)	12.7	29.8	22.9	19	6.8	4.4	4.4

Le constat réalisé est le fait que les enseignants rencontrés ont des nombres d'année d'expérience différents les uns les autres. Ces différences constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons la distribution du type de contrat de travail dans la section suivante.

4.2.7.2 Contrat de travail (C)

Les données relatives type de contrat de travail ont été obtenues à partir de la figure 22. Le tableau 12 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec le type de contrat de travail des enseignants de notre échantillon.



Données Valides	205
Valeurs Manquantes	0
Mode	1
Moyenne	1.4829268292682927
Médiane	1
Ecart Type	0.5476788986188422
Minimum	1
Maximum	3

Figure 21: *Répartition du type de contrat de travail (source de terrain)*

La plupart des instituteurs en service dans le département du Mfoundi ont le statut de fonctionnaire, cela s'explique par la moyenne d'année d'expérience, ceux-ci ayant intégrés la fonction l'époque ou l'intégration donnait droit directement au statut de fonctionnaire.

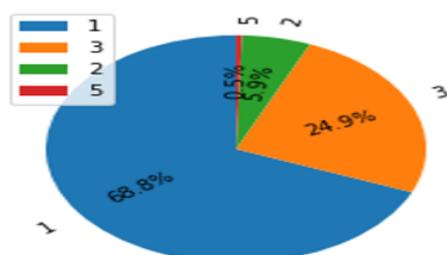
Tableau 11: *Fréquences du type de contrat de travail*

Contrat de travail	Fonctionnaires	Contractuels	Maitres (esses) des parents
Codes de traitement	1	2	3
Fréquences (sujets)	111	89	5
Proportions (%)	54.1	43.4	2.4

Le constat réalisé est le fait que les enseignants rencontrés ont des statuts professionnels différents les uns les autres. Ces différences constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons la distribution des classes en charge ou tâches à réaliser dans la section suivante.

4.2.7.3. Affiliation à un syndicat d'enseignants (Af)

Les données relatives à l'affiliation à un syndicat d'enseignants ont été obtenues à partir de la figure 23. Le tableau 13 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec l'affiliation à un syndicat d'enseignants de notre échantillon.



Données Valides	205
Valeurs Manquantes	0
Mode	1
Moyenne	1.575609756097561
Médiane	1
Ecart Type	0.8968300623243333
Minimum	1
Maximum	5

Figure 22: *Répartition l'affiliation à un syndicat d'enseignants (source de terrain)*

La majorité des enseignants rencontrés ont affirmé ne pas appartenir à un syndicat d'enseignants. Il semble que plusieurs n'ont pas voulu se dénoncer par crainte de s'exposer, puisqu'ils ont tous honoré avec fidélité aux récents mouvements de grèves de février 2022 sur l'étendue du territoire. Ce qui implique un sentiment implicite d'appartenance à une organisation syndicale. Cependant, 12 ont affirmé sans doute d'être membre des syndicats, 51 ont affirmé qu'ils soutiennent les syndicats d'enseignants.

Tableau 12: *Fréquences de l'affiliation à un syndicat d'enseignants*

Affiliation à un syndicat	Non	Oui	Non mais je soutiens un syndicat d'enseignant	Pas de réponse
Codes de traitement	1	2	3	5
Fréquences (sujets)	141	12	51	1
Proportions (%)	68.8	5.9	24.9	0.5

Le constat réalisé est le fait que les enseignants rencontrés ont des points de vue différents les uns les autres en rapport avec l'adhésion à un syndicat. Ces différences constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons la distribution de la catégorie professionnelle dans la section suivante.

4.2.7.4. Catégorie socioprofessionnelle (Cp)

Les données relatives à la catégorie des enseignants ont été obtenues à partir de la figure 24.

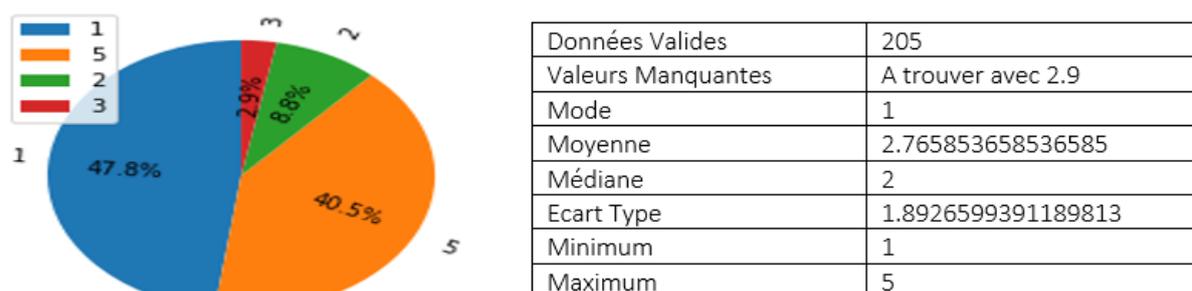


Figure 23: *Répartition des catégories socioprofessionnelles (source de terrain)*

La plupart sont de catégorie B1, suivi par les instituteurs contractuels. Les enseignants contractuels ne bénéficient pas des mêmes avantages que leurs collègues fonctionnaires pourtant ils effectuent les mêmes tâches. Ceci peut créer un sentiment d'injustice et de stress ou d'épuisement chez les IC. Quelques chargées de classe sont A1.

4.2.7.5. Niveau de formation professionnelle (Nf)

Les données relatives au niveau de formation ont été obtenues à partir de la figure 25. Le tableau 14 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec le niveau de formation des enseignants de notre échantillon.

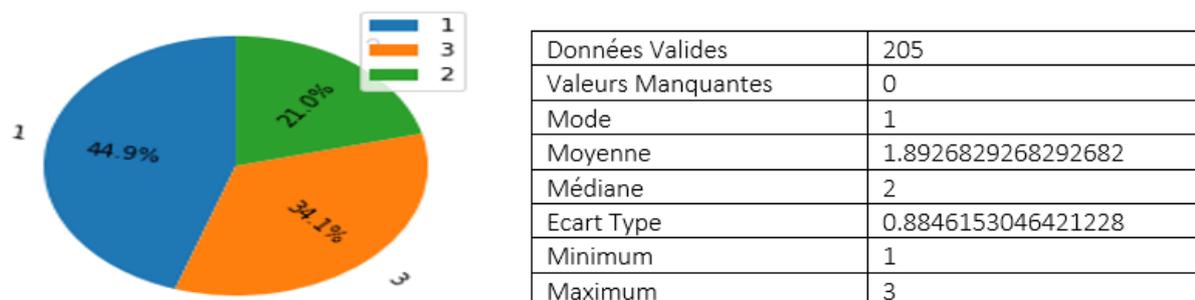


Figure 24: *Répartition du niveau de formation professionnelle (source de terrain)*

La plupart des instituteurs (44%) ont intégrés l'école de formation avec le niveau BEPC qui implique trois ans de formation. Ce niveau leur garantit un maximum de savoir-faire mais avec des limites au niveau de connaissances générales. Plusieurs ont eu des difficultés de saisir de quoi parlent nos items. Par contre, la maîtrise du savoir-faire de leur poste de travail fait ressortir un niveau d'efficacité très élevé dans leurs tâches.

Tableau 13: *Fréquences du niveau de formation professionnelle*

Niveau de formation professionnelle (ans)	3	2	1
Codes de traitement	1	2	3
Fréquences (sujets)	92	43	70
Proportions (%)	44,9	21	34,1

Le constat réalisé est le fait que les enseignants rencontrés ont des niveaux de formation différents les uns les autres. Ces différences constitueraient un facteur lié à chaque sujet et pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons la distribution du nombre d'heures hebdomadaires de travail dans la section suivante.

4.2.7.6. Nombre d'heure de travail par semaine (Nh)

Les données relatives au nombre d'heure de travail par semaine sont représentées par la figure 26. Le tableau 15 donne une distribution des fréquences et des proportions en rapport avec le nombre d'heures de travail par semaine enseignants de notre échantillon.

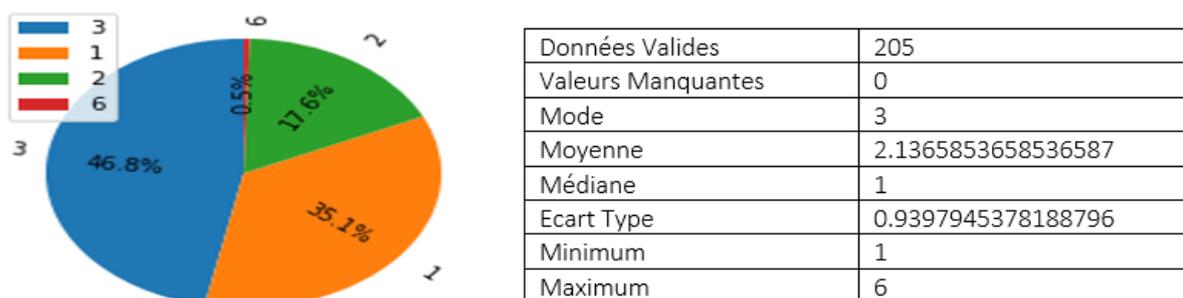


Figure 25: *Répartition du nombre d'heure de travail par semaine (source de terrain)*

La figure ci-dessus montre à travers le mode que 96 enseignants sur 205 affirment avoir entre 34 et 40 heures de travail par semaine. Ce qui indique une surcharge de travail par rapport aux 32 heures prescrites par le statut particulier de la fonction publique. De tous les enseignants, l'instituteur est celui qui semble avoir le plus grand nombre d'heure de travail en salle de classe et ce de lundi à vendredi de 7h à 15h. De plus, il est sensé venir à l'établissement avant l'élève et quitter après lui pour assurer la sécurité des enfants lorsqu'ils sont dans l'enceinte de l'établissement.

Tableau 14: *Fréquences du nombre d'heures hebdomadaires de travail*

Nombre d'heure de travail (h)	[7-30]	[31-33]	[34-40]
Codes de traitement	1	2	3
Fréquences (sujets)	72	36	96
Proportions (%)	35.1	17.6	46.8

Nous constatons que les enseignants rencontrés ont des nombres d'heures de travail hebdomadaires relativement différents les uns les autres. Ces différences constitueraient un facteur lié à chaque sujet, pris en compte dans la perception de l'épuisement et des émotions au travail ainsi que la gestion de ces émotions. Nous présenterons les mesures réalisées autour de nos variables principales ainsi que les échelles utilisées dans la partie suivante.

4.2.8. Données numériques issues du sondage par questionnaire

Une variable résulte de la décision d'attribuer une valeur numérique à chacune des modalités qui définissent un état spécifique de la caractéristique étudiée. Pour Caumont et Ivanaj (2017) une variable statistique est une information décrivant une observation. Elle correspond à l'ensemble des modalités ou valeurs qu'une caractéristique quelconque peut prendre et qui sont susceptibles de varier d'une observation à l'autre. En analyse des données, il est d'usage de désigner une variable par une lettre majuscule, souvent X ou Y. La valeur de

cette variable X mesurée sur une observation particulière est désignée par la même lettre en minuscule x_i où l'indice i indique qu'il s'agit de la i ème observation.

Une modalité correspond à une valeur possible parmi l'ensemble des valeurs qui définissent une variable. Pour le cas des modalités de réponses dans une question par exemple ; chaque nombre utilisé symbolise, et permet d'identifier sans erreur, la valeur que prend la caractéristique pour une observation donnée. L'ensemble des modalités d'une variable contient donc toutes les valeurs que cette variable peut prendre.

Pour le cas d'une variable ordinale, les nombres utilisés définissent une hiérarchie entre les différentes modalités : la structure des réponses étant ordonnée a priori, ces nombres traduisent l'ordre des modalités, mais sans préciser la distance qui les sépare. De ce fait, l'ordre des modalités ne peut être interverti sans modifier, voire dénaturer, le sens de l'information recueillie.

4.2.8.1 Mesure des variables et analyse factorielle

Avant de présenter le système d'évaluation de nos variables principales, nous vous ferons part de l'essentiel des analyses effectuées en rapport avec les échelles utilisées : l'analyse factorielle.

Lorsqu'on dispose d'une population d'individus pour lesquelles on possède de nombreux renseignements concernant les opinions, les pratiques, ou le statut, l'analyse factorielle nous donne une représentation géométrique, c'est-à-dire un graphique qui nous permet de voir les rapprochements et les oppositions entre les caractéristiques des individus. Cette méthode est fondée sur un calcul de corrélations. En soumettant un groupe de sujets à un grand nombre de mesures on peut ensuite calculer les corrélations possibles entre les paires de mesures. On peut ainsi identifier des « facteurs », qui font appel à un construit spécifique.

Pour Bouni (2016), « l'analyse factorielle a pour but de déterminer le nombre d'influences fondamentales de variables pour quantifier la mesure dans laquelle chaque variable est associée au facteur, et d'obtenir les informations sur leur nature par l'observation sur quelles variables la contribution de ces constructions sous-jacentes est performante.

Pour Caumont et Ivanaj (2017), son but est de regrouper dans un même ensemble structuré indifféremment appelé « axe », « facteur », « composante » ou « dimension » toutes les variables liées entre elles : il y a donc autant de facteurs que d'ensembles de variables significativement liées. Mais si toutes les variables sont réellement indépendantes (sans

relation), il y a autant de facteurs significatifs que de variables initiales. Elle permet également de simplifier et de synthétiser l'information contenue dans de nombreuses variables (cas des items d'un questionnaire ...) et présuppose l'existence de variables latentes (construits théoriques abstraits). Ses conditions d'applications sont les mêmes que celles de la régression linéaire simple.

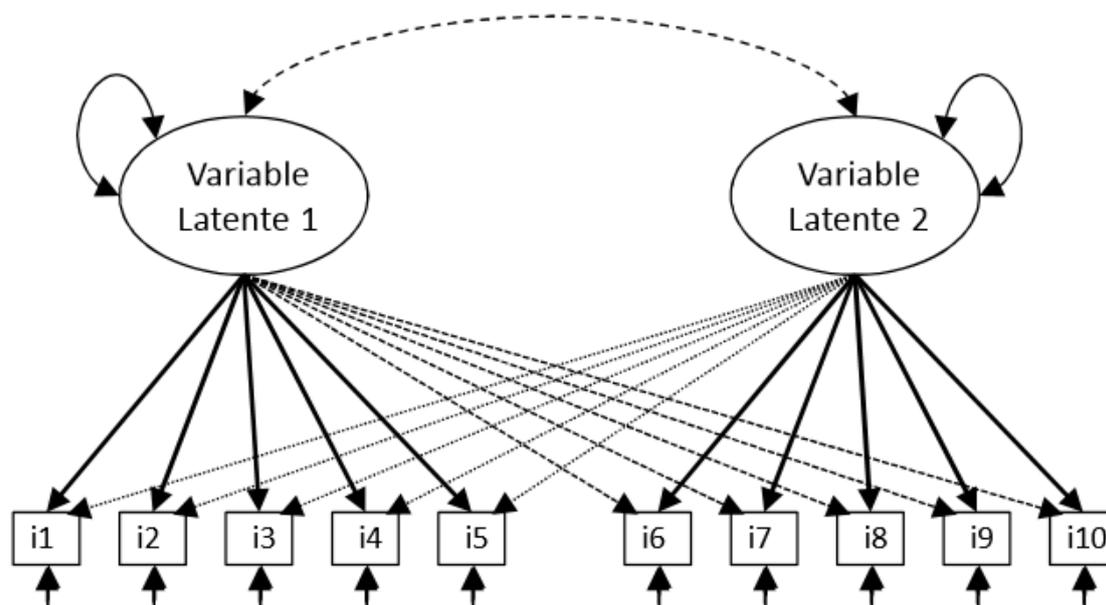


Figure 26: *Illustration du patron d'une analyse factorielle à deux construits et cinq variables manifestes chacun*

Notes : Demi flèche = erreur de mesure pour chaque variable observée ; Flèche à une seule tête = facteur de changement ou coefficient de régression à partir de variable latente vers la variable observée de l'échelle de base ; Flèche interrompue à une seule tête = facteur de changement ou coefficient de régression à partir de variable latente vers la variable observée de l'échelle d'un cofacteur ; Flèche double tête = corrélation/covariance entre variables latentes différentes ou entre un construit et lui-même..

4.2.8.2 L'analyse factorielle exploratoire (AFE)

Nous avons choisi l'analyse factorielle exploratoire (AFE) puisqu'elle permet de trouver une structure latente en décrivant ce qui est commun aux observables contrairement à l'ACP qui assume la prise en compte de la variance totale des observables. L'objectif premier de l'analyse factorielle exploratoire est d'arriver à une conceptualisation parcimonieuse de traits latents, en déterminant le nombre et la nature d'un ensemble de facteurs qui permet d'expliquer les réseaux de corrélations parmi un ensemble de variables (Fabrigar, Wegener, MacCallum & Strahan, 1999).

L'efficacité d'une analyse factorielle repose sur le respect de plusieurs critères concernant les données analysées. Parmi ces indices on distingue entre autres le KMO, le Test de sphéricité de Bartlett etc.

4.2.8.3 L'analyse factorielle confirmatoire (AFC)

Une analyse factorielle confirmatoire consiste à confronter des données observées à un modèle théorique afin de déterminer dans quelle mesure le modèle théorique correspond aux données recueillies. Une corrélation inter-facteur peut être intégrée dans l'analyse ainsi que les erreurs de mesures associées à chaque item.

Pour vérifier l'ajustement du modèle théorique aux données observées, un calcul de différents indices d'ajustement est établi. Les indices les plus courants sont répartis en trois grandes catégories : i) Les *indices absolus* (χ^2 , GFI, AGFI, RMR, SRMR etc.) ; ii) Les *indices incrémentaux* (CFI, TLI, IFI, NFI delta etc.) ; iii) Les *indices de parcimonie* (RMSEA, χ^2 normé, AIC etc.) (Roussel, Durrieu, Campoy & El Akremi, 2002). Pour valider le bon ajustement des modèles aux données empiriques, quatre indices sont retenus : le khi-deux/ddl, le NFI (normed fit index), le CFI (comparative fit index), TLI (Tucker-Lewis Coefficient), le RMSEA (root mean square error of approximation) (Roussel et al., 2002).

Tableau 15: *Seuils d'indices d'ajustement du modèle théorique aux données empiriques*

Facteurs	χ^2 /ddl	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	CFI	TLI	RFI	AIC
Seuils	<5	<.08	>.9	>.8	>.9	>.9	>.9	>.9	<<<

Les valeurs de ces indices sont acceptables au seuil critique de $> .90$, excepté pour l'indice RMSEA qui lui est acceptable au seuil critique de < 0.08 (Roussel et al., 2002) et le Khi 2 normé (χ^2/df) qui est satisfaisant lorsqu'il est inférieur à 3 maxi 5 (Wheaton, Muthen, Alwin & Summers, 1977).

4.3. Analyse factorielle exploratoire des instruments utilisés

4.3.1 Mesure de la charge de travail

Dans cette section, nous présenterons respectivement l'analyse factorielle exploratoire de l'instrument de mesure du conflit de rôle perçu ; la contribution des items à la dimension conflit de rôle ; l'analyse factorielle de l'instrument de mesure de la charge de travail ;

l'analyse de la matrice de corrélation Structure de l'échelle et enfin la contribution des items à la dimension charge de travail.

4.3.1.1 Analyse factorielle exploratoire de l'instrument de mesure du conflit de rôle perçu

L'instrument de mesure des exigences au travail a été construit sur la base des travaux de Karasek (1979) repris par Ntsame Sima (2012). Cet outil est organisé autour de deux sous-dimensions avec un total de 37 items. La mesure du conflit de rôle est composée de 11 items notés sur une échelle de Likert en 4 points (« 1. Tout à fait faux » ; « 2. Partiellement faux » ; « 3. Partiellement vrai » et « 4. Tout à fait Vrai »).

(Exemple : On ne me donne pas assez d'informations pour bien faire mon travail).

L'examen de la solution factorielle montre que vingt et un items présentent des saturations incompatibles avec la structure factorielle. Conformément à l'hypothèse de validation, nous ne pouvons pas statuer sur leur dimension d'affectation. Nous avons donc décidé de les retirer de l'échelle. Les libellés des items retenus sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ces items suggèrent que cette dimension correspond d'avantage à une ambiguïté de rôle qu'à un conflit de rôle.

Tableau 16: *Enoncés retenus du conflit de rôle suite à l'analyse factorielle*

Facteur	retenus	libellés
RC1	CR4	4) Les gens dont j'ai besoin au travail ne sont pas assez accessibles
	CR6	6) Cet établissement a un mode de fonctionnement qui ne m'arrange pas
	CR7	7) On ne me donne pas assez d'informations pour bien faire mon travail
	CR8	8) Dans cet établissement, je dois parfois me comporter d'une façon qui ne me convient pas
	CR9	9) Il me manque parfois des informations pour bien faire mon travail
	CR10	10) Globalement, mon statut n'est pas assez reconnu dans l'établissement
	CR11	11) Je trouve que je n'ai pas assez de reconnaissance de la part de ma hiérarchie

4.3.1.2 Analyse factorielle de l'instrument de mesure de la charge de travail

L'instrument de mesure de la charge de travail est composé de 26 items notés sur une échelle de Likert en 4 points (« 1. Entièrement en désaccord » ; « 2. Partiellement en désaccord » ; « 3 Partiellement en accord. » et « 4 Entièrement en accord. »).

(Exemple d'item : Je m'occupe de trop d'élèves et c'est lourd pour moi émotionnellement).

L'examen de la solution factorielle montre que vingt et un items présentent des saturations incompatibles avec la structure factorielle. Conformément à l'hypothèse de

validation, nous ne pouvons pas statuer sur leur dimension d'affectation. Nous avons donc décidé de les retirer de l'échelle.

Cette solution factorielle à deux dimensions restitue 56,3% de la variance commune. Le premier facteur (violence) comporte 2 items et rend compte de 27,8% de la variance commune. Le second facteur (charge de travail) comporte 3 items qui restituent 28,5% de la variance commune. Seules les variables retenues dans cette solution factorielle seront impliquées dans l'analyse par équation structurelles pour le test des hypothèses. Les facteurs et les libellés des items retenus sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 17: *Enoncés retenus de la charge de travail suite à l'analyse factorielle*

Facteurs	retenus	libellés
F1	CT5	16) Je me suis déjà sentie menacé(e) par les élèves
	CT6	17) J'ai déjà subi des violences physiques, verbale ou comportementale de la part des élèves
F2	CT24	35) Parfois, j'ai l'impression d'être dépassé(e) par la charge de travail
	CT25	36) Chaque jour il y a une incertitude quant à la charge de travail et c'est difficile
	CT26	37) Les évaluations ou supervisions au travail me fatiguent émotionnellement

L'essentiel de la procédure d'évaluation des dimensions de la variable indépendante, ainsi que les analyses factorielles des échelles ayant été effectués, nous ferons pareil quant à notre variable médiatrice et de notre objet d'étude.

4.3.2. Niveau de L'intelligence émotionnelle et de l'épuisement au travail

Dans cette section, nous présenterons respectivement : L'analyse factorielle du questionnaire d'évaluation de l'intelligence émotionnelle ; la contribution des items de l'intelligence émotionnelle ; l'analyse factorielle exploratoire de l'échelle de l'épuisement au travail ; l'analyse du MBI ; la contribution des items à l'épuisement professionnel et enfin le profil sociodémographique des participants.

4.3.2.1 Analyse factorielle du questionnaire d'évaluation de l'intelligence émotionnelle

La troisième section du questionnaire comporte 30 items provenant du TEIQue-SF élaboré par Petrides et Furnham (2006). Ce test est dérivé de la version longue originale du TEIQue de Petrides et Furnham (2003). Le TEIQue-SF est constitué de 30 items, soit 2 items pour chacune des 15 facettes prévues dans le TEIQue. Pour chacune des 30 questions, les participants devaient cocher leur réponse sur une échelle de Likert comportant 4 niveaux (« 1.

Entièrement en désaccord » ; « 2. Partiellement en désaccord » ; « 3. Partiellement en accord » et « 4. Entièrement en accord »).

Exemple d'items : (Exprimer mes émotions avec des mots n'est pas un problème pour moi) ; (Mes proches se plaignent souvent du fait que je ne les traite pas comme il faut).

La version originale du TEIQue-SF élaboré par Petrides et Furnham (2006) comporte 30 items. L'examen de la solution factorielle montre que vingt-et-cinq (25) items ont été retirés de l'analyse. La raison principale de ce retrait tient notamment au fait que la proportion de la variance unique de ces items était supérieure à celle qui est prise en charge dans la solution factorielle commune.

L'examen de la solution factorielle montre que vingt-cinq items présentent des saturations incompatibles avec la structure factorielle. Conformément à l'hypothèse de validation, nous ne pouvons pas statuer sur leur dimension d'affectation. Nous avons donc décidé de les retirer de l'échelle. Les facteurs, les dimensions et les libellés des items retenus sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 18: *Enoncés de l'intelligence émotionnelle retenus suite à l'analyse factorielle*

Facteurs	retenus	libellés
F1	MS1	41) D'habitude, je trouve difficile de réguler mes émotions
	MS3	45) Souvent, je n'arrive pas à discerner quelle émotion je ressens exactement
	MS9	56) Je suis pour la plupart du temps capable de trouver les moyens pour contrôler mes émotions quand je le souhaite
F2	SO4	50) Mes proches se plaignent souvent du fait que je ne les traite pas comme il faut
	SO5	54) Je suis habituellement capable de « me mettre dans la peau des gens » et de ressentir leurs émotions

4.3.2.2. Analyse factorielle exploratoire de l'échelle de l'épuisement au travail

À la quatrième section, nous avons utilisé le Maslach Burnout Inventory (MBI, 1981, 1986) constituée de 22 items répartis sur trois dimensions fiables et robustes statistiquement : épuisement émotionnel, dépersonnalisation et accomplissement personnel. Les participants mentionnaient la fréquence selon laquelle ils percevaient le sentiment en question au moyen d'une échelle de Likert comportant 4 niveaux (« 1. Jamais » ; « 2. Souvent » ; « 3. Très souvent » et « 4. Tous les jours »).

- ❖ *L'épuisement émotionnel*, défini comme le sentiment d'être envahi ou épuisé par son travail. Il est coté par 9 items (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 et 20) pour un total de 0 à 54, un score supérieur ou égal à 30 étant considéré comme élevé ;

(Exemple « Je sens émotionnellement vidé(e) par mon travail »).

- ❖ **La dépersonnalisation**, qui se manifeste par exemple par des sentiments d'insensibilité et des réponses impersonnelles aux élèves, parents d'élèves ou collègues. Elle est cotée par 5 items (5, 10, 11, 15 et 22) pour un total de 0 à 30, un score supérieur ou égal à 12 étant considéré comme élevé ;

(Exemple « Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement »)

- ❖ **L'accomplissement personnel**, traduit par des sentiments de compétence et de réalisation de soi au travail. Il est coté par 8 items (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, et 21) pour un total de 0 à 48, un score inférieur ou égal à 33 est considéré comme faible.

(Exemple « Je m'occupe très efficacement des problèmes des élèves »).

4.3.2.3 Analyse du MBI

Dans ce travail, nous évaluerons l'épuisement professionnel à partir du Bopda Negueu et al (2019) indique que le MBI est échelle est la plus utilisée dans la littérature pour décrire chaque dimension du burnout en milieu professionnel. Le score dans chaque dimension permet de déterminer le degré d'atteinte en élevé, modéré ou faible.

Maslach et Jackson (1986) considèrent l'épuisement professionnel comme une variable continue exprimant un degré d'atteinte catégorisé comme faible, moyen ou élevé. Un score élevé aux sous-échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation relié à un score faible d'accomplissement personnel représente un degré élevé d'épuisement professionnel. Les trois dimensions sont évaluées séparément. Les participants n'ont pas de score global de burnout mais un score pour chaque composante. Il est préférables de considérer séparément les trois dimensions de l'épuisement professionnel car elles correspondent à des notions différentes et procurent des connaissances pour la santé psychologique des travailleurs.

Tableau 19: Niveau de l'épuisement selon l'échelle MBI pour chaque dimension tiré de Bontoux (2016)

	Epuisement émotionnel (EE)	Dépersonnalisation (DP)	Accomplissement personnel (AP)
Score faible	EE ≤ 17	DP ≤ 5	AP ≤ 33
Score modéré	18 < EE < 29	6 < DP < 11	34 < AP < 39
Score élevé	EE ≥ 30	DP ≥ 12	AP ≥ 40

Notes : EE : épuisement émotionnel ; DP : dépersonnalisation ; AP : accomplissement personnel

4.3.2.4 Contribution des items à l'épuisement professionnel

La version originale du Maslach Burnout Inventory (MBI, 1981, 1986) est constituée de 22 items répartis sur trois dimensions. L'examen de la solution factorielle montre que dix-huit items ont été retirés de l'analyse. Tous les items qui évaluent la dépersonnalisation ont ainsi été supprimés. La raison principale de ce retrait tient notamment au fait que la proportion de la variance unique de ces items était supérieure à celle qui est prise en charge dans la solution factorielle commune.

Les facteurs, les dimensions et les libellés des items retenus sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 20: *Enoncés de l'épuisement professionnel retenus suite à l'analyse factorielle*

Facteurs	retenus	libellés
F1	EE5	75) Je sens que je craque à cause de mon travail
	EE9	87) Je me sens au bout du rouleau
F2	SAP5	84) J'arrive facilement à faire des blagues avec mes collègues
	SAP6	85) Je me sens motivé de travailler avec des collègues

4.3.2.5. Le profil sociodémographique des participants

La cinquième section du questionnaire comportait :

le genre (item 90) ; l'âge (item 91) ; années d'expérience (item 92) ; type de contrat de travail (item 93) ; situation matrimoniale (item 94) ; niveau enseigné (item 95) ; poste occupé (item 96) ; affiliation à un syndicat (item 97) ; catégorie socioprofessionnelle (item 98) ; l'école de formation (item 99) ; lieu de travail (item 100) ; niveau de formation professionnelle (item 101) ; niveau d'étude non professionnelle (item 102) ; Nombre d'heure hebdomadaire de travail (item 103) ; question ouverte (Item 104 : Avez-vous des commentaires sur le questionnaire ?). L'objectif de ces questions était de s'assurer de la participation de toutes les sous-catégories de notre population et de saisir l'essentiel nos critères d'inclusion de nos participants.

Après avoir présenté les différentes échelles de mesure utilisées et les analyses factorielles sous-jacentes, nous présenterons à présent les difficultés dont nous avons rencontrées pendant l'usage de ces échelles en particulier et pendant l'enquête de terrain en générale.

4.3.3. Difficultés rencontrées pendant la collecte de données

Dans cette section, nous présenterons les difficultés rencontrées pendant l'entretien exploratoire et pendant le sondage par questionnaire.

4.3.3.1 Pendant l'entretien exploratoire

L'entretien dont nous avons mené s'est déroulé sur le terrain (c'est à dire dans les salles de classe). Pendant cette période, un individu de notre échantillon aurait remis involontairement en cause nos recommandations en mettant son nom propre après signature sur la fiche du consentement libre et éclairé. Ensuite, nous avons eu la difficulté de neutraliser le bruit causé par les élèves dans nos enregistrements audio. De plus, nous avons enregistré des interruptions instantanées de l'entretien par les participants pour mettre de l'ordre dans leur la salle de classe

4.3.3.2 Pendant le sondage par questionnaire

La première difficulté pour nous était le départ en vacance dans les écoles. En effet notre période de collecte de données a coïncidé avec les vacances scolaires. Nous sommes restées plusieurs mois à attendre la rentrée scolaire de l'année suivante.

À la rentrée scolaire 2021-2022, l'autorisation de recherche de l'année précédente était périmée. Intégrer officiellement les établissements scolaires, n'a pas été chose aisée, nous avons ressenti l'obligation de demander à nouveau l'autorisation de recherche auprès des services centraux de l'éducation afin de présenter aux différents chefs d'établissements pour pouvoir intégrer les écoles.

Certains professionnels de l'éducation ont refusé malgré l'anonymat de participer à l'étude craignant que les réponses aux questionnaires ne soient connues de leurs supérieurs hiérarchiques (inspections ou délégations de l'enseignement).

La récupération des questionnaires remplis était également une activité très énergique pour nous, sur 300 questionnaires, 217 nous sont revenus nous avons rejeté 12 questionnaires mal remplis soit un taux de recouvrement de 68%). Comme toujours, certains participants ont affiché un désintérêt pour l'étude, d'autres se sont néanmoins plaints de la longueur du questionnaire tout en acceptant d'y répondre.

En dépit de tout ceci, la persévérance et l'aide de certains chefs d'établissement dynamiques et flattés par le projet de recherche, nous avons tout de même pu atteindre notre

but qui était celui de faire remplir au moins les 2/3 de nos questionnaires (au moins 200 questionnaires).

4.3.3.3 La Modélisation par équations structurelles (MES)

La modélisation par équations structurelles est une famille large et générale d'analyses utilisé pour tester des modèles de mesure (relations entre les indicateurs et construits sous-jacents) et d'examiner le modèle structurel des relations entre les variables latentes (Bouni, 2016). Les MES sont une généralisation des méthodes de régression multiple : utiles pour le test d'hypothèses dans les design corrélationnels (on part d'une matrice de covariance). Elles permettent d'estimer des modèles de relations complexes (plusieurs variables indépendantes, plusieurs variables dépendantes, effets médiateurs, effets modérateurs...) qui incorporent éventuellement des variables latentes (construites à partir d'échelles de mesure multi-items)

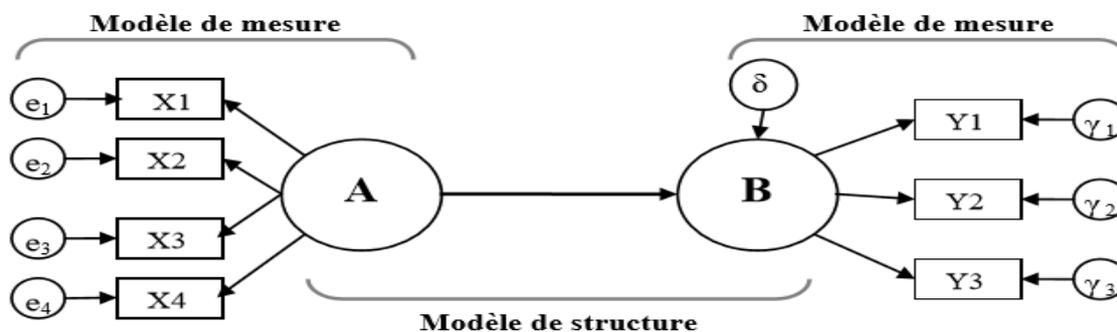
Pour Girard & Béland (2017), les MES combinent les techniques de régression linéaire multiple et d'analyse factorielle utiles pour le test d'hypothèses dans les designs corrélationnels. À cet effet, un test de significativité statistique peut être obtenu en divisant la statistique (asymétrie ou aplatissement) par son erreur-type. Une valeur supérieure à 1,96 (en valeur absolue) indique une déviation de la distribution normale significative au seuil de 0,05.

Hoyle (1995), considère que les variables latentes forment un ensemble de construits ou encore de dimensions théoriques ou hypothétiques d'une importance majeure dans de nombreuses sciences. Elles représentent également des variables non observables au niveau des échantillons de la population étudiée. Contrairement à la régression multiple, la particularité de la méthode d'équations structurelles est de traiter des relations multiples et simultanées entre variables dépendantes et indépendantes et d'offrir, entre autres, un outil adapté pour une démarche plus analytique (Roussel et al., 2002) et d'incorporer l'erreur de mesure directement dans le processus d'estimation (Bagozzi, 1994). Ces modèles sont d'une grande précision puisqu'ils prennent en considération les erreurs de mesure dans toutes les procédures d'estimation.

Un modèle d'équations structurelles se compose d'un ensemble d'indicateurs de mesure (appelés également variables manifestes), de variables latentes et des erreurs. Les variables manifestes et latentes peuvent être indépendantes ou dépendantes, en fonction de leurs positions dans le modèle structurel. De même, la nature de la liaison entre les indicateurs de mesure et leurs variables latentes permet de déterminer si la nature des variables observées

est réflexive ou formative. La figure 45 présente un exemple d'une structure réflexive d'un modèle causal.

Figure 27: Exemple illustratif d'un modèle causal à indicateurs réfléchifs



Equations du modèle de mesure

$$X_i = \lambda_i * A + e_i$$

$$Y_i = \lambda_i * B + \gamma_i$$

Equation du modèle de structure

$$B = r * A + \delta$$

La figure 28 montre que le modèle causal suivant se compose d'un modèle de mesure et d'un modèle de structure (ou structurel). Il englobe également l'ensemble de variables observables indépendantes (X_i), de variables observables dépendantes (Y_i), d'une variable latente explicative (A), d'une variable latente à expliquer (B) et des termes d'erreurs (e_i , δ et γ_i). Par conséquent, il est possible de distinguer entre deux types d'équations à savoir les équations du modèle de mesure et les équations du modèle de structure. Le modèle de mesure spécifie la relation entre les variables observées et les variables latentes, alors que le modèle de structure permet d'examiner le lien entre les différentes variables latentes. Il en ressort que la méthode d'équations structurelles représente une technique multivariée qui combine entre les modèles de mesure et les modèles de structures tout en examinant de manière simultanée une série de relations linéaires entre les variables observées et les variables latentes d'une part, et entre l'ensemble de variables latentes d'autre part.

Le test du modèle d'équations structurelles permet d'obtenir la significativité des relations entre les variables indépendante, médiatrice et dépendante. Il permet de comparer le pouvoir prédictif des deux chemins de causalités (direct et indirect) entre la variable indépendante et la variable dépendante. Le chemin *direct* est déterminé par le coefficient de régression au carré de la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante. Le chemin *indirect* est déterminé par la multiplication des coefficients de régression au carré des 2 relations : variable indépendante et la variable médiatrice, puis variable médiatrice et variable indépendante.

❖ Rôles des MES

Elles permettent d'estimer des modèles de relations complexes (plusieurs variables indépendantes, plusieurs variables dépendantes, effets médiateurs, effets modérateurs...) qui incorporent éventuellement des variables latentes (construites à partir d'échelles de mesure multi-items). Le plus souvent on les utilise pour valider les échelles de mesure (analyse factorielle confirmatoire) ; estimer les modèles en pistes prédictives et les modèles de croissance latente sur données longitudinales. De façon plus approfondie on les utilise aussi pour construire les modèles de classes latentes, forme particulière d'analyse typologique et des modèles de trajectoires latentes pour analyser des parcours-type.

❖ Considération officielle de la recherche

Cette investigation a été autorisée par le département de psychologie de l'université de Yaoundé 1 (cf. annexe 9). Puis par la Délégation départementale de l'éducation de Base pour le Mfoundi (Ref. Autorisation n° **020/AR/MINEDUB/DER-C/DD-MFDI** du **24 Septembre 2021** cf. annexes 10). Nous comptons y retourner une copie de ce rapport de recherche dans le but de communiquer nos résultats et les potentielles recommandations.

Après avoir présenté les procédés méthodologiques de collecte de données dont nous avons réalisé au cours de ce travail, nous allons ensuite dans le chapitre suivant présenter et analyser les résultats que nous avons obtenus.

CHAPITRE 5 : PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous présenterons les résultats des enquêtes effectuées auprès des enseignants exerçants dans le secteur de l'éducation de base.

5.1. Analyse descriptive des résultats

Dans cette partie nous présenterons l'essentiel de la répartition des données recueillies lors de notre enquête de terrain. Les analyses faites portent sur les variables de l'étude, ainsi que chacune des dimensions associées. C'est-à-dire les exigences de travail, l'intelligence émotionnelle et l'épuisement au professionnel. Les données résumées seront présentées dans des tableaux et leurs physionomies seront ressorties tour à tour par des boîtes à moustache.

5.1.1 Les exigences de travail (EX)

Cette section est consacrée à la description des variables utilisées dans la présente étude pour mesurer les exigences de travail. De ce fait, elle vise la description des données du terrain en rapport au conflit de rôle et à la charge de travail.

5.1.1.1 Le conflit de rôle (CR)

Le score moyen du conflit de rôle perçu par les 205 enseignants interrogés s'élève à 2,262. Ce score est légèrement inférieur à la moyenne théorique ($Moy_{th}=2.5$) d'une échelle à quatre points. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés considèrent par exemple qu'on ne leur donne pas assez d'informations pour bien faire leur travail ou que leur établissement a un mode de fonctionnement qui ne les arrange pas du tout.

Tableau 21: *Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception du conflit de rôle dans le lieu de travail.*

Le conflit de rôle (CR)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	2.262
Ecart type	0.691
Asymétrie	0.139
Erreur d'asymétrie	0.170

Minimum	1.000
Maximum	3.909

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($\text{std} = .69$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 1,00) et le score maximum (Max = 3,909) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (.01) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre $-2,5$ et $+2,5$.

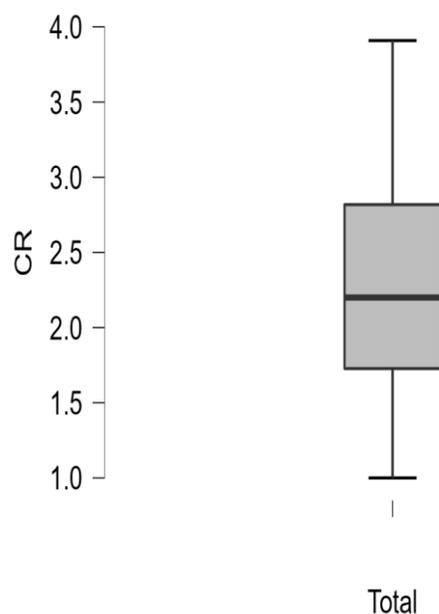


Figure 28: *Boîte à moustache de la distribution des perceptions du conflit de rôle*

Le graphique de la figure 29 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($\text{Me} = 2.25 \approx \text{Moy} = 2.262$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.1.2 La charge de travail (CT)

Le score moyen de la charge de travail perçue par les 205 enseignants interrogés s'élève à 2,345. Ce score est légèrement inférieur à la moyenne théorique ($\text{Moy}_{\text{th}} = 2.5$) d'une échelle à quatre points. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés considèrent par exemple qu'ils réalisent de multiples tâches en très peu de temps. De même, ils sont du même nombre à considérer que leur travail manque de reconnaissance.

Tableau 22: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de la charge de travail dans le lieu de travail.

La charge de travail (CT)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	2.345
Ecart type	0.478
Asymétrie	-0.010
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	1.346
Maximum	3.538

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($std = .47$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 1,346) et le score maximum (Max = 3,538) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (-.01) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre -2,5 et +2,5

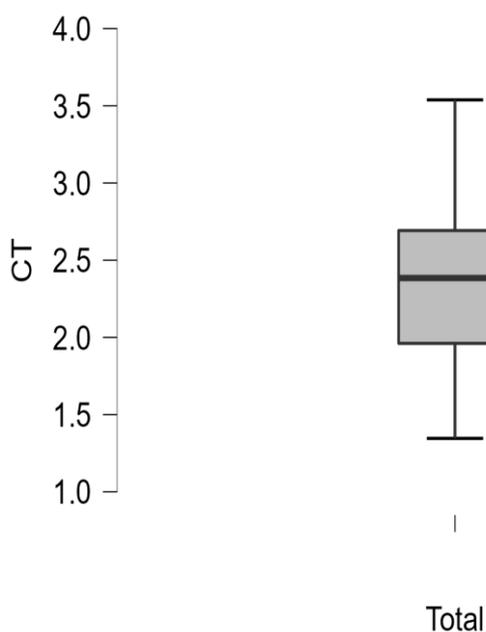


Figure 29: Boîte à moustache de la distribution des perceptions de la charge de travail

Le graphique de la figure 30 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($Me = 2.35 \approx Moy = 2.345$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.2. L'intelligence émotionnelle (IE)

Cette section est consacrée à la description des variables utilisées dans la présente étude pour mesurer le niveau de l'intelligence des professionnels de l'éducation. De ce fait, elle vise la description des données du terrain en rapport avec les perceptions en lien avec le bien-être ; la sociabilité ; la maîtrise de soi et l'émotivité.

5.1.2.1 Le bien-être (BE)

Le score moyen de la charge de travail perçue par les 205 enseignants interrogés s'élève à 2, 724. Ce score est sensiblement supérieur à la moyenne théorique ($Moy_{th}=2.5$) d'une échelle à quatre points. Cela signifie qu'une bonne majorité des enseignants rencontrés pensent par exemple qu'ils sont pleins de ressources personnelles ou que dans l'ensemble, les choses vont bien dans leur vie.

Tableau 23: *Statistiques descriptives relatives à la perception du bien-être dans le lieu de travail.*

Le bien-être (BE)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	2.724
Ecart type	0.469
Asymétrie	-0.312
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	1.200
Maximum	3.800

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($std= .46$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 1,2) et le score maximum (Max = 3,8) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (-.31) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre -2,5 et +2,5

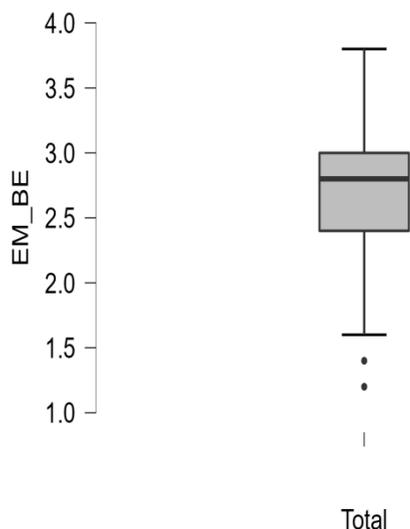


Figure 30: Boîte à moustache de la distribution des perceptions du bien-être

Le graphique de la figure 31 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($Me = 2.720 \approx Moy = 2.724$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.2.2. La sociabilité (SO)

Le score moyen de la charge de travail perçue par les 205 enseignants interrogés s'élève à 2, 573. Ce score est sensiblement égal à la moyenne théorique ($Moy_{th} = 2.5$) d'une échelle à quatre points. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés considèrent par exemple qu'ils ne trouvent souvent pas difficile de voir les choses du point de vue d'une autre personne ou que les autres les admirent pour quelqu'un de détendu.

Tableau 24: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de la sociabilité dans le lieu de travail.

La Sociabilité (SO)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	2.573
Ecart type	0.395
Asymétrie	1.169
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	1.400
Maximum	3.700

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($\text{std} = .39$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 1,4) et le score maximum (Max = 3,7) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (1.169) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre et -2,5 et +2,5

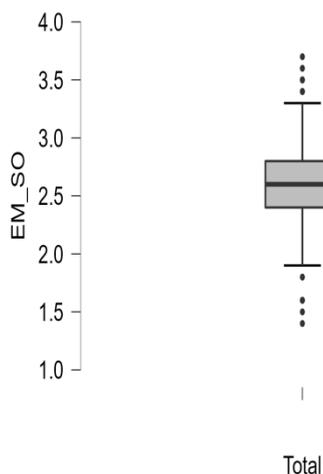


Figure 31: Boîte à moustache de la distribution des perceptions de la sociabilité

Le graphique de la figure 32 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($\text{Me} = 2.700 \approx \text{Moy} = 2.573$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.2.3 La maîtrise de soi (MS)

Le score moyen de la charge de travail perçue par les 205 enseignants interrogés s'élève à 2, 727. Ce score est sensiblement supérieur à la moyenne théorique ($\text{Moy}_{\text{th}} = 2.5$) d'une échelle à quatre points. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés considèrent par exemple qu'ils sont capables de s'adapter à des environnements nouveaux ou qu'il est habituellement facile pour eux de réguler leurs propres émotions.

Tableau 25: *Statistiques descriptives relatives à la perception de la maîtrise de soi dans le lieu de travail.*

La Maitrise de soi (MS)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	2.727
Ecart type	0.401
Asymétrie	0.242
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	1.615
Maximum	3.846

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($std = .40$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 1,615) et le score maximum (Max = 3,846) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (0.242) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre et -2,5 et +2,5

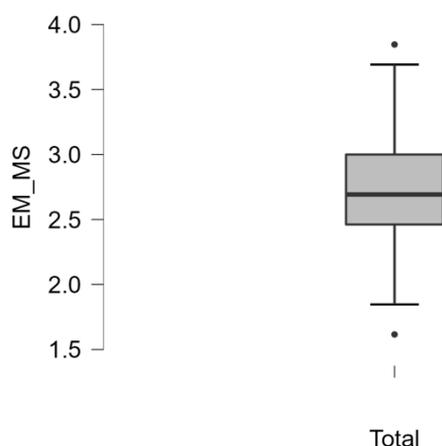


Figure 32: *Boîte à moustache de la distribution des perceptions de la maîtrise de soi*

Le graphique de la figure 33 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($Me = 2.700 \approx Moy = 2.727$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.2.4. L'émotivité (EM)

Le score moyen de la charge de travail perçue par les 205 enseignants interrogés s'élève à 2, 727. Ce score est sensiblement supérieur à la moyenne théorique ($Moy_{th} = 2.5$)

d'une échelle à quatre points. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés considèrent par exemple que dans leur lieu de travail, exprimer leur émotion avec les mots est un problème pour eux ou que dans l'ensemble, ils sont des personnes hautement motivées au travail.

Tableau 26: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de l'émotivité dans le lieu de travail.

L'émotivité (EM)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	2.727
Ecart type	1.181
Asymétrie	-0.392
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	1.000
Maximum	4.000

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($std = .40$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 1,000) et le score maximum (Max = 4,000) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (-0.392) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre et -2,5 et +2,5

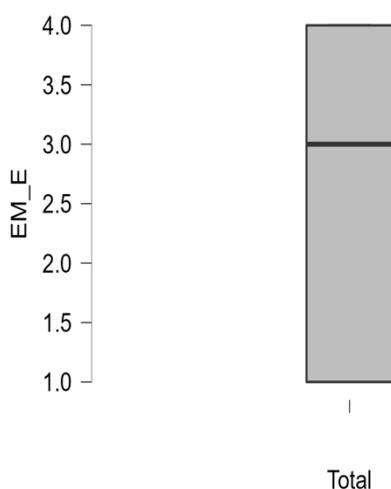


Figure 33: Boîte à moustache de la distribution des perceptions de l'émotivité

Le graphique de la figure 34 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($Me = 2.700 \approx Moy = 2.727$). Cette distribution

semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.3. L'épuisement professionnel (EP)

Cette section est consacrée à la description des variables utilisées dans la présente étude pour mesurer les exigences de travail. De ce fait, elle vise la description des données du terrain en rapport avec les perceptions de l'épuisement émotionnel ; la dépersonnalisation et le sentiment d'accomplissement professionnel.

5.1.3.1 L'épuisement émotionnel (EE)

Le score moyen de l'épuisement émotionnel perçu par les 205 enseignants interrogés s'élève à 19.995. Ce score appartient à l'intervalle du **degré modéré** de l'épuisement émotionnel (on a $19.995 \in [18 ; 29[$) d'une échelle à trois catégories. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés considèrent par exemple qu'ils ne se sentent pas vidé émotionnellement par leur travail ou qu'ils ne se sentent pas à bout à la fin de leur journée de travail.

Tableau 27: *Statistiques descriptives relatives à la perception de l'épuisement émotionnel dans le lieu de travail.*

Epuisement émotionnel (EE)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	19.995
Ecart type	5.159
Asymétrie	0.554
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	11.000
Maximum	36.000

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($std = 5.15$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 11,000) et le score maximum (Max = 36,000) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (-0.554) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre et $[0 ; 17$ [et $[30 ; \rightarrow$ [.

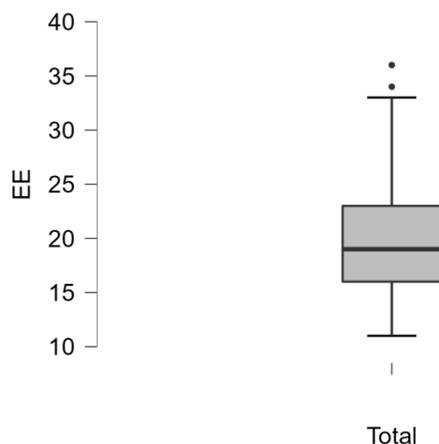


Tableau 28: Boîte à moustache de la distribution des scores du niveau d'épuisement émotionnel

Le graphique de la figure 35 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($Me = 19.990 \approx Moy = 19.995$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

5.1.3.2 La dépersonnalisation (DP)

Le score moyen de la charge de travail perçue par les 205 enseignants interrogés s'élève à 7.927. Ce score appartient à l'intervalle du **degré modéré** de dépersonnalisation (on a $7.927 \in [5 ; 11[$) d'une échelle à trois catégories. Cela signifie que la majorité des enseignants rencontrés admettent par exemple qu'ils ne parlent à des élèves comme s'ils étaient des objets ou qu'ils ne sont pas devenus insensibles aux problèmes des gens depuis qu'ils travaillent.

Tableau 29: Statistiques descriptives de l'échantillon relatives à la perception de la dépersonnalisation dans le lieu de travail.

Dépersonnalisation (DP)	
Effectif (N)	205
Manquant	0
Moyenne	7.927
Ecart type	3.028
Asymétrie	1.328
Erreur d'asymétrie	0.170
Minimum	4.000
Maximum	20.000

La dispersion des scores autour de cette moyenne est relativement faible au regard de la valeur de l'écart-type ($\text{std} = 3.028$). On note néanmoins un écart non négligeable entre le score minimum (Min = 4,000) et le score maximum (Max = 20,000) enregistrés sur cette échelle. Par ailleurs, la vérification des coefficients d'asymétrie skewness (-0.554) montre que la distribution des données peut être considérée comme normale car elle varie entre et [0 ; 5 [et [11 ; → [.

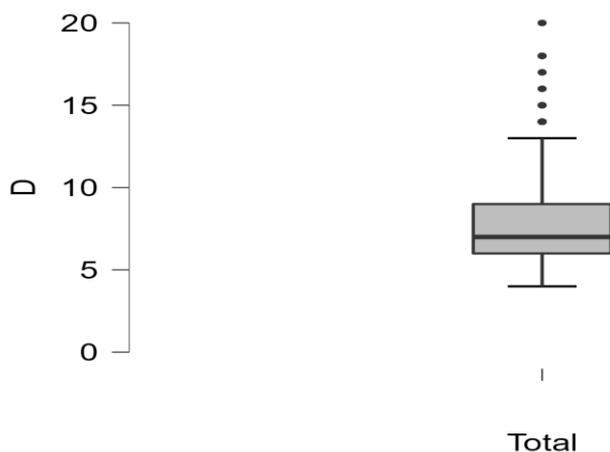


Figure 34: *Boîte à moustache de la distribution des scores du niveau de dépersonnalisation*

Le graphique de la figure 36 montre une médiane sensiblement égale à la moyenne des scores obtenues à l'égard du conflit de rôle ($\text{Me} = 7.900 \approx \text{Moy} = 7.927$). Cette distribution semble être normale mais cette normalité observée n'est pas parfaite du fait d'une légère variation entre la moyenne et la médiane obtenues.

Ces descriptions vont dans le même quand 'au sentiment d'accomplissement personnel (analysé inversement) vu les principes d'analyse des résultats en rapport avec la 3^e dimension de l'épuisement au travail. Après avoir présenté et interpréter les données descriptives insérées dans les boîtes à moustache, nous allons réaliser l'analyse inferentielle afin de statuer sur nos huit hypothèses de recherche dans la section suivante.

5.2 Analyse inférentielle et validation des hypothèses

Nous avons testé nos hypothèses par le biais des méthodes d'équations structurelles. Ainsi, nous testons le model mettant en évidence le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre les exigences de travail et l'épuisement professionnel

Les données recueillies ont fait donc l'objet d'analyses factorielles exploratoires afin de déterminer respectivement la dimensionnalité de la charge perçue de travail, du conflit

perçu de rôle, le niveau de l'intelligence émotionnelle perçue et du niveau d'épuisement ressenti par les enseignants et d'éliminer les items présentant des qualités psychométriques peu satisfaisantes.

5.2.1. Effet médiateur de l'IE entre la charge de travail et l'EP (Modèle 1).

Les données collectées dans l'évaluation des trois variables (intelligence émotionnelle (IE), charge de travail (P) et épuisement professionnel (EP)) se présentent sous la forme de scores continus. Nous avons choisi de procéder à une analyse en pistes causales par équations structurelles qui permettent de confirmer la structure factorielle des outils impliqués dans l'évaluation des variables, d'estimer, non seulement, les effets directs entre la charge de travail perçue et l'épuisement émotionnel, mais aussi les effets indirects qui intègrent l'intelligence émotionnel dans la relation entre la charge de travail perçue et l'épuisement émotionnel.

A la sortie des résultats via JASP, il n'a aucune variance négative ni de coefficient de corrélation supérieur à 1. Ce qui signifie que les conditions minimales de la MES sont remplies.

5.2.1.1 Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes

A la sortie de JASP, les Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes retenues sont consignés dans le tableau ci-dessous. On note par exemple que l'épuisement professionnel (EP) augmente avec l'épuisement émotionnel et diminue lorsque le sentiment d'accomplissement personnel augmente. En revanche, toutes les variables initiales contribuent à l'augmentation de la charge de travail perçue.

Tableau 30: *Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes retenues (Modèle 1)*

Factor Loadings

Latent Indicator	Indicator	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval		Standardized		
						Lower	Upper	All	LV	Endo
EP	EE9	1.000	0.000			1.000	1.000	0.658	0.729	0.658
	EE5	1.015	0.179	5.678	< .001	0.664	1.365	0.704	0.739	0.704
	SAP6	-0.335	0.112	-2.990	0.003	-0.555	-0.115	0.274	0.244	0.274
	SAP5	-0.176	0.115	-1.520	0.128	-0.402	0.051	0.132	0.128	0.132
IE	MS9	1.000	0.000			1.000	1.000	0.108	0.103	0.108

Factor Loadings

Latent Indicator	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval		Standardized		
					Lower	Upper	All	LV	Endo
MS1	-7.431	5.841	-1.272	0.203	-18.879	4.016	-	-	-
MS3	-6.699	5.380	-1.245	0.213	-17.245	3.846	-	-	-
SO5	0.194	0.778	0.249	0.803	-1.332	1.720	0.728	0.768	0.728
SO4	-5.335	4.350	-1.226	0.220	-13.861	3.191	-	-	-
P	CT26	1.000	0.000		1.000	1.000	0.605	0.664	0.605
	CT25	1.071	0.163	6.580 < .001	0.752	1.390	0.692	0.710	0.692
	CT24	1.088	0.164	6.629 < .001	0.766	1.410	0.669	0.722	0.669
	CT6	0.611	0.143	4.280 < .001	0.331	0.891	0.451	0.405	0.451
	CT5	0.433	0.115	3.755 < .001	0.207	0.659	0.356	0.287	0.356

Note : P= Charge de travail ; CT5=5eme item de l'échelle mesurant la Charge de travail (respectivement CT6, CT24, CT25, CT26). IE=Intelligence émotionnelle ; SO = Sociabilité SO4=4eme item de l'échelle mesurant la sociabilité (respectivement SO5) ; MS=Maitrise de soi ; MS1=1er item de l'échelle mesurant la Maitrise de soi (respectivement MS3, MS9). ÉP=Épuisement professionnel ; ÉÉ=épuisement émotionnelle ; EE5= 5eme item de l'échelle mesurant l'épuisement émotionnelle (respectivement EE9) ; SAP=Sentiment d'accomplissement personnel ; SAP5=5eme item de l'échelle mesurant le Sentiment d'accomplissement personnel (respectivement SAP6).

Ce tableau indique à la troisième colonne, les scores de régression associant chaque facteur et les indicateurs (items) retenus suite à l'examen de la solution factorielle. Le modèle en contient trois facteurs. L'EP évalué dans le modèle par quatre indicateurs (EE9 ; EE5 ; SAP6 ; SAP5). Ensuite, l'IE évaluée dans le modèle par cinq indicateurs (MS9 ; MS1 ; MS3 ; SO5 ; SO4). La charge de travail (P) quant à elle est évaluée dans le modèle par cinq indicateurs (CT26 ; CT25 ; CT24 ; CT6 ; CT5).

- ❖ **L'épuisement au travail (EP)** est associé à chacun de ces indicateurs suivant les scores de régression suivant : Score (EP→EE9) = 1.000 ; Score (EP→EE5) = 1.015 ; Score (EP→SAP6) = -0.335 ; Score (EP→SAP5) = -0.176. Le sens de la flèche indique le modèle réflexif entre l'EP et ces indicateurs.
- ❖ **L'intelligence émotionnelle (IE)** est associée à chacun de ces indicateurs suivant les scores de régression suivant : Score (IE→MS9) = 1.000 ; Score (IE→MS1) = -7.431 ; Score (IE→MS3) = -6.699 ; Score (IE→SO5) = 0.194 ; Score (IE→SO4) = -5.335. Le sens de la flèche indique le modèle réflexif entre l'EP et ces indicateurs.
- ❖ **La charge de travail (P)** est associée à chacun de ces indicateurs suivant les scores de régression suivant : Score (P→CT26) = 1.000 ; Score (P→CT25) = 1.071 ; Score

$(P \rightarrow CT24) = 1.088$; $\text{Score}(P \rightarrow CT6) = 0.611$; $\text{Score}(P \rightarrow CT5) = 0.433$. Le sens de la flèche indique le modèle réflexif entre l'EP et ces indicateurs.

Comme nous pouvons constater, les *parties décimales* de ces différents scores ont 3 chiffres. Cette partie sera réduite en deux chiffres après arrondissement. Le principe d'arrondis est celui de l'erreur de mesure selon lequel l'*avant dernier* chiffre de la partie décimale reste inchangé si le *dernier* chiffre varie de 0 à 4 ou est arrondi par excès au chiffre entier supérieur si et seulement le dernier chiffre varie de 5 à 9. Sur la figure 55 indiquant le modèle structurel global des effets de causalité, Les scores de régression qui s'y trouvent sont arrondis selon ce principe, valable tout au long de ce chapitre.

5.2.1.2 Coefficients de régression des liens entre variables latentes

A la sortie de JASP, les Coefficients de régression des liens entre variables latentes sont consignés dans le tableau ci-dessous. Il apparait que la charge de travail perçue (P) augmente l'épuisement professionnel ($\beta = 0.449$; $p = 0.003$) et diminue lorsque l'intelligence émotionnelle (IE) augmente ($\beta = -0.073$; $p = 0.191$)

Tableau 31: *Coefficients de régression des liens entre variables latentes (Modèle 1)*

Regression coefficients

Predictor	Outcome	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval		Standardized		
						Lower	Upper	All	LV	Endo
P	EP	0.449	0.151	2.974	0.003	0.153	0.744	0.409	0.409	0.409
IE	EP	-2.443	1.995	1.225	0.221	-6.354	1.467	0.346	0.346	0.346
P	IE	-0.073	0.060	1.207	0.228	-0.191	0.045	0.467	0.467	0.467

Note : P= Charge de travail ; IE=Intelligence émotionnelle ; EP=Épuisement professionnel

5.2.2. Présentation du modèle causal et validation des hypothèses de recherche

Les hypothèses de recherche sont testées à l'aide d'une modélisation par équations structurelles. Ellamrani Ben et Souad (2017), « les modèles d'équations structurelles permettent de vérifier si les régressions mises en évidence entre les variables latentes correspondent à des liens de causalité significatifs tout en tenant compte des erreurs de mesure ». L'interprétation du modèle s'opère à deux niveaux :

- ❖ *L'estimation de l'ajustement du modèle aux données* : Pour étudier l'ajustement du modèle aux données, les indices utilisés lors de l'analyse factorielle confirmatoire peuvent être employés.
- ❖ *La qualité du modèle de causalité* : L'analyse de causalité revient à étudier les relations entre les variables théoriques (construits) du modèle, chacune d'elles étant définie par une échelle de mesure.

5.2.2.1 Modèle causal 1

L'objectif de l'analyse ainsi réalisée est d'examiner le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle (IE) dans la relation entre la charge de travail (P) et l'épuisement professionnel (EP). Nous avons utilisé des outils d'évaluation disponibles dans la littérature scientifique. Etant donné que les outils empruntés n'ont pas fait l'objet d'adaptation dans notre contexte d'étude, nous avons logiquement choisi de procéder à une modélisation par équations structurelles. Pour le test des hypothèses, un modèle structurel a été construit à l'aide du logiciel JASP. Le schéma de la figure ci-dessous résume les résultats obtenus dans cette analyse.

La figure 37 montre le modèle structurel de médiation de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel.

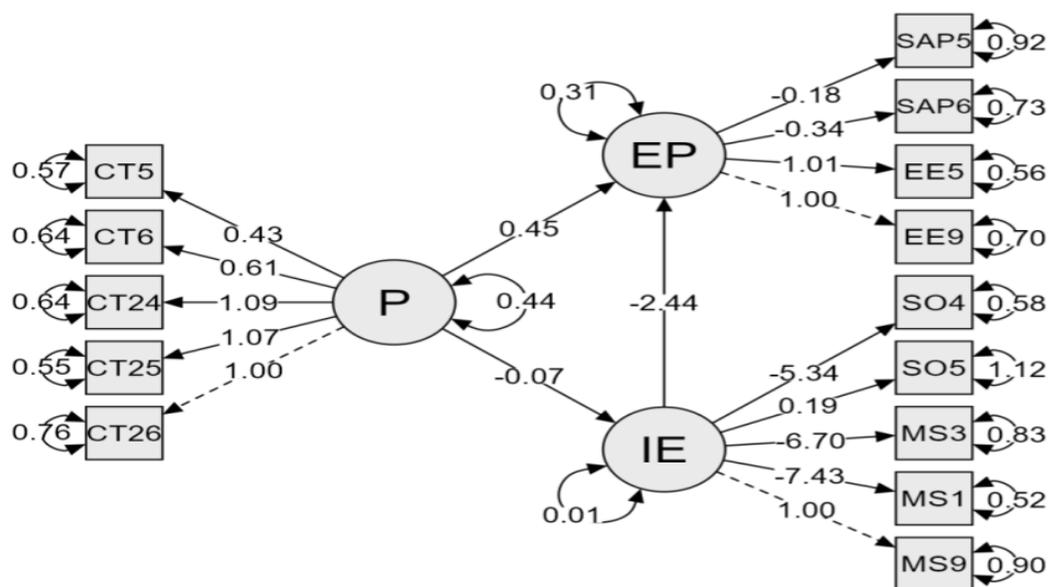


Figure 35: *Modèle structurel global de l'effet médiateur de l'intelligence émotionnelle entre la charge de travail et l'épuisement professionnel*

Source : Données de terrain de Mai à Octobre 2021

Note : P= Charge de travail ; CT5=5eme item de l'échelle mesurant la Charge de travail (respectivement CT6, CT24, CT25, CT26). IE=Intelligence émotionnelle ; SO = Sociabilité SO4=4eme item de l'échelle mesurant la sociabilité (respectivement SO5) ; MS=Maitrise de soi ; MS1=1er item de l'échelle mesurant la Maitrise de soi (respectivement MS3, MS9). ÉP=Épuisement professionnel ; ÉÉ=épuisement émotionnelle ; EE5= 5eme item de l'échelle mesurant l'épuisement émotionnelle (respectivement EE9) ; SAP=Sentiment d'accomplissement personnel ; SAP5=5eme item de l'échelle mesurant le Sentiment d'accomplissement personnel (respectivement SAP6) ; Cercles : variables latentes ou facteurs ; Rectangles : variables manifestes ou indicateurs ; Flèches courbées : covariances / corrélations ; Flèches droites : effet direct (régression).

5.2.2.2 Validation des hypothèses des effets directs du modèle 1

Le test de la confirmation des hypothèses est évalué en se basant sur l'interprétation des coefficients de régression et leurs significativités.

Les résultats montrent notamment que : La charge de travail (P) a pour effet d'augmenter l'épuisement professionnel ($\beta = 0,45; p = 0,003$). L'hypothèse selon laquelle « *la perception de la charge de travail a une influence positive et significative sur le niveau d'épuisement au travail des professionnels du secteur public de l'éducation de base camerounaise* » ne peut être rejetée. Le niveau de burnout est une conséquence directe de leur perception de la charge de travail.

La charge de travail (P) a pour effet de réduire l'intelligence émotionnelle ($\beta = -0,07$). L'hypothèse selon laquelle « *La perception de la charge de travail a une influence négative et significative sur le niveau de l'intelligence émotionnelle perçue par les professionnels du secteur public de l'éducation de base camerounaise.* » ne peut être acceptée car cet effet n'est pas statistiquement significatif ($p = 0,22 > .05$). Toutefois, le fait que le niveau de burnout soit une conséquence directe de la perception de la charge de travail est réelle et démontré par ces résultats.

L'intelligence émotionnelle (IE) a pour effet de réduire l'épuisement émotionnel ($\beta = -2,44; p = 0,221$). L'hypothèse selon laquelle « *Le niveau de l'intelligence émotionnelle a une influence négative et significative sur le niveau de burnout. Le niveau d'épuisement au travail* » ne peut être accepté car cet effet n'est pas statistiquement significatif ($p = 0,221 > .05$). Toutefois, le fait que le niveau de burnout soit une conséquence directe de l'intelligence émotionnelle est réel et démontré par ces résultats.

5.2.2.3 Validation d'hypothèse de médiation du modèle 1

Pour L'hypothèse de recherche **HR1**, qui teste le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre la charge perçue de travail et l'épuisement professionnel et selon les principes de validation du rôle médiateur d'une variable, nous avons eu recours aux scores de régression. Le tableau ci-dessous montre les résultats de l'analyse de ce rôle médiateur.

Tableau 32: *Rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle (Modèle 1)*

Hypothèses	Scores de régression
Charge de travail → Epuisement professionnel (A)	0,45
Charge de travail → Intelligence émotionnelle (B)	-0,07
Intelligence émotionnelle → Epuisement professionnel (C)	-2,44
HR1 : A > B x C	0,45 > 0,17

L'effet médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel est bien réel. Les indices d'ajustement structurel observés (RMSEA= 0,12 ; SRMR = 0,09 ; GFI = 0,982 ; $\Delta\chi^2/\Delta dF = 4,152$; $p < 0,001$) montrent que le modèle intégrant la *charge de travail* s'ajuste moins aux données réelles. Au vue de ces indices, ce modèle est inacceptable.

Note : SRMR =Standardized root mean square residual ; GFI=Goodness of fit index RMSEA=Root mean square error of approximation $\Delta\chi^2/\Delta dF$ =khi 2 normé.

Bien ce modèle soit inacceptable, les résultats obtenus justifient la présence du rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle. En effet, le score de régression du *lien causal direct* entre la charge de travail et l'épuisement professionnel, demeure supérieur à celui du *lien causal indirect médiatisé* par l'IE (0,45 > 0,17). L'hypothèse HR1 selon laquelle « *L'intelligence émotionnelle perçue médiatise les effets de la charge de travail perçue sur l'épuisement professionnel chez les salariés du secteur public de l'éducation de base camerounaise.* » est validée.

5.2.3. Effet médiateur de l'IE entre Le conflit de rôle et l'EP (Modèle 2).

Les données collectées dans l'évaluation des trois variables (intelligence émotionnelle (IE), conflit de rôle (L) et épuisement professionnel (EP) se présentent sous la forme de scores continus. Nous avons choisi de procéder à une analyse en pistes causales par équation structurelle qui permet de confirmer la structure factorielle des outils impliqués dans l'évaluation des variables, d'estimer, non seulement, les effets directs entre la charge de travail perçue et l'épuisement émotionnel, mais aussi les effets indirects qui intègrent l'intelligence émotionnel dans la relation entre la charge de travail perçue et l'épuisement émotionnel.

5.2.3.1. Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes

A la sortie de JASP, il n'y a aucune variance négative ni de coefficient de corrélation supérieur à 1. Ce qui signifie que les conditions minimales de la MES sont remplies. Les estimations des scores de régression entre facteurs et variables manifestes retenues sont consignées dans le tableau ci-dessous. On peut constater que toutes les variables initiales contribuent à alimenter le conflit de rôle perçu (L).

Tableau 33: *Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes retenues (Modèle 2)*

Factor Loadings

Latent Indicator	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval		Standardized			
					Lower	Upper	All	LV	Endo	
EP	EE9	1.000	0.000		1.000	1.000	0.651	0.649	0.651	
	EE5	1.024	0.203	5.035	< .001	0.626	1.423	0.667	0.665	0.667
	SAP6	-0.484	0.143	-3.393	< .001	-0.764	-0.205	-	-	-
	SAP5	-0.313	0.136	-2.300	0.021	-0.579	-0.046	0.203	0.203	0.203
IE	MS9	1.000	0.000		1.000	1.000	0.130	0.129	0.130	
	MS1	-5.948	3.780	-1.574	0.116	-13.356	1.460	-	-	-
	MS3	-4.358	2.786	-1.564	0.118	-9.819	1.102	0.564	0.564	0.564
	SO5	0.260	0.655	0.397	0.691	-1.024	1.545	0.034	0.034	0.034
	SO4	-4.392	2.806	-1.565	0.118	-9.891	1.107	-	-	-
L	CR11	1.000	0.000		1.000	1.000	0.589	0.588	0.589	
	CR10	1.141	0.157	7.271	< .001	0.834	1.449	0.673	0.671	0.673
	CR9	1.051	0.153	6.874	< .001	0.751	1.350	0.619	0.617	0.619
	CR8	1.090	0.155	7.049	< .001	0.787	1.394	0.643	0.641	0.643
	CR7	1.259	0.163	7.725	< .001	0.940	1.578	0.743	0.740	0.743
	CR6	1.145	0.158	7.269	< .001	0.836	1.454	0.676	0.673	0.676
	CR4	0.995	0.151	6.581	< .001	0.699	1.292	0.588	0.585	0.588

Notes : L= Conflit de rôle ; CR4=4eme item de l'échelle mesurant la Charge de travail (respectivement CR6, CR7, CR8, CR9, CR10, CR11). IE=Intelligence émotionnelle ; SO = Sociabilité SO4=4eme item de l'échelle mesurant la sociabilité (respectivement SO5) ; MS=Maitrise de soi ; MS1=1er item de l'échelle mesurant la Maitrise de soi (respectivement MS3, MS9). ÉP=Épuisement professionnel ; ÉÉ=épuisement émotionnelle ; EE5= 5eme item de l'échelle mesurant l'épuisement émotionnelle (respectivement EE9) ; SAP=Sentiment d'accomplissement personnel ; SAP5=5eme item de l'échelle mesurant le Sentiment d'accomplissement personnel (respectivement SAP6).

Ce tableau indique à la troisième colonne, les scores de régression associant chaque facteur et les indicateurs (items) retenus suite à l'examen de la solution factorielle. Le modèle

en contient trois facteurs. L'EP évalué dans le modèle par quatre indicateurs (EE9 ; EE5 ; SAP6 ; SAP5). Ensuite, l'IE évaluée dans le modèle par cinq indicateurs (MS9 ; MS1 ; MS3 ; SO5 ; SO4). Enfin, le conflit de rôle (L) est évalué dans le modèle par sept indicateurs (CR11 ; CR10 ; CR9 ; CR8 ; CR7 ; CR6 ; C4).

- ❖ **L'épuisement au travail** (EP) est associé à chacun de ces indicateurs suivant les scores de régression suivant : Score (EP→EE9) = 1.000 ; Score (EP→EE5) = 1.024 ; Score (EP→SAP6) = -0.484 ; Score (EP→SAP5) = -0.313. Le sens de la flèche indique le modèle réflexif entre l'EP et ces indicateurs.
- ❖ **L'intelligence émotionnelle** (IE) est associée à chacun de ces indicateurs suivant les scores de régression suivant : Score (IE→MS9) = 1.000 ; Score (IE→MS1) = -5.948 ; Score (IE→MS3) = -4.358 ; Score (IE→SO5) = 0.260 ; Score (IE→SO4) = -4.392. Le sens de la flèche indique le modèle réflexif entre l'EP et ces indicateurs.
- ❖ **Le conflit de rôle** (L) est associé à chacun de ces indicateurs suivant les scores de régression suivant : Score (L→CR11) = 1.000 ; Score (L→CT10) = 1.141 ; Score (L→CR9) = 1.051 ; Score (L→CR8) = 1.090 ; Score (L→CR7) = 1.259 ; Score (L→CR6) = 1.145 ; Score (L→CR4) = 0.995. Le sens de la flèche indique le modèle réflexif entre l'EP et ces indicateurs.

5.2.3.2 Coefficients de régression des liens entre variables latentes

A la sortie de JASP, les Coefficients de régression des liens entre variables latentes sont consignés dans le tableau ci-dessous. Notons que le conflit de rôle perçu (L) accroît l'épuisement professionnel ($\beta = 0.157$; $p = 0.151$) et diminue lorsque l'intelligence émotionnelle augmente ($\beta = 0.066$; $p = 0.153$). On peut également se rendre compte que l'intelligence émotionnelle réduit l'épuisement professionnel ($\beta = 2.588$; $p = 0.133$).

Tableau 34: *Estimation des coefficients de régression par facteur (Modèle 1)*

Regression coefficients

Predictor	Outcome	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval		Standardized		
						Lower	Upper	All	LV	Endo
L	EP	0.157	0.109	1.435	0.151	-0.057	0.371	0.142	0.142	0.142
IE	EP	-2.588	1.722	-1.503	0.133	-5.963	0.786	0.516	0.516	0.516
L	IE	-0.066	0.046	-1.430	0.153	-0.157	0.024	0.300	0.300	0.300

Note : L= Conflit de rôle ; IE=Intelligence émotionnelle ; ÉP=Épuisement professionnel ;

5.3.4. Présentation du modèle causal 2 et validation des hypothèses de recherche

L'objectif de l'analyse ainsi réalisée est d'examiner le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle (IE) dans la relation entre le conflit de rôle (L) et l'épuisement professionnel (EP). Nous avons utilisé des outils d'évaluation disponibles dans la littérature scientifique. Etant donné que les outils empruntés n'ont pas fait l'objet d'adaptation dans notre contexte d'étude, nous avons logiquement choisi de procéder à une modélisation par équations structurelles. Le schéma de la figure ci-dessous résume les résultats obtenus dans cette analyse.

5.2.3.3 Modèle causal 2

La figure 38 montre le modèle structurel de médiation de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre le conflit de rôle et l'épuisement professionnel.

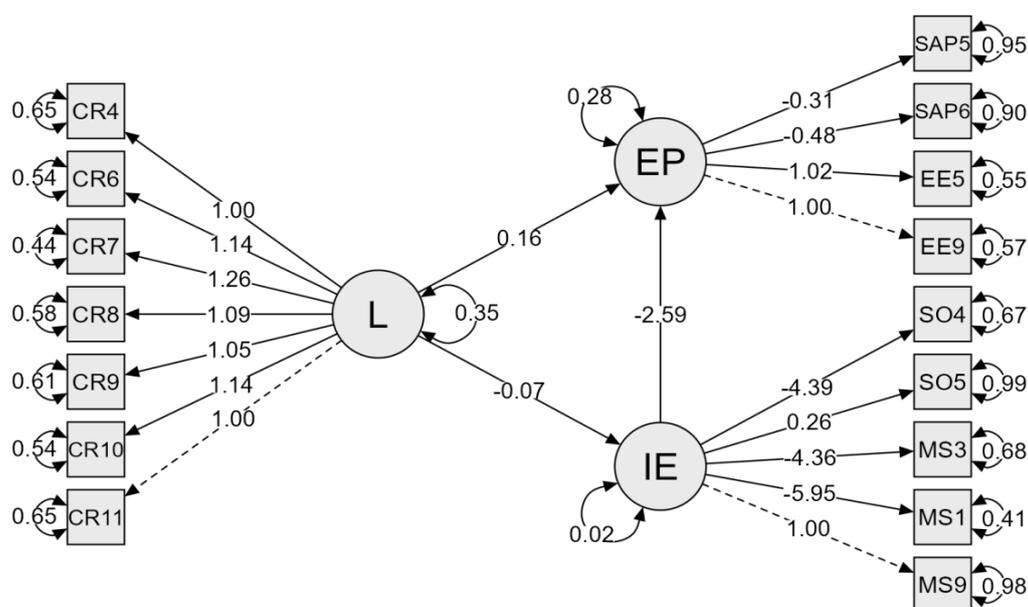


Figure 36: *Modèle structurel de médiation de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre le conflit de rôle et l'épuisement professionnel.*

Source : Données de terrain de Mai à Octobre 2021

Note : L= Conflit de rôle ; CR4=4eme item de l'échelle mesurant la Charge de travail (respectivement CR6, CR7, CR8, CR9, CR10, CR11). IE=Intelligence émotionnelle ; SO = Sociabilité SO4=4eme item de l'échelle mesurant la sociabilité (respectivement SO5) ; MS=Maîtrise de soi ; MS1=1er item de l'échelle mesurant la Maîtrise de soi (respectivement MS3, MS9). ÉP=Épuisement professionnel ; ÉÉ=épuisement émotionnelle ; EE5= 5eme item de l'échelle mesurant l'épuisement émotionnelle (respectivement EE9) ; SAP=Sentiment d'accomplissement personnel ; SAP5=5eme item de l'échelle mesurant le Sentiment d'accomplissement personnel (respectivement SAP6) ; Cercles : variables latentes ou facteurs ; Rectangles : variables manifestes ou indicateurs ; Flèches courbées : covariances / corrélations ; Flèches droites : effet direct (régression).

5.2.3.4 Validation des hypothèses des effets directs du modèle 2

Le test de la confirmation des hypothèses est évalué en se basant sur l'interprétation des coefficients de régression et leurs significativités.

Les résultats montrent notamment que : le conflit de rôle (L) a pour effet d'augmenter l'épuisement professionnel ($\beta = 0,16; p = 0,003$) Mais l'hypothèse selon laquelle « *la perception du conflit de rôle a une influence positive et significative sur le niveau d'épuisement au travail des professionnels du secteur public de l'éducation de base camerounaise* » ne peut être acceptée du fait de la significativité insatisfaisante $p = .15 > .05$). Toutefois, le fait que le niveau de burnout soit une conséquence directe de la perception du conflit de rôle est réel et démontré par ces résultats.

La charge de travail (P) a pour effet de réduire l'intelligence émotionnelle ($\beta = -0,07$). L'hypothèse selon laquelle « *La perception du conflit de rôle a une influence négative et significative sur le niveau de l'intelligence émotionnelle perçue par les professionnels du secteur public de l'éducation de base camerounaise.* » ne peut être acceptée car cet effet n'est pas statistiquement significatif ($p = 0.153 > .05$). Toutefois, le fait que le niveau de burnout soit une conséquence directe de la perception de la charge de travail est réelle et démontré par ces résultats.

L'intelligence émotionnelle (IE) a pour effet de réduire l'épuisement émotionnel ($\beta = -2,59$). Mais l'hypothèse selon laquelle « *Le niveau de l'intelligence émotionnelle a une influence négative et significative sur le niveau de burnout. Le niveau d'épuisement au travail* » ne peut être acceptée ne peut être non rejetée du fait de la significativité insatisfaisante ($p = 0.133 > .05$). Toutefois, le fait que le niveau de burnout soit une conséquence directe du niveau de l'intelligence émotionnelle est réel et démontré par ces résultats.

5.2.3.5. Validation d'hypothèse de médiation du modèle 2

Pour L'hypothèse **HR2** qui teste le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre Le conflit de rôle et l'épuisement professionnel et selon les principes de validation du rôle médiateur d'une variable, nous avons eu recours aux scores de régression. Le tableau ci-dessous montre les résultats de l'analyse de ce rôle médiateur.

Tableau 35: *Rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle (Modèle 2)*

Hypothèses	Scores de régression
Conflit de rôle → Epuisement professionnel (E)	0,16
Conflit de rôle → Intelligence professionnelle (F)	-0,07
Modèle 2 Intelligence émotionnelle → Epuisement professionnel (G)	-2,59
HR2 : E > F x G	0,16 < 0.18

L'effet médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre Le conflit de rôle et l'épuisement professionnel n'est pas vérifié. Les indices d'ajustement structurelle observés (RMSEA= 0,07 ; SRMR = 0,072 ; GFI = 0,9 ; $\Delta\chi^2/\Delta dF = 2,196 ; p < .001$) montrent que le modèle intégrant le *conflit de rôle* s'ajuste aux données observées. Ce modèle est acceptable.

Notes: SRMR =Standardized root mean square residual; GFI=Goodness of fit index; RMSEA=Root mean square error of approximation $\Delta\chi^2/\Delta dF$ =khi 2 normé.

Les résultats obtenus ne justifient la présence du rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle. En effet, le score de régression du lien direct entre le conflit de rôle et l'épuisement professionnel n'est pas *supérieur* à celui du lien causal indirect médiatisé par l'IE(0,16 < 0.18).

Bien que le modèle intégrant le conflit de rôle soit acceptable ou s'ajuste aux données réelles, l'hypothèse HR2 selon laquelle « *L'intelligence émotionnelle perçue médiatise les effets du conflit de rôle sur l'épuisement professionnel chez les salariés du secteur public de l'éducation de base camerounaise.* » est infirmée.

Il était question pour nous dans ce chapitre de présenter et d'interpréter les résultats de notre étude ; parvenu au terme de ce travail. Il en ressort qu'après toutes les analyses effectuées, la totalité de nos hypothèses de recherche n'ont pas été validées. Dans le chapitre suivant qui constitue pour nous le dernier de ce rapport de recherche, nous allons discuter les résultats obtenus, exposer les limites de l'investigation, les perspectives de recherches futures et les implications pratiques.

CHAPITRE 6 : DISCUSSION

Cette contribution avait pour objectif de vérifier le rôle médiateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre les exigences de travail, et l'épuisement professionnel. Plus précisément, il s'agissait de vérifier si les exigences du travail agissent sur le niveau d'épuisement professionnel par l'intermédiaire du niveau de l'intelligence émotionnelle de chaque salarié de l'éducation de base au camerounaise.

Ce dernier chapitre est divisé en quatre sous sections. Nous présenterons d'abord la discussion des résultats obtenus vis-à-vis des différentes hypothèses de recherche durement élaborer en début de la recherche. Ensuite, nous présenterons les limites de notre recherche et les perspectives de recherches futures. Nous finirons par les implications pratiques et recommandations élaborées sur la base de nos résultats.

6.1 Discussion des résultats suivant les hypothèses de recherche

La discussion des résultats se fera en fonction des différentes hypothèses de recherche. Nous en avons formulé deux hypothèses de médiation. Au cours de celle-ci, ces résultats obtenus seront comparés à d'autres contenus de la littérature de notre sujet en général, et aux résultats des recherches empiriques présentées le cadre théorique de ce travail en particulier.

6.1.1. Discussion des résultats de HR1

La première affirmation provisoire de cette recherche postulait l'influence directe de la charge de travail sur l'épuisement professionnel. Plus précisément : « *la charge de travail perçue augmente l'épuisement professionnel perçu. Cet effet est médiatisé par l'intelligence émotionnelle* » En effet, les résultats indiquent l'existence d'un effet indirect entre la charge de travail et l'épuisement professionnel. Cette hypothèse a été confirmée. Globalement, les résultats associés à ces hypothèses sont intéressants parce qu'ils renforcent les résultats obtenus par d'autres chercheurs (Boudrias & al., 2011, 2014 ; Ntsame Sima, 2012 ; Bakker & Demerouti, 2017 ; Azouaghe & al., 2017 ; Desrumaux & al., 2015).

En effet, les travaux de (Genoud & al., 2007 ; Steffgen & Recchia 2008 ; Knani, 2013 Bopda Negueu & al., 2019) présentés en détail au deuxième chapitre montrent que les

exigences du travail augmentent l'épuisement professionnel. Les résultats qui se dégagent de ce modèle d'analyse témoignent également un des effets négatifs entre l'intelligence émotionnelle et l'épuisement professionnel. Ces données appuient plusieurs travaux présentés au deuxième chapitre. Notamment ceux de (Deschênes, 2015 ; Deschênes & capivolla (2016) Hyun Jung (2018). Dans l'ensemble, ces résultats sont pour ainsi dire conformes à ce que suggère au modèle exigences-ressources au travail (Bakker & Demerouti, 2017) selon lequel les exigences auraient pour effet d'accroître la détresse psychologique au travail et inversement de dégrader le bien-être psychologique au travail.

En correspondance à notre recherche, ces résultats suggèrent qu'il est important de s'intéresser à la charge de travail ainsi que sur le conflit de rôle perçues par les enseignants camerounais si l'on voudrait rendre compte de leur niveau d'épuisement travail. Ainsi, il apparaît à la lumière de ces résultats qu'en réduisant la charge de travail des enseignants et en apportant suffisamment de clarté par rapport au travail attendu d'eux, on pourrait réduire cet épuisement perçu. Davantage de travaux sont, à l'évidence, nécessaires pour que l'on puisse réellement comprendre les processus par lesquels la charge de travail et le conflit de rôle conduisent à l'épuisement. Comme les exigences expriment avant tout une réaction émotionnelle par rapport à l'environnement de travail, il est possible qu'elle reflète l'influence d'un mécanisme d'évitement. Il est utile de noter que l'évitement des situations génératrices d'émotions négatives est une manière pour l'individu de se protéger et de rétablir son équilibre interne (Fox, Spector, & Miles, 2001).

6.1.2. Discussion des résultats de HR2

L'hypothèse selon laquelle « *le conflit de rôle perçu augmente l'épuisement professionnel perçu. Cet effet est médiatisé par l'intelligence émotionnelle* » n'a pas été confirmée du point au vue des analyses par équations structurelles de notre second modèle conceptuel. Contrairement aux travaux de (Ntsame Sima, 2012).

Cette étude met en évidence plusieurs mécanismes importants intervenant dans la prédiction de l'épuisement au travail au sein des équipes éducatives de l'enseignement de base. Tout d'abord, l'intelligence émotionnelle joue un rôle majeur dans le modèle que nous avons testé. Elle est en effet impliquée dans un effet direct sur l'épuisement ainsi que dans un effet indirect à partir respectivement de la charge de travail et le conflit de rôle.

6.2 Limites de l'étude et perspectives de recherches futures

Notre étude présente un certain nombre de limites qu'il est nécessaire de commenter. Une première limite est que nous n'avons pu examiner les liens entre les variables au niveau individuel. Dans cette section, nous présenterons les limites vis-à-vis de l'échantillon de l'étude ; aux échelles utilisées ; l'outil d'enquête ; aux modèles testés ; à la méthode d'analyse utilisé pour analyser les données empiriques.

6.2.1 Limites et perspectives par rapport à l'échantillon de l'étude

Soulignons premièrement que notre échantillon est composé d'enseignant d'une seule ville camerounaise (zone urbaine), ce qui diminue grandement la généralisation de nos résultats. Ce modèle ne pourrait donc pas être utilisé dans tous les milieux scolaires du pays sans validation préalable. Nous souhaitons à cet égard élargir le champ d'investigation à d'autres villes villages du Cameroun. En plus, l'étude étant basée sur une libre participation des travailleurs, on peut se demander si les enseignants ayant répondu ne sont pas les moins stressées au détriment d'une population de plus en plus en difficulté, moins motivés ou victimes des souffrances psychologiques au travail.

Le questionnaire utilisé repose également sur les perceptions des enseignants. Les données analysées sont toutes autorapportées, ce qui implique, en dehors du biais de désirabilité sociale, une certaine subjectivité au niveau des résultats. De plus, il n'est pas certain que tous les facteurs qui influencent l'épuisement au travail sont répertoriés dans ce modèle.

De plus, il nous paraît important de signaler quelques limites de cette recherche ; La taille de l'échantillon ($n= 205$) ne permet pas d'avoir un échantillon représentatif de la population étudiée (enseignants du département Mfoundi), il ne garantit pas la stabilité des résultats. Il est possible qu'avec un plus grand échantillon les résultats seront améliorés et les tendances statistiques pourraient devenir plus significatives. Un échantillon plus grand et représentatif (couverture de tous les établissements scolaires du terrain de recherche) donnerait des résultats encore plus généralisables. L'échantillon de cette recherche est restreint et non aléatoire. Cette limite fait en sorte que la généralisation des conclusions tirées de cette étude à toute la communauté éducative doit se faire avec prudence

6.2.2 Limites l'étude et perspectives par rapport aux échelles utilisées

Notre étude a fait usage des échelles datant de plus de deux décennies pour mesurer nos variables. Autrement dit, nous n'avons visé en la possibilité d'entrer en possession des outils les plus récents. Cette étude nécessite donc d'être répliquée avec des outils plus récents.

Tous les instruments de mesures utilisés dans le cadre de la présente étude ont été évalués sur une échelle de Lickert en quatre points. Cette manœuvre nous a conduit à la modification du MBI, le qui contraste avec les versions originales de cet instrument qui était en sept points. L'utilisation de ces instruments limiterait donc la portée des résultats.

6.2.3 Limites l'étude et perspectives par rapport à la méthode d'analyse utilisée

Les conditions de l'analyse de médiation n'ont pas été satisfaites dans leur intégralité. Bien que la totalité des liens ait été vérifiés dans le sens des hypothèses de départ, près de la moitié des relations n'ont pas été statistiquement soutenues. La non significativité de certaines relations peut être, en partie, attribuable à la difficulté de compréhension des items du questionnaire de l'étude par les instituteurs ayant en majorité un niveau d'étude peu évolué car les indices confirmatoires ont été relevés pendant l'analyse des discours issus de l'entretien préliminaire

En effet, La méthode qui a été la plus utilisée est, de loin, celle de Baron et Kenny (1986). Ce modèle propose une démarche rigoureuse et robuste d'analyse causale et séquentielle des effets médiateurs. Toutefois, ce modèle a des exigences rigoureuses. Toutes les mesures des variables latentes n'ont pas tous eu un alpha de Cronbach supérieur à 0.8 et l'échantillon était moins de 400 travailleurs.

La taille de l'échantillon doit être suffisante pour effectuer une analyse factorielle exploratoire. On doit avoir un ratio de 1 item pour 10 participants. Cette condition n'est pas satisfaite dans notre étude car nous avons au plus 1 item pour 3 participants par item de notre questionnaire de départ. Une recherche future auprès de mille enseignants donnerait les résultats plus satisfaisants.

Malgré les limites mentionnées ci-dessus, les résultats de notre travail constituent une avancée scientifique dans notre domaine d'investigation et d'intervention : « *la Gestion du Stress et des Émotions au Travail* ».

CONCLUSION

L'exercice du travail s'accompagne inévitablement de la confrontation au réel, c'est-à-dire à ce qui résiste à la maîtrise, et pousse le sujet à penser et agir autrement que ce que l'organisation du travail a prévu. Ainsi, travailler revient donc à combler le décalage entre ce qui est prescrit et l'activité réelle. Ainsi, le travail c'est ce que le salarié effectue à partir de ce qu'on lui demande de faire. Lorsque les travailleurs font exactement ce qu'on les demande de faire, on observe selon Dejours (2011), une grève du zèle et la production est susceptible d'échouer dans la mesure où il est nécessaire d'interpréter les exigences et les consignes de travail.

L'objectif poursuivi tout au long de cette étude visait à vérifier si l'intelligence émotionnelle médiatise la relation entre les exigences de travail et l'épuisement professionnel. Plus spécifiquement, notre démarche avait pour but de montrer que l'intelligence des émotions a pour effet de réduire les effets des exigences de travail sur l'épuisement professionnel.

Pour ce faire, des analyses descriptives et inférentielles ont été réalisées auprès d'un échantillon de 205 professionnels de l'éducation de base camerounaise, en service dans le secteur public du département du Mfoundi (Yaoundé- Cameroun). La collecte des données s'est fait au moyen d'un questionnaire auto-rapporté à items fermés sur une échelle de type Likert à quatre degrés. Les modèles préconçus ont été testés par le biais de l'analyse de médiation et des méthodes d'équations structurelles.

Les réponses aux analyses de notre échantillon effectué à l'aide des modèles explicatifs J-DR, ERI et l'approche des neurosciences, puisés de la littérature scientifique donnent une bonne indication sur les perceptions de l'épuisement au travail ainsi que les conditions de variation de cette épuisement.

Les résultats mettent en évidence dans le premier modèle, l'effet de la charge de travail sur l'intelligence émotionnelle mais également sur l'épuisement au travail. Dans cette optique, il ressort que les conditions de travail néfastes concourent à réduire le niveau de l'intelligence émotionnelle des enseignants. Ce qui permet à ceux-ci de percevoir facilement le stress et de développer le sentiment d'épuisement professionnel. Ces résultats appuient la préoccupation de réduire la charge de travail et booster les compétences émotionnelles pour

prévenir les problèmes d'épuisement au travail en particulier et de santé psychologique en général des professionnels de l'éducation de base, des interventions visant à favoriser un meilleur esprit d'équipe au travail, notamment avec les collègues ou la hiérarchie directe.

Aussi, les résultats de cette étude montrent que toutes les valeurs du lien postulées par la totalité de nos hypothèses ont été vérifiées mais un certain nombre de ces relations son non significative. Cette probabilité insuffisante s'impose à cause des problèmes d'évaluation et d'échantillon que nous avons bien expliqué au niveau des limites de l'étude (cf chapitre sixième). Ces résultats soulignent dans le même sens de nos hypothèses que : le conflit de rôle est lié positivement à l'épuisement professionnel ; le conflit de rôle est lié négativement à l'intelligence émotionnelle. L'intelligence émotionnelle est liée négativement à l'épuisement professionnel. De même, la charge de travail est liée négativement à l'intelligence émotionnelle et celle-ci à son tour est liée négativement à l'épuisement au travail.

D'abord, les ministères en charge de l'éducation de base au Cameroun devraient intervenir sur les conditions de travail de façon à ce qu'elles soient adéquates avec l'exercice du métier. Concrètement, il semble important de réduire la charge de travail pour les chargés de classe et les chefs d'établissements scolaire. Les textes officiels convoqués dans cette étude montrent que la charge de travail des chargées de classe semble être énorme. Cette charge crée un déséquilibre effort-recommence ou contribution-rétribution et pose un sérieux problème d'équité vis à vis de leur salaire, perçu par plus d'un comme celui d'un catéchiste. La réalité en rapport avec la charge de travail a été confirmée par nos données descriptives ; nombre sont les instituteurs et Directeurs qui travaillent entre 34 et 40 heures par semaine hors mis les préparations théoriques à domiciles. La grande majorité du personnel étant des femmes, celles-ci ont du mal à concilier vie familiale et vie professionnelle, ce qui peut impacter le degré de satisfaction et les performances réduites au travail. Le MINEDUB gagnerait à réorganiser son personnel de manière équitable dans tous ses sévices afin de garantir le bien-être au travail de ces enseignants. Pour le moment, pendant que certains d'entre eux, du fait de la charge de travail, développent des sentiments d'épuisement au travail (burn-out) d'autre sont victimes de bore-out. L'an passé lors d'une conférence sur le recrutement avec le MINFROPRA (Joseph LE), le Ministre Laurent Serge ETOUNDI NGOA avait révélé qu'une des sept IAEB de la ville de Yaoundé a près de 200 personnels sur le fichier de ses services qui pour nous seraient en situation de bore-out pendant que leurs collègues chargés de classe en sous-effectif, payent le prix fort dans les écoles.

De plus, la gestion de la carrière des enseignants est une composante sournoise qui semble le plus souvent procurer le sentiment d'épuisement aux instituteurs. Les difficultés avancements de grades, le paiement régulier et automatique des primes, le nombre de personnels minimum etc. devraient être parmi les préoccupations majeures de la Direction des ressources humaines du MINEDUB. Les mouvements de grèves les plus récentes qui semblent encore continuer en cette date puiseraient également leur source dans la gestion insatisfaisante de la carrière des enseignants camerounais et ce de tous les niveaux éducatifs.

Pour ce faire, Guemeta Tsayem (2020) indique qu'il s'avère primordial que le gouvernement camerounais et ses partenaires dans la gestion de l'éducation élaborent une véritable politique en la matière, sans quoi, le problème des conditions de travail des enseignants et les conséquences qui en dépendent se poseront sans cesse. Cet auteur insiste également sur l'importance des comportements d'entraide, de collaboration ainsi que le travail en équipe pour la bonne santé des enseignants et la bonne marche du système éducatif.

Cette recherche a permis de mettre en évidence les facteurs prédictifs de l'épuisement au travail et de révéler la place non négligeable du niveau de l'intelligence émotionnelle des individus dans les organisations en général et plus spécifiquement dans la prévention du sentiment d'épuisement chez les professionnels de l'éducation de base au Cameroun. À partir des limites enregistrées et l'expérience de terrain que nous avons eu durant les deux années de cette investigation, nous avons formulé une multitude de sujets qui feront l'objet de nos prochaines investigations.

RÉFÉRENCES

- Abdat, M. (2010). Reconnaissance automatique des émotions par données multimodales : expressions faciales et signaux physiologiques. Thèse en Automatique, Traitement du Signal et des Images, Génie Informatique pour obtenir le grade de Docteur de l'université Paul Verlaine de Metz.
- Affo, (2017). Le rôle des interactions numériques dans la santé psychosociale des travailleurs : une approche par le modèle du déséquilibre efforts/récompenses Université de Marseille, CERGAM, Aix-en-Provence.
- Amar, P. (2008) *50 petites expériences de la psychologie du manager* Dunod, Paris. France.
- Alderson, M. (2004). La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques. *Santé mentale au Québec*, 29(1), 243–260. <https://doi.org/10.7202/008833ar> URI: <https://id.erudit.org/iderudit/008833ar> DOI: <https://doi.org/10.7202/008833ar> ISSN 0383-6320 (print) 1708-3923 (digital).
- Azouaghe, S. (2019) *Santé psychologique au travail dans le milieu scolaire public : étude des déterminants organisationnels et psychologiques chez les enseignants marocains* Thèse pour obtenir le grade de Docteur de la communauté université Grenoble alpes préparée dans le cadre d'une cotutelle entre la Communauté Université Grenoble Alpes et l'Université Mohammed V de Rabat Spécialité : psychologie du travail et ergonomie Thèse soutenue publiquement le 01 février 2019
- Barbier, D. (2004). Le syndrome d'épuisement professionnel du soignant. *La presse Médicale*, 33(6), 394-399.
- Baudet, E. (2019). L'accompagnement de la famille d'un patient atteint d'une maladie grave et évolutive par l'équipe soignante. Sorbonne Université Faculté de médecine Sorbonne Université Médecine humaine et pathologie Mémoire pour le De l'Accompagnement et Fin de Vie. Dumas-02431115

- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328.
- Bergonnier, R. (2016). Syndrome d'épuisement professionnel et qualité de vie des internes de médecine générale de l'île de La Réunion. Thèse pour l'obtention du Diplôme d'état de docteur en médecine humaine et pathologie. Université de Bordeaux U.F.R. des sciences médicales Dumas-01302620
- Bernaud, J. L., Lemoine, C. (2007) *Traité de psychologie du travail et des organisations*
- Blanchet, M. (2013) *Physiologie des émotions : l'effet des stimuli relationnels et de la qualité affective des schémas relationnels sur les réactions physiologiques associées à des émotions de valence positive et négative*. Mémoire présenté à la Faculté des Études Supérieures en vue de l'obtention du grade de Maître ès Sciences (M.Sc.) en psychologie. Département de Psychologie Faculté des arts et des sciences Université de Montréal
- Ben Aissa, H. et Sassi, N. (2019) Application du modèle du « Job/Demand/Resource » à l'analyse des niveaux de stress des cadres « *Management international* » Volume 23, 23(2), 32–44. DOI : <https://doi.org/10.7202/1060029ar>
- Bontoux, E. (2016) Prévalence et facteurs de risque du burnout chez les médecins généralistes du Gers Thèse soutenue pour le diplôme d'état de docteur en médecine spécialité médecine générale
- Bopda Negueu, A., Nambile Cumber, S., Layu Donatus., Ngwayu Nkfusai, C., Forkwa Ewang, B., Fala Bede., Epie Beteck, T., Shirinde, J., Djientcheu, V-D-P., Nkoum, B.A (2019) Burnout chez les professionnels soignants de l'Hôpital Central de Yaoundé «*The Pan African Medical Journal* » 2019 ; 34:126. Doi :10.11604/pamj. 2019. 34. 126. 19969. ISSN : 1937- 8688.
- Bouni, N. (2016). L'analyse factorielle et l'analyse confirmatoire, Aide à la décision, mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de magister en mathématiques spécialité statistiques mathématiques & probabilités facultés des mathématiques ; université des sciences et de la technologie Houarie Boumedienne
- Boucher, O., Citherlet, D., Ghaziri, J., Hébert-Seropian, B., Von Siebenthal, Z. et Nguyen D. K. (2017) *Insula : neuropsychologie du cinquième lobe du cerveau*. John Libbey

Eurotext | « *Revue de neuropsychologie* » Volume 9 | pages 154 à 161 ISSN 2101-6739 DOI 10.3917/rne.093.0154 <https://www.cairn.info/revue-de-neuropsychologie-2017-3-page-154.htm>

- Bouterfas, N., Desrumaux, P., Leroy-Fremont, N. & Boudenghan, M. (2016). Charge de travail, justice, soutien et résilience : quels effets sur l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux et quelles médiations par la satisfaction des besoins ? *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 110(2), 177-207. Doi :10.3917/cips.110.0177.
- Boudrias, J. S., Desrumaux, P., Gaudreau, P., Nelson, K., Brunet, L., & Savoie, A. (2011). Modeling the Experience of Psychological Health at Work: The Role of Personal Resources, Social-Organizational Resources, and Job Demands. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 372-395.
- Bouterfas, N. (2014). Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion : quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ? Thèse de doctorat, Université de Lille 3, Lille.
- Bouterfas, N., Desrumaux, P., Leroy-Fremont, N (2016) Charge de travail, justice, soutien et résilience : quels effets sur l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux et quelles médiations par la satisfaction des besoins ? « *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* » Méthode Boudenghan Presses universitaires de Liège |2 Numéro 110 | pages 177 à 207 ISSN 0777-0707 ISBN 9782875621085
- Bourque, J., Doucet, D., LeBlanc, J., Dupuis, J. & Nadeau, J. (2019). L'alpha de Cronbach est l'un des pires estimateurs de la consistance interne : une étude de simulation. *Revue des sciences de l'éducation*, 45(2), 78–99. <https://doi.org/10.7202/1067534ar>
- Brangier, E., Lancry, A., Louche, C. (2004) Les dimensions humaines du travail Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations. 2004. hal-00560059 HAL Id: hal-00560059 <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00560059>
- Brasseur, S. et Grégoire, J. (2010) L'intelligence émotionnelle – trait chez les adolescents à haut potentiel : spécificités et liens avec la réussite scolaire et les compétences sociales NecPlus | « *Enfance* » 1 N° 1 | pages 59 à 76 ISSN 0013-7545

- Brotheridge, C. Et gandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 1739.
- Brotheridge, C. et lee, R.T. (1998). On the Dimensionality of Emotional Labour: Development and Validation of the Emotional Labour Scale. Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego.
- Brun, A (2009) René Kaës Les alliances inconscientes, *Le Carnet PSY*, n° 138, 7 Et site Œdipe : www.oedipe.org/fr/prixoedipe/2010/ Éditions Dunod,
- Brunel, M.-L. (1995). La place des émotions en psychologie et leur rôle dans les échanges conversationnels. *Santé mentale au Québec*, 20(1), 177–205. <https://doi.org/10.7202/032338ar>
- Cahour, B., Lancry , A., (2011). Émotions et activités professionnelles et quotidienne Presses Universitaires de France | « Le travail humain » Vol. 74 | pages 97 à 106 ISSN 0041-1868 ISBN 9782130587637 DOI 10.3917/th.742.009 <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2011-2-page-97.htm>
- Cattel, R.B. (1957). *Personality and motivation structure and measurement*. New York: World Book.
- Caumont, D., Ivanaj, S. (2017) Analyse des données Dunod, 11, rue Paul Bert, 92240 Malakoff www.dunod.com ISBN 978-2-10-075851-7
- Chanlat J.-F. (2003). Émotions, organisation et management : une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle Martin Média | « Travailler » n° 9 | pages 113 à 132 ISSN 1620-5340 DOI 10.3917/trav.009.0113 <https://www.cairn.info/revue-travailler-2003-1-page-113.htm>
- Chapelle, F. G. (2016) Modélisation des processuel d'épuisement professionnel liés au facteurs de risque psychosociaux : burn out, bore out, stress chronique, addiction au travail ; épuisement compassionnel. *Journal de thérapie comportementale et cognitive* n°26 p 111-122 Cabinet stimulus, 28, rue de Mogador, 75009 Paris France.
- Clot, Y. & Leplat, J.(2005) La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail « *Le travail humain* » Presses Universitaires de France 2005/4 Vol. 68 | pages 289 à 316 ISSN 0041-1868 ISBN 2130553877 DOI 10.3917/th.684.028 <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2005-4-page-289.htm>

- Colombat, P. (2018) Mieux manager pour mieux soigner EA 2114 / Psychologie des âges de la vie et adaptation, UFR Arts et Sciences Humaines, université de Tours, 3 rue des Tanneurs, 37000 Tours published by Elsevier. This manuscript is made available under the Elsevier user license <https://www.elsevier.com/open-access/userlicense/1.0/>
- Cousineau, E. (2021). Le perfectionnisme, l'intelligence émotionnelle et les symptômes dépressifs chez des femmes qui consultent pour des problèmes d'alimentation. Essai doctoral présenté Comme exigence partielle du doctorat en psychologie, Profil psychologie clinique (D.Psy.) Université du Québec en Outaouais
- Dagot, L., Perié, O (2014) ISSN 0041-186 « Le burnout et la dissonance émotionnelle dans l'activité de care en centre d'appel », *Le travail humain*, Presses Universitaires de France n°2 Vol. 77, p. 155-175. DOI : 10.3917/th.772.0155
- Damasio A R (2001) les émotions, source de la conscience science humaines 119 : 44-7
- Debret, J. (2020). Les normes APA françaises : Guide officiel de Scribbr basé sur la septième édition (2019) des normes APA. Scribbr.
- Decety, J., et Siksou, M. (2011) Neurosciences sociales et relations interpersonnelles Martin Média | « *Le Journal des psychologues* » n° 286 | pages 39 à 43 ISSN 0752-501X DOI 10.3917/jdp.286.003 <https://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2011-3-page-39.htm>
- Deschênes, A-A. (2015) *auto-efficacité émotionnelle et épuisement professionnel de directions d'établissement d'enseignement* thèse présentée à l'université du québec à trois-rivière comme exigence partielle du doctorat en psychologie
- Deschênes, A-A., Capirolla, P. (2016) l'autoefficacité émotionnelle : un facteur à considerer pour expliquer la santé psychologique au travail « *Psychologie du travail et des organisation* » N° 22 PP 173-186
- Décret n° 1994/199 DU 07 OCTOBRE 1994 Portant statut général de la Fonction Publique de l'Etat signé par le Président de la République du Cameroun.
- Décret n° 2000/287 du 12 octobre 2000 modifiant et complétant certaines dispositions du décret n°94/199 du 07 octobre 1994 portant Statut Général de la Fonction Publique de L'Etat signé par le Président de la République du Cameroun.
- Décret n°2005/140 du 25Avril 2005, le MINEDUB
- Dejours, C. (1999). *Plaisir et souffrance dans le travail*. Paris : Bayard.

- Dejours, C. (2011). La psychodynamique du travail face à l'évaluation : de la critique à la proposition. Martin Média | « *Travailler* » n° 25 | pages 15 à 27 ISSN 1620-5340 DOI 10.3917/trav.025.0015 <https://www.cairn.info/revue-travailler-2011-1-page-15.htm>
- Dejours, C. (2016). Psychodynamique du travail et politique : quels enjeux ? Martin Média | « *Travailler* » n° 36 | pages 75 à 90 ISSN 1620-5340 DOI 10.3917/trav.036.007 <https://www.cairn.info/revue-travailler-2016-2-page-75.htm>
- Djediati, A. (2018). *Les exigences du travail et le bien-être dans la profession infirmière : le rôle des ressources émotionnelles*. Thèse en cotutelle présentée pour obtenir le grade de docteur de l'université de bordeaux et de l'université libre de Bruxelles Spécialité : Psychologie du Travail et des Organisations
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., et Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 18, 296-307.
- Detienne, L. (2020). Le rôle du niveau de l'intelligence émotionnelle des employés sur leur travail. Le cas d'Intys hr.. Mémoire Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université catholique de Louvain. Prom. : Gobert, Patrice. <http://hdl.handle.net/2078.1/thesis:27498>
- Desrumaux, P., Lapointe, D., Ntsame Sima, M., Boudrias, J-S., Savoie, A., & Brunet, L. (2015). The Impact of Job Demands, Climate, and Optimism on Well-Being and Distress at Work: What Are the Mediating Effects of Basic Psychological Need Satisfaction? *European Review of Applied Psychology*, 65, 179–188. <http://dx.doi.org/10.1016/j.erap.2015.06.003> 1162-9088.
- Desmarais, C., Dubouloy, M. (2010) Une double grille d'analyse pour évaluer les situations de cadres... en difficulté : du contrat psychologique au contrat narcissique *Nouvelle revue de psychosociologie* n° 10 | pages 223 à 242 ISSN 1951-9532 ISBN 9782749213217 DOI 10.3917/nrp.010.0223
- Djigou, J. (2019). Perception de la justice organisationnelle et satisfaction au travail : cas des enseignants des lycées du Département de la Menoua. (Mémoire de Master). Université de Yaoundé 1, Yaoundé, Cameroun.

- Doucet, O., Simard, G. & Tremblay, M. (2008). L'effet médiateur du soutien et de la confiance dans la relation entre le leadership et l'engagement. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 63(4), 625–647. <https://doi.org/10.7202/019540ar>
- Dosseville, F., Laborde, S., Edoh, K. P., et Garnarczyk, C. (2016). Rôle de l'intelligence émotionnelle dans les comportements agressifs dans le domaine sportif « *Staps* » De Boeck Supérieur | n° 112 | pages 33 à 47 ISSN 0247-106X ISBN 9782807390805
- Durand, J-P. (2009). Le travail collaboratif : des illusions à d'éventuels possibles ; L'Harmattan | « *Marché et organisations* » N° 10 | pages 15 à 28 ISSN 1953-6119 ISBN 9782296091603 DOI 10.3917/maorg.010.0015 <https://www.cairn.info/revue-marche-et-organisations-2009-3-page-15.htm>
- Ekman P (1992) An argument of basic emotion. *Cogn Emot* 6:169-200.
- El Akremi, A. (2005). Analyse des variables modératrices et médiatrices par les méthodes d'équations structurelles. In P. Roussel et F. Wacheux (Eds.), *Management des ressources humaines* (pp. 325-348). Bruxelles : De Boeck
- Ellamrani Ben, H. et Souad, H. (2016) Proposition D'un Instrument De Mesure De La Qualité De Service Perçue Par Les Usagers Des Administrations Publiques Marocaines *European Scientific Journal* edition vol.12, No.29 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431 URL: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n29p289>
- Ellamrani Ben, H. et Souad, H. (2017) Contribution de la qualité perçue à la satisfaction et la confiance des usagers envers les collectivités territoriales Marocaines *International Journal of Engineering Science Invention* ISSN (Online) : 2319 – 6734, ISSN (Print) : 2319 – 6726 www.ijesi.org ||Volume 6 Issue 2|| PP. 91-102
- EMERIAT, A-M. (2012) De la souffrance au bien-être au travail : contribution à la compréhension du bien-être psychologique des soignants à l'hôpital Thèse de doctorat en psychologie mention : psychologie sociale
- Eysenck, H.J. (1970). *The structure of human personality*. London : Methuen.
- Faes, H. (2011) Le sens du travail « *Transversalités* » Institut Catholique de Paris 2011/4 N° 120 | p. 25-37 ISSN 1286-9449 DOI 10.3917/trans.120.0025

- Fraccaroli, F. (2007) L'expérience psychologique de l'incertitude au travail « *Le travail humain* » Presses Universitaires de France | 2007/3 Vol. 70 | pages 235 à 250 ISSN 0041-1868 ISBN 9782130561354 DOI 10.3917/th.703.0235 <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2007-3-page-235.htm>
- Gauthier, J., Larrivée, S. (2017) L'intelligence émotionnelle : conceptualisation et évaluation
- Girard, S. & Béland, S. (2017). Analyser l'interaction de variables latentes : une exemplification méthodologique de la méthode d'équations structurelles avec interaction latente. *Revue des sciences de l'éducation*, 43(3), 2860. <https://doi.org/10.7202/1050972ar> URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1050972ar> DOI: <https://doi.org/10.7202/1050972> ISSN 1705-0065 (numérique)
- Goleman, D. (1997). L'intelligence émotionnelle : Comment transformer ses émotions en intelligence. Paris, France Loisirs.
- Goutte, V., et Ergis, A-M. (2011) Traitement des émotions dans les pathologies neurodégénératives : une revue de la littérature ; *Revue de neuropsychologie*, Volume 3 | pages 161 à 175 ISSN 2101-6739 DOI 10.3917/rne.033.0161
- Goyette, N. (2009) *Le plaisir d'enseigner chez les enseignants du secondaire : quelle place pour les émotions ?* Mémoire présenté à l'université du Québec à Trois-Rivières : service de la bibliothèque.
- Grima, F. (2007). Impact du conflit intergénérationnel sur la relation à l'entreprise et au travail : proposition d'un modèle Management Prospective Ed. | « *Management & Avenir* » 2007/3 n° 13 | pages 27 à 41 ISSN 1768-5958 DOI 10.3917/mav.013.002 <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2007-3-page-27.htm>
- Haberey-Knuessi, V. (2011) Des exigences aux ressources, le modèle de Demerouti au service des soins infirmiers « *Recherche en soins infirmiers* » Association de Recherche en Soins Infirmiers | 2011/1 N° 104 | pages 23 à 29 ISSN 0297-2964 DOI 10.3917/rsi.104.002
- Haché Miron, M.C. (2013) « *Surcharge de travail et développement de l'épuisement professionnel : Examen du rôle modérateur de l'autonomie et de la qualité de la*

relation avec le supérieur hiérarchique ». Thèse de doctorat en psychologie (D.Ps) :
Université de Sherbrooke

Hadchiti, R. (2021). *Relations entre le mentorat, les compétences émotionnelles et le leadership transformationnel dans le contexte des directions d'établissement scolaire au Québec* Thèse de Doctorat en administration et évaluation en éducation. Université de Laval, Québec, Canada.

Hamza Hamdi. (2012). « *Plate-forme multimodale pour la reconnaissance d'émotions via l'analyse de signaux physiologiques* » : Application à la simulation d'entretiens d'embauche. Modélisation et simulation. Université d'Angers. Français. Tel-00997249

Houffort, N., & Sauvé, F. (2010). Santé psychologique des enseignants de la Fédération autonome de l'enseignement. Montréal : École nationale d'administration publique.

Hyun Jung, L. (2018) Influence de l'intelligence émotionnelle sur la satisfaction au travail et sur le syndrome d'épuisement professionnel dans les emplois du secteur public I.I.S.A. | « *Revue Internationale des Sciences Administratives* » Vol. 84 | pages 755 à 771
ISSN 0303-965X ISBN 9782802762768 DOI 10.3917/risa.844.075
<https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciencesadministratives-2018-4-page-755.htm>

Genoud, P.A., Brodard, F., Reicherts, M. (2007) Facteurs de stress et burnout chez les enseignants de l'école primaire « *European Review of Applied Psychology-revue Européenne De Psychologie Appliquée* » Département de psychologie, université de Fribourg, rue Faucigny 2, 1700 Fribourg, Suisse Rec_u le 15 septembre 2006 ; accepté le 5 mars 2007

Gernet, I. (2009) Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail La Découverte | « *Mouvements* » n° 58 | pages 79 à 84 ISSN 1291-6412 ISBN 9782707156938 DOI 10.3917/mouv.058.0079

Gil, S. (2009) Comment étudier les émotions en laboratoire ? « *Revue électronique de Psychologie Sociale* » No. 4. Clermont Université - LAPSCO UMR6024

- Gillet, N., Fouquereau, E., Huyghebaert, T. et Colombat, P. (2016) Effect du soutien organisationnel perçu et des caractéristiques de l'emploi sur l'anxiété au travail et l'épuisement professionnel : le rôle médiateur de la satisfaction des besoins psychologique « *Psychologie Française* » 61 (2016) 73–81
<http://dx.doi.org/10.1016/j.psfr.2014.05.004>
- Grebota, E., Berjotb, S., Lesageb, F-X., et Doveroc, M. (2011) Schémas précoces inadaptés, activisme professionnel et épuisement professionnel chez des internes en médecine « *journal de la thérapie comportementale et cognitive* Get the citation in MLA, APA, or Chicago styles
- Guéguen, N. (2016) 30 grandes notions de statistique descriptive en psychologie Dunod, 5 rue Laromiguière, 75005 Paris www.dunod.com ISBN 978-2-10-075243-0
- Guemeta Tsayem, L. (2010). Rôle médiateur du sens du travail dans la relation entre les exigences, les ressources organisationnelles perçues et la santé psychologique au travail chez les enseignants camerounais. (Mémoire de Master). Université de Yaoundé 1, Yaoundé, Cameroun.
- Guilbon G., Rasclé N. (2008) du stress professionnel au syndrome d'épuisement professionnel des soignants en gériatrie : Comment transformons-nous l'univers du travail ?
- Grima, F. (2007) Impact du conflit intergénérationnel sur la relation à l'entreprise et au travail : proposition d'un modèle « *Management & Avenir* » vol 3 n° 13 | pages 27 à 41 ISSN 1768-5958 DOI 10.3917/mav.013.0027
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job design. *Administrative Sciences Quarterly*, 24, 285-311
- Keller-Schneider, M., Buser M. et Morales-Perlaza, M. (2021) Comparaison de la perception des exigences professionnelles par les futurs enseignants du primaire à la fin des première, deuxième et troisième années de formation à l'enseignement à Zurich (Suisse) doi: 10.18162/fp.2021.607 <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>
- Kimberly Tobler (2018). Le burn-out dans l'enseignement primaire Lien entre connaissance et prévention Haute Ecole Pédagogique -BEJUNE La Chaux-de-Fonds

- Knani, M. (2013) *L'influence des facteurs organisationnels sur l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel* Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures et postdoctorales de l'Université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en sciences de l'administration pour l'obtention du grade de Maître ès sciences (M. Sc.)
Département de management faculté des sciences de l'administration université laval
- Lagrange, G. (2016) *L'effet modérateur de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre le niveau de divulgation de l'information comptable relative aux provisions dans le contexte ifrs et les jugements et décisions des directeurs de comptes* Thèse présentée comme exigence partielle du doctorat en administration
- Lapointe, D. (2014) *Exploration de la dynamique entre les demandes, ressources au travail et la santé psychologique au travail.* Thèse présentée à la Faculté des Arts et Sciences en vue de l'obtention du grade de Ph.D. en Psychologie option Travail et Organisations
Université de Montréal
- Leclerc, J-S Boudrias, J-S., Savoie, A. (2014) *La santé psychologique et la performance au travail : des liens longitudinaux bidirectionnels ?* *Le travail humain* Presses Universitaires de France | /4 Vol. 77 | pages 351 à 372 ISSN 0041-1868 ISBN 9782130629597 DOI 10.3917/th.774.0351
- Lecomte, J. (2004). *Les applications du sentiment d'efficacité personnelle « Savoirs »* Le Harmattan | Hors-série | pages 59 à 90 ISSN 1763-4229 DOI 10.3917/savo. hs01.005
- Ledoux, J. (2005). *Le cerveau des émotions.* Paris : Odile Jacob
- Le Gall, D., Besnard, J. Havet, V. Pinon, K. Allain, P. (2009) *Contrôle exécutif, cognition sociale, émotions et métacognition « Revue de neuropsychologie »* Volume 1 | pages 24 à 33 John Libbey Eurotext | ISSN 2101-6739 DOI 10.3917/rne.011.0024
- Légeron, P. (2008). *Le stress professionnel.* John Libbey Eurotext | « *L'information psychiatrique* » Volume 84 | pages 809 à 820 ISSN 0020-0204 DOI 10.3917/inpsy.8409.0809 <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-809.htm>
- Letor, C (2006) *Reconnaissance des compétences émotionnelles comme compétences professionnelles : le cas des enseignants.* Analyse des représentations sociales

d'acteurs pédagogiques. « *Les Cahiers de Recherche en Éducation et Formation* » n° 53 halshs00563871

Letor, C. (2021) Intelligence émotionnelle et pratiques pédagogiques en contexte de professionnalisation de l'enseignant : représentations sociales d'acteurs pédagogiques au Chili. Prom. : De Ketele, Jean-Marie ; Grégoire, Jacques <http://hdl.handle.net/2078.1/5268>

Lessard, C., Canisius Kamanzi, P., et Larochelle, M. (2009). De quelques facteurs facilitant l'intensification de la collaboration au travail parmi les enseignants : le cas des enseignants canadiens De Boeck Supérieur | « *Éducation et sociétés* » n° 23 | pages 59 à 77 ISSN 1373-847X ISBN 9782804102678 DOI 10.3917/es.023.0059 <https://www.cairn.info/revue-education-et-societes-2009-1-page-59.htm>

Lhuilier, D. (2009) Travail, management et santé psychique « *Connexions* » n° 91 | pages 85 à 101 Érès | ISSN 0337-3126 ISBN 9782749210780 DOI 10.3917/cnx.091.008

Lhuilier, D. & Litim, M. (2009). Le rapport santé-travail en psychologie du travail « *Mouvements* » n° 58 | pages 85 à 96 ISSN 1291-6412 ISBN 9782707156938 DOI 10.3917/mouv.058.0085

Lieury, A. (2008). *La psychologie cognitive*. Paris : Dunod

Loi de la décentralisation n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes, votée à l'assemblée nationale, signé et promulguée par le Président de la République du Cameroun.

Loi n°98/004 du 14 avril 1998 d'Orientation de l'Éducation au Cameroun fixe le cadre juridique général de l'éducation, votée à l'assemblée nationale, signé et promulguée par le Président de la République du Cameroun.

Man, Y., K. (2019) Burnout et Karōshi : deux faces d'une même pièce?. Louvain School of Management, Université catholique de Louvain,. Prom. : Lejeune, Christophe. <http://hdl.handle.net/2078.1/theses:19361>

Mansour, S. (2015). L'allocation travail-loisirs, un outil pour fiabiliser la relation entre conditions de travail et stress professionnel Une étude auprès de personnel en contact avec la clientèle travaillant dans le secteur hôtelier « *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels* » 2015/51 Vol.

XIX | pages 75 à 98 ISSN 2262-8401 [http://www.cairn.info/revue-internationale-de-
psychosociologie-de-gestion-descomportements-organisationnels-2015-51-page-
75.htm](http://www.cairn.info/revue-internationale-de-psychosociologie-de-gestion-descomportements-organisationnels-2015-51-page-75.htm)

Marc, J., Grosjean, V. & Marsella M. C. (2011) Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. « *Le travail humain* » Presses Universitaires de France | 2011/2 Vol. 74 | pages 107 à 130 ISSN 0041-1868 ISBN 9782130587637 DOI 10.3917/th.742.0107 [https://www.cairn.info/revue-le-
travail-humain-2011-2-page-107.htm](https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2011-2-page-107.htm)

Maury, J. (2020) *l'intelligence émotionnelle contre le stress et le burn out dans la profession infirmière* Travail de bachelor pour l'obtention du diplôme bachelor of sciences HES-SO en soin infirmiers HES-SO valais-Wallis / Haute Ecole de Santé

Maury, J (2012) L'intelligence émotionnelle contre le stress et le burnout dans la profession infirmière travail de bachelor pour l'obtention du diplôme bachelor of science HES-SO en soins infirmiers HES-SO valais-Wallis/Haute Ecole de Santé.

Mayer, J.D., Salovey, P. (1990) Emotional intelligence Yale University and University of New Hampshire

Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2000) Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence *Intelligence* 27(4): 267-198 ISSN:0160-2896

Merle, K., (2010) Le contrat psychologique comme clé de compréhension du suicide au travail A.A.E.L.S.H.U.P | « *Humanisme et Entreprise* » n° 296 | pages 41 à 58 ISSN 0018-7372 DOI 10.3917/hume.296.004 [https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-
entreprise-2010-1-page-41.htm](https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2010-1-page-41.htm)

Morin, E. M., Aubé, C et Johnson, K. J. (2015) *Psychologie et management* chevaliere education 3e édition 5800, rue Saint-Denis, bureau 900 Montréal (Québec) H2S 3L5 Canada Téléphone : 514 273-1066 Télécopieur : 514 276-0324 ou 1 800 814-0324 info@cheneliere.ca

Mucha, L. (2010). La motivation des salariés et la performance dans les entreprises. Gestion et management. Mémoire professionnèlèreannée de Master Management Stratégique des Organisations Parcours Ressources Humaines/ Université de Reims, Faculté des

- Sciences Economiques, Sociales et de Gestion HAL <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00542732>
- Mullenbach, A. (2010) Derrière le contrat de travail des promesses... à tenir L'Express - Roularta | « L'Expansion Management Review » N° 136 | pages 56 à 62 ISSN 1254-3179 DOI 10.3917/emr.136.005 <https://www.cairn.info/revue-l-expansion-management-review-2010-1-page-56.htm>
- Myers, A. et Hansen, C. (2006) Psychologie expérimentale. De boeck (6^e édition) Rue des Minimes 39, B-1000 Bruxelles Wadsworth for Thomson. ISSN 1376-2273
- N'da, P. (2015). *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines : réussir sa thèse*
- Nguimfack, L. (2014) Conflits dans les familles polygames et souffrance familiale « *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux* » 2014/2 n° 53 | pages 49 à 66 ISSN 1372-8202 ISBN 9782804192440 DOI 10.3917/ctf.053.0049 <https://www.cairn.info/revue-cahiers-critiques-de-therapiefamiliale-2014-2-page-49.htm>
- Nguimfack, L. (2017), « Expérience familiale subjective et dynamique psychique familiale » in « Familles, soignants et maladie grave », Cahiers critiques de thérapie et de pratiques de réseaux, n° 57, Louvain-la-Neuve, Editions De Boeck Supérieur
- Njengoué Ngamaleu, H. R. et Dang Olinga, C. (2019). Aspirations socioprofessionnelles et stratégies de développement de carrière chez les enseignants du secondaire au Cameroun. *Formation et profession*. 27(2). 84 100. [http : //dx.doi.org/10.18162/fp.2018.438](http://dx.doi.org/10.18162/fp.2018.438)
- Noumbissie, C. D. (2019c). Le paysage théorique de la psychologie sociale depuis 1882 : entre pléonasme et disconvenance. Douala : Editions Cheik Anta Diop.
- Nugier, A. (2009) Histoire et grands courants de recherche sur les émotions « *Revue électronique de Psychologie Sociale* » No. 4 Clermont Université - LAPSCO UMR6024
- Ntsame Sima, M. N. (2012). Pour un modèle explicatif de l'épuisement professionnel et du bien-être psychologique au travail : vers une validation prévisionnelle et transculturelle. Thèse de doctorat. Université de Lille 3. Lille, France.

- Nyock Ilouga, S., & Moussa-Mouloungui, A. C. (2019). Le sens du travail dans un contexte entropique [The meaning of work in an entropic context]. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 26(1), 218-229.
- Orazi, D. C., Turrini, A. et Valotti, G. (2013) Le leadership du secteur public: nouvelles perspectives pour la recherche et la pratique « *Revue Internationale des Sciences Administratives* » n° 3 Vol. 79 | pages 521 à 541 ISSN 0303-965X ISBN 9782802743873
- Owona Manga, L.J. et al. (2020) Burn-out et facteurs associés chez les enseignants des 3EDétablissements secondaires publics à Douala, Cameroun. *Archives des maladies professionnelles et de l'environnement* ; n° 80, 356-364
- Pesqueux , Y. (2020) A propos des théories du leadership. Doctorat. France. Halshs-02524246v3 <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02524246v3>
- Petrides, K. V. et Furnham, A. (2001) Trait emotional intelligence : psychométric investigation with référence to established trait taxonomie. *Europeen journal of personality* : n°15 pp 425-448 DOI : 10.1002/per.416
- Ramdé, J. (2012) *Utilisation des connaissances issues de la recherche en éducation Validation d'un questionnaire et proposition d'un modèle* Thèse présentée à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph.D.) en psychologie option recherche Département de Psychologie Facultés des arts et sciences Université de Montréal.
- Raphel, C. (2006) Décider sous émotion ! Armée de terre | « *Inflexions* » N° 3 | pages 127 à 132 ISSN 1772-3760 ISBN 9782110061386 DOI 10.3917/infle.003.0127 <https://www.cairn.info/revue-inflexions-2006-2-page-127.htm>
- Rengade, C-E. (2016) De l'ennui au bore-out, une revue de la littérature. *Journal de thérapie comportementale et cognitive*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jtcc.2016.03.002>
- Riant J.-P. (2010). Modélisation des attentes d'une relation de subordination ou d'échange par le contrat psychologique *Management Prospective Ed.* | « *Management & Avenir* » n° 32 | pages 299 à 314 ISSN 1768-5958 DOI 10.3917/mav.032.0299 <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-2-page-299.htm>

- Rigobert LK, Abdelaziz H, Soumaya R, Meshac KI, Serge ET, Camara T, Traoré DM, Mohamed K, (2021) Evaluation du burn out chez les professionnels de santé des unités de veille sanitaire COVID 19 au Maroc, Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement, doi : <https://doi.org/10.1016/j.admp.2021.06.001>
- Roussel, P. Durrieu, F., Campoy, É & El Akremi, A. (2002). Méthodes d'équations structurelles : recherche et application en gestion. Paris : Economica
- Saboune, K., Goujon Belghit, A. (2018). L'ambivalence dans le contenu du contrat psychologique : le cas d'un EHPAD Management Prospective Ed. | « *Management & Avenir* » N° 103 | pages 181 à 200 ISSN 1768-5958 DOI 10.3917/mav.103.018 <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2018-5-page-181.htm>
- Safy-Godineau, F., Fall, A., et Carassus, D. (2021). L'influence du soutien organisationnel perçu et de l'implication organisationnelle sur l'absentéisme dans la fonction publique territoriale AIRMAP | « *Gestion et management public* » Volume 9 / n° 2 | pages 79 à 97 ISSN 2116-8865 DOI 10.3917/gmp.092.0079 <https://www.cairn.info/revue-gestion-et-management-public-2021-2-page-79.htm>
- Santini, C. (2017) : Burn-Out / Bore-Out : Équivalences, similitudes et différences impactant la vie socio-économique des personnes concernées, EIKV Schriftenreihe zum Wissens- und Wertemanagement, No. 22, European Institute for Knowledge & Value Management (EIKV), Rameldange
- Savall, H., Zardet, V., Bonnet, D. (2015) Gestion des risques psychosociaux au travail. Un impératif... à démystifier « *Connexion* » n° 103 (1) | pages 61 à 74 ISSN 0337-3126 ISBN 9782749247571 DOI 10.3917/cnx.103.0061
- Schnegg, A. (2013) Le stress chez les enseignants primaires, Comment se protéger au mieux de l'épuisement professionnel ? Mémoire de Bachelor, Haute Ecole Pédagogique – BEJUNE
- Silveri, F. (2017). Peut-on compenser des conditions de travail nocives ? l'apport du modèle exigences-ressources Association de Gestion des Ressources Humaines | « *@GRH* » n° 24 | pages 29 à 53 ISSN 2034-9130 ISBN 9782807390928 DOI 10.3917/grh.173.0029 <https://www.cairn.info/revue-agrh1-2017-3-page-29.htm>

- Staub, F., Bruggimann, L., Magistretti, P. et Bogousslavsky, J. (2002). Anatomie des émotions. *Schweiz Arch Neurol Psychiatr* 153:344–53. Service de neurologie, CHUV, Lausanne.
- Steffgen, G. et Recchia, S. (2008) Les problèmes psychosociaux – un défi en promotion de la santé Travaux de comparaisons internationales et besoins de recherche en santé mentale Université du Luxembourg, INSIDE – AASC, route de Diekirch, L-7201 Walferdange. (georges.steffgen@uni.lu) Supp(1), pp. 60-63 DOI: 10.1177/1025382308094002
- Tagne Nossi, A., Tachom Waffo, B., Ngah Essomba, C. H., Mvessomba, E. A. (2021). Perception du risque lié au COVID-19, intelligence émotionnelle et santé psychologique des soignants. *European journal of trauma & Dissociation* xxx(xxxx)xxx. Département de psychologie, Université de Yaoundé 1, Yaoundé, Cameroun.
- Tayari-Meftah, I (2013) Modélisation, détection et annotation des états émotionnels à l'aide d'un espace vectoriel multidimensionnel. Intelligence artificielle [cs.AI]. Thèse pour obtenir le titre de Docteur en Sciences de l'Université de Nice - Sophia Antipolis Mention : Informatique Université Nice Sophia Antipolis, Français. NNT: 2013NICE4017. tel-00908233v1
- Truc, H., Alderson, M., et Thompson, M. (2009) Le travail émotionnel qui sous-tend les soins infirmiers : une analyse évolutionnaire de concept Association de Recherche en Soins Infirmiers | « Recherche en soins infirmiers » N° 97 | pages 34 à 49 ISSN 0297-2964
- Vandenberghe, C., Stordeur, S. et D'Hoore, W. (2009) Une analyse des effets de la latitude de décision, de l'épuisement émotionnel et de la satisfaction au travail sur l'absentéisme au sein des unités de soins infirmiers « *Le travail humain* » Presses Universitaires de France |2009/3 Vol. 72 | pages 209 à 228 ISSN 0041-1868 ISBN 9782130573241 DOI 10.3917/th.723.0209 <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-3-page-209.htm>
- Vézina, M. (2008) La prévention des problèmes de santé psychologique liés au travail : nouveau défi pour la santé publique « *Santé Publique* » S.F.S.P. | 2008/hs Vol. 20 | pages 121 à 128 ISSN 0995-3914 DOI 10.3917/spub.080.0121

Vézina, M. et Saint-Arnaud, L. (2011) L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant Martin Média | « *Travailler* » 2011/1 n° 25 | pages 119 à 128 ISSN 1620-5340 DOI 10.3917/trav.025.0119

Vernier, P. et Vincent, J-D (1996) Le rôle majeur des émotions « *Science et vie* » CNRS, Institut A. Fessard, Gif-sur-Yvette, n° 195, juin 96

Vlasie, D. (2021). Santé et bien-être du personnel enseignant : portrait de la situation et pistes de solutions, Études et recherches, Québec, Conseil supérieur de l'éducation, 47 p

Weston, R. & Gore (2006) A Brief guide to structural equation modeling *The counseling Psychologist*, Vol. 34, n°5 pp : 719-751.

Zawieja, P., Ben Tahar, Y. Guarnieri, F. (2013). Couturier, Y. Épuisement professionnel : approches innovantes et pluridisciplinaires Armand Colin Éditeur 21, rue du Montparnasse 75006 Paris© Armand Colin, ISBN : 978-2-200-28772-6 Internet : <http://www.armand-colin.fr>

Comment programmer un système neuronal avec un langage et une conscience ? How to program a neural system with a language and a consciousness ? <http://www.ulg.ac.be/mathgen/CHAOS>, Daniel.Dubois@ulg.ac.be

UNESCO-BIE. Données mondiales sur l'éducation (2010) 7^e édition <http://www.ibe.unesco.org/>

ANNEXES

Annexe 1: Questionnaire d'enquête

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

CENTRE DE RECHERCHE ET DE
FORMATION DOCTORALE EN
SCIENCES HUMAINES, SOCIALES ET
EDUCATIVES

DÉPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE



THE UNIVERSITY OF YAOUNDE I

POST GRADUATE SCHOOL FOR
SOCIAL AND EDUCATIONAL
SCIENCES

DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

Recherche scientifique sur le métier des enseignants au Cameroun

Cette étude porte sur les paramètres organisationnels et sociocognitifs du travail des enseignants au Cameroun. Le présent questionnaire est anonyme et aucun moyen ne permet de relier les réponses aux noms des participants à l'étude. Nous vous assurons que la confidentialité totale de vos réponses sera préservée conformément aux dispositions de la loi n°91/023 du 16 décembre 1991. Notez également que vous avez le droit d'accès aux résultats de cette recherche à travers le département de psychologie de l'université de Yaoundé I.

NB : Il n'y a ni bonnes ni mauvaise réponse, seul votre avis nous intéresse.

A/ Consigne : Lisez attentivement chacun des énoncés suivants et entourer de façon spontanée le chiffre qui indique mieux dans quelle mesure ces propositions qui vous décrivent. *Si vous n'avez jamais eu ce sentiment, encerclez « 1 ».*

1	2	3	4
Tout à fait faux	Partiellement faux	Partiellement vrai	Tout à fait vrai

En ce qui concerne mon rôle au travail,				
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	

1	2	3	4
Entièrement en désaccord	Partiellement en désaccord	Partiellement en accord	Entièrement en accord

Concernant ce que je fais pour accomplir ma mission au travail,				
1	2	3	4	
1	2	3	4	
1	2	3	4	

15 J'entretiens le plus souvent de bonnes relations avec les parents d'élèves	1	2	3	4
16 Je me suis déjà sentie menacé(e) par les élèves	1	2	3	4
17 J'ai déjà subi des violences physiques, verbale ou comportementale de la part des élèves	1	2	3	4
18 Je me suis déjà sentie menacé(e) par les parents d'élèves	1	2	3	4
19 Mes conditions de travail me causeront des problèmes de santé à court terme	1	2	3	4
20 Mes conditions de travail me causeront des problèmes de santé à long terme	1	2	3	4
21 Les exigences des parents d'élèves empiètent sur mon travail	1	2	3	4
22 Le métier que j'exerce manque de reconnaissance	1	2	3	4
23 Je fais attention à ne pas dépasser mes horaires journaliers de travail	1	2	3	4
24 Je suis obligé(e) de me plier aux exigences administratives qui parfois me déstabilisent dans mon travail	1	2	3	4
25 J'ai déjà été en arrêt maladie à cause de mon travail	1	2	3	4
26 Je réalise des tâches multiples dans des délais trop courts	1	2	3	4
27 J'ai déjà eu recours à un accompagnement psychologique à cause de mon travail	1	2	3	4
28 J'ai déjà eu recours à un accompagnement social à cause de mon travail	1	2	3	4
29 J'ai déjà eu recours à un accompagnement médical à cause de mon travail	1	2	3	4
30 Dans mon lieu de travail, il y a peu de personnel pour des tâches à réaliser	1	2	3	4
31 Les élèves n'acceptent pas toujours ou refusent de comprendre les raisons pour lesquelles je ne peux pas m'occuper d'eux	1	2	3	4
32 A cause de ma charge de travail, je peux parfois reporter mon travail	1	2	3	4
33 J'ai toujours du mal à renvoyer un élève même lorsque je suis débordé(e)	1	2	3	4
34 Je délègue facilement mon travail à un collègue plus compétent que moi	1	2	3	4
35 Parfois, j'ai l'impression d'être dépassé(e) par la charge de travail	1	2	3	4
36 Chaque jour il y a une incertitude quant à la charge de travail et c'est difficile	1	2	3	4
37 Les évaluations ou supervisions au travail me fatiguent émotionnellement	1	2	3	4

B/ Consigne : Lisez attentivement chacun des énoncés suivants et entourer de façon spontanée le chiffre qui indique mieux dans quelle mesure ces propositions qui vous décrivent. *Si vous n'avez jamais eu ce sentiment, encerclez « 1 ».*

1	2	3	4
Entièrement en désaccord	Partiellement en désaccord	Partiellement en accord	Entièrement en accord

En ce qui me concerne personnellement,				
38 Exprimer mes émotions avec des mots n'est pas un problème pour moi	1	2	3	4
39 Je trouve souvent difficile de voir les choses du point de vue d'une autre personne	1	2	3	4
40 Dans l'ensemble, je suis une personne hautement motivée	1	2	3	4
41 D'habitude, je trouve difficile de réguler mes émotions	1	2	3	4
42 Je ne trouve généralement pas la vie agréable	1	2	3	4
43 Je m'y prends efficacement avec les gens	1	2	3	4
44 J'ai tendance à changer d'avis fréquemment	1	2	3	4
45 Souvent, je n'arrive pas à discerner quelle émotion je ressens exactement	1	2	3	4
46 Je pense avoir un certain nombre de qualités	1	2	3	4
47 Il m'est habituellement difficile de défendre mes droits	1	2	3	4
48 Je suis habituellement capables d'influencer la manière dont les autres se sentent	1	2	3	4
49 Dans l'ensemble, j'ai une perspective sombre sur la plupart des choses	1	2	3	4
50 Mes proches se plaignent souvent du fait que je ne les traite pas comme il faut	1	2	3	4
51 Je trouve souvent difficile d'adapter ma vie aux circonstances	1	2	3	4
52 Dans l'ensemble, je suis capable de faire face au stress	1	2	3	4
53 Je trouve souvent difficile de montrer de l'affection à ceux qui me sont proches	1	2	3	4
54 Je suis habituellement capable de « me mettre dans la peau des gens » et de ressentir leurs émotions	1	2	3	4
55 Je trouve habituellement difficile de me maintenir motivé(e)	1	2	3	4
56 Je suis pour la plupart du temps capable de trouver les moyens pour contrôler mes émotions quand je le souhaite	1	2	3	4
57 Dans l'ensemble je suis content(e) de ma vie	1	2	3	4
58 Je me décrirais comme un(e) bon(ne) négociateur/négociatrice	1	2	3	4
59 J'ai tendance à m'impliquer dans des choses dont je voudrais ensuite pouvoir me sortir	1	2	3	4
60 Je prends souvent le temps de réfléchir sur ce que je ressens	1	2	3	4
61 Je crois que je suis plein(e) de ressources personnelles	1	2	3	4
62 J'ai tendance à me laisser faire même si je sais que j'ai raison	1	2	3	4
63 Apparemment, je n'ai aucun pouvoir du tout sur les sentiments des autres	1	2	3	4
64 Je crois en général que les choses se déroulent bien dans ma vie	1	2	3	4
65 Je trouve difficile de me lier tout à fait, mêmes avec ceux qui me sont proches	1	2	3	4
66 Généralement, je suis capable de m'adapter à de nouveaux environnements	1	2	3	4
67 les autres m'admirent d'être quelqu'un de détendu	1	2	3	4

C/ Consigne : Lisez attentivement chacun des énoncés suivants et entourer le chiffre qui correspond le mieux à votre situation. *Si vous n'avez jamais eu ce sentiment, encerclez « 1 ».*

1	2	3	4
Jamais	Souvent	Très souvent	Chaque jour

En ce qui concerne l'énergie qui me motive au travail,				
	1	2	3	4
68 Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail	1	2	3	4
69 Je me sens à bout à la fin de mes journées de travail	1	2	3	4
70 Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail	1	2	3	4
71 Je peux comprendre facilement ce que mes collègues ressentent	1	2	3	4
72 Je sens que je parle à certains élèves comme s'ils étaient des objets	1	2	3	4
73 Travailler avec des élèves toute la journée me demande beaucoup d'effort	1	2	3	4
74 Je m'occupe très efficacement des problèmes des élèves	1	2	3	4
75 Je sens que je craque à cause de mon travail	1	2	3	4
76 J'ai l'impression d'avoir une influence positive sur les élèves	1	2	3	4
77 Je suis devenu(e) insensible aux problèmes des gens depuis que je travaille	1	2	3	4
78 Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement	1	2	3	4
79 Je me sens plein(e) d'énergie	1	2	3	4
80 Je me sens frustré(e) par mon travail	1	2	3	4
81 Je sens que je travaille « trop dur »	1	2	3	4
82 Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes collègues	1	2	3	4
83 Travailler en contact direct avec les élèves me stresse trop	1	2	3	4
84 J'arrive facilement à faire des blagues avec mes collègues	1	2	3	4
85 Je me sens motivé de travailler avec des collègues	1	2	3	4
86 J'ai accompli beaucoup de bonnes choses dans ce travail	1	2	3	4
87 Je me sens au bout du rouleau	1	2	3	4
88 Dans mon travail, j'arrive à rester très calme	1	2	3	4
89 Je pense que mes collègues me rendent responsable de leurs problèmes	1	2	3	4

D / Profil sociodémographique :

Instructions : Veuillez cocher ou compléter la réponse qui correspond à votre situation.

90. Genre	<input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Masculin
91. Âge	___ ans
92. Année(s) d'expérience	_____ an(s)
93. Type de contrat de travail	<input type="checkbox"/> Fonctionnaire <input type="checkbox"/> Contractuel <input type="checkbox"/> Maître ou maîtresse des parents
94. Situation matrimoniale	<input type="checkbox"/> Marié <input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Union libre <input type="checkbox"/> Divorcé (e) <input type="checkbox"/> Veuf (Ve)
95. Quels (s) niveaux enseignez-vous ?	<input type="checkbox"/> Maternel <input type="checkbox"/> niveau 1 <input type="checkbox"/> niveau 2 <input type="checkbox"/> niveau 3 <input type="checkbox"/> tous
96. Poste occupé actuellement dans votre lieu de travail	<input type="checkbox"/> Enseignant uniquement <input type="checkbox"/> Enseignant + poste administratif <input type="checkbox"/> Poste administrative uniquement
97. Êtes-vous affilié à un syndicat ?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non mais je soutiens les syndicats d'enseignants
98. Votre catégorie socioprofessionnelle	<input type="checkbox"/> B ₁ <input type="checkbox"/> B ₂ <input type="checkbox"/> A ₁ <input type="checkbox"/> A ₂ <input type="checkbox"/> Autres
99. Votre formation professionnelle	<input type="checkbox"/> ENI /ENIA <input type="checkbox"/> ENIEG
100. Votre niveau de formation à l'école normale	<input type="checkbox"/> 1ans <input type="checkbox"/> 2ans <input type="checkbox"/> 3ans
101. Votre niveau d'étude hors des écoles normales	<input type="checkbox"/> CEPE <input type="checkbox"/> BEPC <input type="checkbox"/> Probatoire <input type="checkbox"/> BAC <input type="checkbox"/> BAC+3 <input type="checkbox"/> BAC+5 <input type="checkbox"/> BAC+8 <input type="checkbox"/> Autres
102. Votre lieu de travail	<input type="checkbox"/> Etablissement scolaire <input type="checkbox"/> Inspection Délégations ou Ministère
103. Nombre d'heure de travail par semaine	_____ heures

Nous vous remercions de votre précieuse contribution à ce projet !!!

104. E/ Avez-vous des commentaires sur le questionnaire ? -----

Annexe 2: Attestation de recherche

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

 UNIVERSITE DE YAOUNDE I

 FACULTE DES ARTS, LETTRES,
 ET SCIENCES HUMAINES

 DEPARTEMENT PSYCHOLOGIE

 BP 7011 Yaoundé



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

 UNIVERSITY OF YAOUNDE I

 FACULTY OF ARTS, LETTERS AND
 SOCIAL SCIENCES

 DEPARTEMENT OF PSYCHOLOGY

 PO box 7011 Yaoundé

Yaoundé, le **11 JAN 2021**

ATTESTATION DE RECHERCHE

Je soussigné *JACQUES-PHILIPPE TSALA TSALA*, Professeur des Universités, Chef de Département de psychologie à l'université de Yaoundé I, atteste que Monsieur **TIOYONG DJOMOU Romuald** Matricule **15C604** est en cycle de recherche Master II de Psychologie Sociale.

Sa recherche engagée sous la direction du *Professeur NYOCK ILOUGA Samuel* s'intitule « **étude du rôle de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre la surcharge de travail et le burnout** ». La collecte des données se fera dans la ville de Yaoundé. Vous voudriez bien lui fournir toute information non confidentielle pouvant lui permettre d'attendre ses objectifs académiques.

En foi de quoi la présente attestation lui est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Le Chef de Département



Jacques-Philippe TSALA TSALA
 Professeur des Universités

Annexe 3: Autorisation de recherche auprès des enseignants du Mfoundi

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'EDUCATION DE BASE

DELEGATION REGIONALE DU CENTRE

DELEGATION DEPARTEMENTALE
DU MFOUNDI



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF BASIC EDUCATION

CENTRE REGIONAL DELEGATION

DIVISIONAL DELEGATION OF MFOUNDI

Yaoundé, le 24 SEPT 2021

AUTORISATION DE RECHERCHE

N°/ AR/MINEDUB/DREB-C/DDEB-MFDI

Une autorisation de recherche est accordée à M. TIOYONG DJOMOU Romuald, étudiant en Master 2 à l'université de Yaoundé I Faculté des Sciences Humaine, filière de Psychologie, Spécialité de Psychologie Sociale Option Psychologie du travail et des organisations, afin de collecter des informations dans le cadre des activités sur le thème intitulé «étude du rôle de l'intelligence émotionnelle dans la relation entre la surcharge de travail et le burnout». Le cas du Mfoundi.

L'intéressé prendra attache avec les Inspecteurs d'Arrondissement ainsi que certains Directeurs d'Ecoles Primaires Publiques de leur zone de compétence.

Compte tenu de la pandémie à corona virus, ces activités devront être menées dans le strict respect des mesures barrières. En aucun cas l'ordre normal du déroulement des enseignements ne sera perturbé.



29 SEPT 2021
Mfoundi
VENI / Mars Echelle



LE DELEGUE DEPARTEMENTAL
Mme Adjoga Marie Gertraude
Professeuse des Ecoles normales
- d'Instituteurs

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	i
REMERCIEMENTS	iii
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iv
LISTE DE FIGURES	v
LISTE DES TABLEAUX	vii
LISTE DES ANNEXES	ix
RÉSUMÉ	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE	4
CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE	5
1.1.1.1 Notion de l'épuisement professionnel.....	5
1.1.1.2 Considérations de l'OMS	6
1.1.1.3. Le métier d'enseignant en contexte camerounais	6
1.1.2. Aspect empirique de l'étude	8
1.1.2.1 L'Europe	10
1.1.2.2 En Amérique	12
1.1.2.3 Cas de l'Asie.....	14
1.1.2.4 Cas de l'Afrique et du Cameroun	15
1.1.3 Etiologie de l'épuisement professionnel chez les enseignants.....	16
1.1.4 Symptômes de l'épuisement professionnel :.....	17
1.1.5 Conséquences de l'épuisement professionnel	20
1.1.6 Mesures prises pour garantir une bonne santé psychologique au travail	21
1.1.6.1 Mesures prises au niveau mondial	21
1.1.6.2 Mesures prises par l'Etat du Cameroun	23
1.1.7 Aspect théorique de l'étude	24
1.2 Formulation du problème	26
1.2.1 La question de recherche	26
1.2.1.1 La question principale (QP).....	27
1.2.1.2 Les questions spécifiques (QS).....	27
1.2.2 Hypothèses.....	27
1.2.2.1 Hypothèse générale (HG)	27

1.2.2.2 Hypothèses de recherche (HR) :	27
1.2.3 Objectifs de la recherche.....	29
1.2.3.1 L'objectif général (OG)	29
1.2.3.2 Les objectifs spécifiques (OS)	29
1.2.5 Délimitations de l'étude.....	32
1.2.5.1. Délimitation thématique	32
1.2.5.2 Délimitation géographique.....	32
1.2.6 Intérêt de l'étude	32
1.2.6.1 Intérêt Scientifique.....	33
1.2.6.2 Intérêt pratique.....	33
1.2.7. Pertinence de l'étude.....	33

CHAPITRE 2 : ETAT DE LA QUESTION SUR LES VARIABLES DE L'ÉTUDE 34

2.1.2 Historique et premières observations	35
2.1.3 Du stress professionnel au burnout	36
2.1.4 Dimensions du burnout	36
2.1.4. Epuisement émotionnel. (EE)	37
2.1.4.2 Dépersonnalisation (DP).....	37
2.1.4.3 Réduction du sentiment d'accomplissement personnel (SAP).....	37
2.1.4.6 Facteurs probants	38
2.1.5 Manifestation de l'épuisement au travail	39
2.1.5.1 Burnout et le type de métier.....	40
2.1.5.2 phénomènes proches du burnout.....	41
2.2. Les exigences de travail.....	44
2.2.1 Définition et dimensions	44
2.2.1.1 Définition.....	44
2.2.1.2 La charge de travail :	44
2.2.1.3 Conflit de rôle	46
2.2.2 Cofacteurs des exigences de travail	47
2.2.2.1 Le harcèlement au travail.....	47
2.2.2.2 Agressions au travail.....	48
2.3.1.2 Conception unitaire de l'intelligence	49
2.3.1.3 Conception pluraliste : l'intelligence multiple.....	50
2.3.2 L'émotion.	51
2.3.2.1 Historique	51
2.3.2.2 Définition.....	51
2.3.2.3 Types d'émotions.....	51

2.3.2.4 Les Composantes des émotions	53
2.3.2.5 Les fonctions des émotions	53
2.3.3.1 Théorie évolutive des trois cerveaux	54
2.3.3.2 Emotions au travail	57
2.3.4 La notion de l'intelligence émotionnelle	58
2.3.4.1 Historique et émergence	58
2.3.4.2 Définition	59
2.3.4.3 Concepts connexes à l'intelligence émotionnelle	60
2.3.4.4 Modèles de l'intelligence émotionnelle	62
2.3.4.5 Modèle de l'IE-trait de personnalité (Petrides et Furnham, 2003 ; 2006)	62
2.4. Résultats de quelques études antérieures en lien avec les variables de l'étude	67
2.4.1. Facteurs organisationnels et l'épuisement professionnel Knani (2013).....	68
2.4.2. Intelligence émotionnelle et épuisement professionnel Hyun Jung (2018).....	70
2.4.3. Stress et burnout chez les enseignants de l'école primaire Genoud et al. 2007	71
2.4.4. Auto-efficacité émotionnelle et épuisement professionnel Deschênes (2015).....	72
2.4.5. Burnout et satisfaction des besoins psychologiques Gillet et al. (2016)	73
2.4.6. Stress, burnout et santé psychologique au travail Steffgen et Recchia (2008).....	74
CHAPITRE 3 : THÉORIES EXPLICATIVES.....	76
3.1 Exigences et ressources au travail. Bakker et Demerouti (2007, 2017).....	77
3.1.1. Postulat	77
3.1.2. Effet des demandes sur le niveau d'épuisement professionnel perçu	78
3.1.2.1 La charge de travail, élément central des demandes organisationnelles	79
3.1.2.2 La demande : une difficulté marquante du métier de l'enseignant	80
3.1.2.3 Exigences professionnelles de l'enseignant et pratique pédagogique	81
3.1.3 Effet des ressources sur le niveau d'épuisement professionnel perçu.....	82
3.1.4. Ressources organisationnelles	83
3.1.5. Effet des ressources sur la relation entre les exigences et l'épuisement perçu	83
3.2 Modèle effort-récompense Sigrist (1996)	84
3.2.1 Postulat	85
3.2.2 Effet des efforts sur le niveau d'épuisement professionnel perçu.....	87
3.2.3 Effet des récompenses sur le niveau d'épuisement professionnel perçu.....	88
3.2.4 Déséquilibre efforts-récompense et perception de l'épuisement professionnel	88
3.3. Le modèle transactionnel du stress Lazarus et Folkman (1984)	91

DEUXIÈME PARTIE : CADRE OPÉRA TOIRE	93
CHAPITRE 4 : MÉTHODOLOGIE	94
4.1 Le type de recherche	94
4.2 Méthode et technique d’investigation	94
4.2.1 Le site de l’étude.....	94
4.2.2 Population de l’étude	95
4.2.3.7 Justification de la population de l’étude	96
4.2.4. Recueil de données de terrain	96
4.2.4.1. Approches et instruments utilisés	96
4.2.4.2. Le questionnaire de l’étude.....	96
4.2.4.3 Structure du questionnaire	97
4.2.4.4. Technique d’échantillonnage.....	98
4.2.4.5 Echantillon de l’enquête	98
4.2.5. Procédure d’enquête	99
4.2.5.1. Usage du questionnaire	99
4.2.5.2. Pré-test et validation du questionnaire	99
4.2.6. Description de l’échantillon de l’étude : Caractéristiques individuelles	100
4.2.6.1. Le genre (S)	100
4.2.6.2. L’Age (Ag)	101
4.2.6.3. Question ouverte et facultative (Qo).....	102
4.2.7. Description de l’échantillon de l’étude : caractéristiques liées au métier	104
4.2.7.1 Années d’expérience (Ae)	104
4.2.7.2 Contrat de travail (C)	105
4.2.7.3. Affiliation à un syndicat d’enseignants (Af).....	106
4.2.7.4. Catégorie socioprofessionnelle (Cp).....	107
4.2.7.5. Niveau de formation professionnelle (Nf)	108
4.2.7.6. Nombre d’heure de travail par semaine (Nh).....	108
4.2.8. Données numériques issues du sondage par questionnaire.....	109
4.2.8.1 Mesure des variables et analyse factorielle.....	110
4.2.8.2 L’analyse factorielle exploratoire (AFE)	111
4.2.8.3 L’analyse factorielle confirmatoire (AFC)	112
4.3. Analyse factorielle exploratoire des instruments utilisés	112
4.3.1 Mesure de la charge de travail	112
4.3.1.1 Analyse factorielle exploratoire de l’instrument de mesure du conflit de rôle perçu.....	113
4.3.1.2 Analyse factorielle de l’instrument de mesure de la charge de travail.....	113
4.3.2. Niveau de L’intelligence émotionnelle et de l’épuisement au travail	114
4.3.2.1 Analyse factorielle du questionnaire d’évaluation de l’intelligence émotionnelle	114

4.3.2.2. Analyse factorielle exploratoire de l'échelle de l'épuisement au travail	115
4.3.2.3 Analyse du MBI.....	116
4.3.2.4 Contribution des items à l'épuisement professionnel	117
4.3.2.5. Le profil sociodémographique des participants	117
4.3.3. Difficultés rencontrées pendant la collecte de données	118
4.3.3.1 Pendant l'entretien exploratoire.....	118
4.3.3.2 Pendant le sondage par questionnaire	118
4.3.3.3 La Modélisation par équations structurelles (MES).....	119
CHAPITRE 5 : PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS.....	122
5.1. Analyse descriptive des résultats	122
5.1.1 Les exigences de travail (EX).....	122
5.1.1.1 Le conflit de rôle (CR).....	122
5.1.1.2 La charge de travail (CT).....	123
5.1.2. L'intelligence émotionnelle (IE).....	125
5.1.2.1 Le bien-être (BE)	125
5.1.2.2. La sociabilité (SO)	126
5.1.2.3 La maîtrise de soi (MS)	127
5.1.2.4. L'émotivité (EM).....	128
5.1.3. L'épuisement professionnel (EP).....	130
5.1.3.1 L'épuisement émotionnel (EE).....	130
5.1.3.2 La dépersonnalisation (DP).....	131
5.2 Analyse inférentielle et validation des hypothèses	132
5.2.1. Effet médiateur de l'IE entre la charge de travail et l'EP (Modèle 1).....	133
5.2.1.1 Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes.....	133
5.2.1.2 Coefficients de régression des liens entre variables latentes.....	135
5.2.2. Présentation du modèle causal et validation des hypothèses de recherche	135
5.2.2.1 Modèle causal 1	136
5.2.2.2 Validation des hypothèses des effets directs du modèle 1	137
5.2.2.3 Validation d'hypothèse de médiation du modèle 1	137
5.2.3. Effet médiateur de l'IE entre Le conflit de rôle et l'EP (Modèle 2).	138
5.2.3.1. Estimation des scores de régression entre facteurs et variables manifestes	139
5.2.3.2 Coefficients de régression des liens entre variables latentes.....	140
5.3.4. Présentation du modèle causal 2 et validation des hypothèses de recherche	141
5.2.3.3 Modèle causal 2	141
5.2.3.4 Validation des hypothèses des effets directs du modèle 2	142
5.2.3.5. Validation d'hypothèse de médiation du modèle 2	142

CHAPITRE 6 : DISCUSSION	144
6.1 Discussion des résultats suivant les hypothèses de recherche	144
6.1.1. Discussion des résultats de HR1	144
6.1.2. Discussion des résultats de HR2	145
6.2 Limites de l'étude et perspectives de recherches futures	146
6.2.1 Limites et perspectives par rapport à l'échantillon de l'étude.....	146
6.2.2 Limites l'étude et perspectives par rapport aux échelles utilisées	147
6.2.3 Limites l'étude et perspectives par rapport à la méthode d'analyse utilisée	147
CONCLUSION	148
RÉFÉRENCES	151
ANNEXES	ix
TABLE DES MATIÈRES	238