
Validation qualitative et quantitative d'un nouvel outil d'analyse sur l'expérience au travail

Auteur : Scius, Romane

Promoteur(s) : Hansez, Isabelle

Faculté : Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation

Diplôme : Master en sciences psychologiques, à finalité spécialisée en psychologie sociale, du travail et des organisations

Année académique : 2022-2023

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/19164>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation

**Validation qualitative et quantitative d'un nouvel outil d'analyse
sur l'expérience au travail**

Réalisé par Romane SCIUS

Mémoire de fin d'études présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Psychologiques, à finalité spécialisée en Psychologie Sociale, du Travail et des Organisations

Promotrice : **Isabelle HANSEZ**

Lectrices : **Audrey BABIC** et **Marie BARBIER**

Année académique 2022-2023

Remerciements

Je tiens tout particulièrement à remercier Isabelle Hansez, ma promotrice, pour sa confiance et son encadrement apportés tout au long de la réalisation et l'écriture de ce mémoire. Mes remerciements vont également à Céline Leclercq, doctorante au sein du service ValoRH, pour ses nombreux conseils et sa grande disponibilité, entre autres, lors de la réalisation de la Méthode Delphi. Merci à Cloé Lehaen, également doctorante dans le service ValoRH, d'avoir contacté son réseau afin de nous soutenir dans la recherche d'entreprises du secteur privé acceptant de relayer le questionnaire auprès de leur personnel.

J'adresse également mes remerciements à Mesdames Audrey Babic et Marie Barbier d'avoir choisi et accepté de se porter lectrices de ce mémoire.

Un merci tout particulier aussi à la Clinique du Stress et du Travail, plus précisément à Mesdames Anne Burlet (coordinatrice) et Murielle Slaviero (maître de stage), qui m'ont donné l'opportunité d'y réaliser mon stage de Master 2 et d'accompagner les psychologues en consultation. J'ai dès lors pu entendre et constater les souffrances témoignées par les travailleurs. De plus, comme projet dans le cadre de ce stage, j'ai réalisé la validation par la méthode Delphi et à cette fin, j'ai pu avoir accès à leur réseau professionnel afin de trouver des conseillers en prévention aspects psychosociaux et des conseillers en prévention médecins du travail.

Je remercie par ailleurs, les professionnels conseillers en prévention aspects psychosociaux et conseillers en prévention médecins du travail qui ont participé à la validation par la méthode Delphi, et qui ont témoigné de leur intérêt pour notre recherche.

Mes remerciements vont également à tous les travailleurs qui ont répondu à notre demande et qui ont accepté de compléter le questionnaire.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance toute particulière à Nicolas Watrin, également étudiant en Master de Psychologie Sociale, du Travail et des Organisations, avec lequel j'ai collaboré dans le cadre ce mémoire, pour la richesse de nos échanges, le soutien mutuel et les sessions de travail partagées.

Merci à ma famille et à mes amis, qui m'ont soutenue et aiguillée durant ces mois de réalisation et de rédaction du mémoire. Plus spécifiquement à mes condisciples de Master, Aurélie et Caroline, pour nos nombreuses sessions de travail à la bibliothèque et nos encouragements mutuels.

Résumé

Le monde du travail est en constante évolution et les travailleurs en constante adaptation. Les professionnels de la santé et les acteurs de la psychologie du travail constatent donc de nouvelles souffrances. La prévention et prise en charge du bien-être au travail est influencée par différentes théories : risques psychosociaux, psychodynamique du travail et modèles de stress au travail. Imprégné de ces différents modèles et pour répondre à ces nouveaux impératifs professionnels, le service ValoRH a développé un nouvel outil sur l'expérience au travail.

Le but de ce mémoire est de réaliser deux validations de ce nouvel outil, constitué de 9 dimensions (40 sous-dimensions) et 143 items; une via la Méthode Delphi et une via sa diffusion auprès du public cible, les travailleurs. La méthode Delphi, d'abord, s'est composée de trois tours permettant de récolter l'avis de conseillers en prévention aspects psychosociaux et conseillers en prévention médecins du travail concernant les items. Il leur a été demandé s'ils conservaient, modifiaient ou supprimaient les items et d'évaluer le degré d'importance de chacun. Ensuite, l'outil a été diffusé auprès des travailleurs, via un questionnaire en ligne partagé sur les réseaux sociaux. Cela a permis de réaliser une analyse de la fiabilité de l'outil (uniquement sur certaines dimensions attribuées par ValoRH) et une analyse de la validité convergente avec le Burnout Assessment Tool (BAT).

À la suite de la méthode Delphi, sur les 143 items présents dans la version initiale de l'outil, 28 ont été modifiés, deux ont été supprimés et un a été ajouté. L'outil se composait donc de 142 items et 9 dimensions lorsqu'il a été diffusé aux travailleurs. Suite à l'analyse de la fiabilité de l'outil, réalisée sur 4 dimensions (17 sous-dimensions) uniquement, 11 des 69 items analysés ont été supprimés puisque l'alpha de Cronbach de leur dimension ou sous-dimension augmentait de plus de 2% après leur suppression. Les dimensions analysées présentent des alphas de Cronbach élevés, mais 2 sous-dimensions présentent des alphas limites. L'analyse de la corrélation entre l'outil et le Burnout Assessment tool révèle que les 9 dimensions de l'outil corrélaient de façon significative et négative avec l'échelle *total* du BAT. Cette même échelle présente des corrélations significatives et négatives avec 36 sous-dimensions, sur 39.

L'outil semble donc présenter des qualités psychométriques satisfaisantes. Cependant, certains biais ont été identifiés, constat qui encourage les recherches à se poursuivre.

Table des matières

Remerciements.....	3
Résumé.....	4
I. Introduction.....	8
II. Revue de la littérature.....	10
A. Les modèles de la souffrance au travail.....	10
1. Les risques psychosociaux.....	10
2. La psychodynamique du travail.....	11
3. Les modèles théoriques du stress au travail.....	14
B. La création et la validation d'un outil.....	18
1. La méthode Delphi.....	18
C. Questions de recherche et hypothèse.....	20
III. Méthodologie.....	22
A. La validation par des experts - Méthode Delphi.....	22
1. Recrutement des participants et prise de contact.....	22
2. Description de l'échantillon.....	22
3. Déroulé de la méthode.....	23
B. La validation par diffusion auprès de travailleurs.....	25
1. Recrutement des participants et prise de contact.....	25
2. Description de l'échantillon.....	26
a) Tri des participants.....	26
b) L'ensemble des travailleurs – données complètes.....	26
c) Les travailleurs du secteur privé – données complètes.....	28
3. Les outils.....	29
a) Questionnaire sur l'expérience au travail – questionnaire à valider.....	29
b) L'outil Burnout Assessment Tool – validité convergente.....	31
4. Les analyses statistiques.....	32
a) Les effets plafond – Non concerné(e).....	33
b) L'analyse de la fiabilité de l'échelle.....	33
c) Les corrélations avec le BAT.....	34
IV. Résultats.....	35
A. La validation par des experts - Méthode Delphi.....	35
1. Analyse des résultats.....	35
B. La validation par diffusion auprès des travailleurs.....	37

1.	Les effets plafond – Non concerné(e)	37
2.	Analyse de la fiabilité.....	37
3.	Comparaison avec le Burnout Assessment Tool.....	44
a)	Identité au travail.....	44
b)	Ressources	45
c)	Collectif.....	46
d)	Valeurs.....	48
e)	Sens au travail.....	49
f)	Organisation du travail	50
g)	Art du travail.....	52
h)	Rôle du management	54
i)	Centralité du travail	56
V.	<i>Discussion</i>	57
A.	La validation par des experts - Méthode Delphi	57
1.	Rappel des objectifs et de la question de recherche	57
2.	Interprétations de résultats.....	57
3.	Limites et perspectives futures	58
B.	La validation par diffusion auprès du public cible – le public privé	59
1.	Liens avec les résultats de la méthode Delphi.....	59
2.	Rappel des objectifs, de la question de recherche et de l’hypothèse.....	61
3.	Interprétation des résultats.....	61
a)	Effet plafond – Non concerné(e)	61
b)	Analyse de fiabilité.....	62
c)	Comparaison avec le Burnout Assessment Tool.....	63
4.	Limites	67
5.	Perspectives futures.....	68
6.	Implications pratiques	70
VI.	<i>Conclusion</i>	71
VII.	<i>Bibliographie</i>	72
VIII.	<i>Annexes</i>	76
A.	Annexe 1 – Données socio-démographiques Delphi	76
B.	Annexe 2 – Questionnaire présenté aux experts (2.0)	77
C.	Annexe 3 - Propositions de titres pour le questionnaire et acronymes	88
D.	Annexe 4 – Lettre d’acceptation par le comité d’éthique	89
E.	Annexe 5 – Lettre pour les entreprises validée par le comité d’éthique	90

F.	Annexe 6 – Contenu du poste sur les réseaux sociaux validé par le comité d'éthique	91
G.	Annexe 7 – Données sociodémographiques échantillon complet	91
H.	Annexe 8 – Données sociodémographiques sous-échantillon : secteur privé	93
A.	Annexe 9 - Consigne pour les participants	95
B.	Annexe 10 - Questionnaire sur les données sociodémographiques.....	98
C.	Annexe 11 – Questionnaire pour les participants (3.0).....	101
D.	Annexe 12 – Choix ValoRH et degré d'importance.....	109
E.	Annexe 13 – Items disparates tour 3 et positionnements tours 1 & 2	114
F.	Annexe 14 – Questionnaire (items supprimés)	121

I. Introduction

Les risques psychosociaux sont, aujourd’hui plus que jamais présents dans le monde du travail, amplifiés par le rythme effréné des évolutions technologiques, des changements des mécanismes de gestion et de la succession des crises sanitaires, écologiques, politiques et économiques rencontrées ces dernières années, comme la crise du COVID-19.

En 1996, la première loi sur le bien-être des travailleurs lors de l’exécution de leur travail voit le jour. Elle sera actualisée en 2014 et elle fixera l’origine des risques psychosociaux qui se répartissent en cinq composantes : l’organisation du travail, les conditions de travail, le contenu du travail, les conditions de vie au travail et les relations interpersonnelles au travail (Service Public Fédéral, n.d.). De plus, la prévention des risques psychosociaux est devenue une obligation légale pour tout employeur belge. Il est donc important de disposer d’outils permettant de rendre compte des conditions des travailleurs.

En 2023, le SPF emploi a publié un rapport (Thil et al., 2023) sur les conditions de travail, basé sur l’analyse des données belges récoltées en 2021 par Eurofound. L’analyse utilisant des questionnaires d’auto-évaluation a ainsi révélé que, dans notre pays 32% des personnes interrogées ont rapporté un épuisement physique à la fin de leur journée de travail, et 15% ont rapporté un épuisement émotionnel causé par leur travail.

Par ailleurs, sur base des constats issus du vécu rapporté par les travailleurs en souffrance, en clinique du travail, entre autres à la Licorne, la Clinique du Stress et du Travail¹, il semble aujourd’hui judicieux d’observer les conditions de travail à la lumière de la psychodynamique du travail, courant utilisé lors de la prise en charge des travailleurs en souffrance. Christophe Dejours (2014), pionnier de ce courant, explicite les concepts de *subjectivité au travail*, *sublimation*, ou encore celui de *souffrance éthique* qui sont rencontrés et observés en consultation clinique du travail.

Partant de ces différents constats, il est apparu au service ValoRH, de la Professeure Isabelle Hansez, la nécessité de créer un nouvel outil sur l’expérience au travail fondé sur les différents modèles et courants existants en psychologie du travail, qui prend également en compte les différentes difficultés susmentionnées. Ce projet a été validé par le comité d’éthique

¹ <https://licorne.isosl.be/OffreTherapeutique/travail.aspx>

de la faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation (2223-008 et 2122-53) et a fait l'objet d'un crédit facultaire de recherche en 2022.

Pour ce faire, le service a, en amont, réalisé des focus-groupes avec des cliniciens du travail afin de créer et valider une première fois les items (versions 1.0 et 2.0). Le choix de se tourner vers des cliniciens du travail était de s'assurer de faire transparaître, dans le questionnaire, le vécu de leurs patients reçus en consultation et leurs connaissances en psychodynamique du travail. En ont découlé 143 items répartis en 9 dimensions : *l'identité au travail, la reconnaissance, le collectif, les valeurs, le sens au travail, l'organisation du travail, l'art du travail, le rôle du management et la centralité du travail*.

Ce mémoire prend donc part à ce projet puisqu'il se concentre sur la validation des items de façon exploratoire. Tout d'abord, par une étape de validation des données via la Méthode Delphi, espérant apporter ainsi réponse à la question suivante : « ***Les items du questionnaire sont-ils validés par les experts en présence ?*** ».

Ensuite par une validation des données par diffusion auprès du public cible, à savoir les travailleurs. Au vu de la quantité d'informations à traiter, il a été décidé avec le service ValoRH de diviser le travail entre deux étudiants, Nicolas Watrin et moi-même.

- D'un côté, Nicolas Watrin, qui a participé aux focus-groupe créant les items et à leur première validation, a orienté sa revue de littérature davantage sur les dimensions. De l'autre côté, j'ai analysé l'information disponible préalablement au niveau plus méta, à savoir l'analyse des théories existantes ayant alimenté la construction de ce questionnaire
- D'un point de vue de l'analyse de la fiabilité de l'outil, j'ai réalisé l'analyse des dimensions *organisation du travail, art du travail, rôle du management et centralité du travail*. Tandis, que Nicolas Watrin a analysé les dimensions *identité au travail, reconnaissance, collectif, valeurs et sens au travail*.
- Finalement, pour vérifier la corrélation avec un outil déjà validé, j'ai, pour ma part, comparé l'ensemble des échelles et sous-échelles au Burnout Assessment Tool, et ce, uniquement pour les travailleurs du secteur privé ; Nicolas Watrin a, quant à lui, analysé les données du secteur public, en comparaison avec l'Oldenburg Burnout Inventory.

Dans le cadre de ce mémoire, la question centrale de recherche est la suivante : « ***Le nouvel outil sur l'expérience au travail présente-t-il des qualités psychométriques suffisantes ?*** ».

II. Revue de la littérature

Cette première partie théorique du mémoire parcourra les concepts théoriques ayant guidé la création et la validation du questionnaire. Elle se présente sous forme d'une revue de la littérature axée sur deux thématiques, les modèles de la souffrance au travail, d'une part, et la création et la validation d'un outil, d'autre part. Les modèles de la souffrance au travail repris dans cette revue de la littérature sont les risques psychosociaux, la psychodynamique du travail, ainsi que les modèles théoriques du stress au travail. La thématique de la création et de la validation d'un outil se concentre quant à elle, sur la Méthode Delphi.

A. Les modèles de la souffrance au travail

1. Les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont définis par la loi comme

la probabilité pour un ou plusieurs travailleurs de subir un dommage psychique qui peut s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes : de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions du travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger (Service Public Fédéral, n.d.).

L'organisation du travail se caractérise par la structure de l'organisation, les procédures de travail, la répartition des tâches, le style de management, la collaboration entre les services... Le contenu du travail se compose des tâches du travailleur et de la complexité de celles-ci ainsi que des charges mentales, physiques, et émotionnelles qui y sont liées.

Les conditions de travail, elles, sont les modalités d'exécution de la relation de travail, les conditions d'emplois (horaire, CDD ou CDI...), la gestion des carrières, l'évaluation des compétences, etc.

Les conditions de vie au travail correspondent à l'environnement physique de travail, c'est-à-dire l'aménagement des lieux, ou encore, les équipements mis à disposition.

Et finalement, les relations interpersonnelles au travail sont les relations avec les collègues et/ou avec la hiérarchie, avec les bénéficiaires, les comportements dysfonctionnels, le manque de communication... (Service Public Fédéral, n.d.).

En 2018, l'IDEWE, un service externe de prévention et de protection, a publié que 42,6% des travailleurs interrogés rapportaient des conflits au travail, 22,7% souffraient de burnout et de

stress, 15,6% subissaient du harcèlement moral, 3,7% étaient victimes de violence physique et 1,8% subissaient du harcèlement sexuel sur le lieu de travail (Belga, 2019).

Par ailleurs, dans son livre *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*, Yves Clot (2015) remet en question le terme *risque*. Il cite à cette fin, François Daniellou, qui estime que les risques psychosociaux sont comparés à :

Un nuage toxique planant au-dessus de l'entreprise ou de certaines de ses composantes, et qui atteint certains salariés, en premier lieu bien-sûr ceux dont les caractéristiques personnelles les fragilisent. Selon ce modèle, l'atmosphère est un peu pourrie et les plus sensibles vont avoir des problèmes (Daniellou, 2009, p. 40 cité par Clot, 2015).

Daniellou dénonce que dans ce contexte, on peut mesurer, évaluer les risques encourus, informer les autres collègues lorsqu'un collaborateur ne va pas bien, offrir un accompagnement psychologique aux plus touchés, mais que cela revient simplement à ne pas nuire à la réputation et au bon fonctionnement de l'entreprise. C'est pourquoi Clot, en reprenant les termes d'Antoine Laville, estime que l'*analyse clinique de l'activité*, elle, « cherche où sont réellement les risques , ceux-ci - non spécifiques – dépendant toujours du contexte » (Clot, 2015, p. 109). Clot estime également que les questionnaires existants ne cherchent pas à comprendre le travail réel, l'expérience vécue, mais bien la souffrance, la pathologie. Il a d'ailleurs été entendu comme expert, en 2009, dans un collège d'expertise (Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2009), au terme duquel six dimensions dites « à caractère psychosocial » ont été retenues : les exigences du travail, la charge émotionnelle, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et les relations de travail, les conflits de valeurs ainsi que l'insécurité socioéconomique.

Les remarques soulignées par Yves Clot concernant les risques psychosociaux mettent en lumière l'importance de nuancer le contenu et la finalité de tels outils de mesure, raison pour laquelle nous allons nous pencher plus amplement sur la psychodynamique du travail.

2. La psychodynamique du travail

La psychodynamique du travail est un courant de la psychologie clinique du travail. Dejourns mentionne qu'elle vise les « défenses mobilisées pour contenir la souffrance au travail et conjurer les risques de décompensation psychopathologique ou somatique » (2015, p. 1). Elle peut être considérée comme une alternative à la psychopathologie du travail, autre courant, qui se centre essentiellement sur les pathologies et les maladies mentales. Une autre nuance à relever est celle entre le travail prescrit, la tâche que le travailleur doit réaliser et le travail réel,

ce qu'il réalise réellement et tout ce qu'il met concrètement en œuvre pour y parvenir (Dejours, 2014).

Dans l'ouvrage *La Sublimation : entre clinique du travail et psychanalyse* de 2014, Dejours insiste aussi sur la subjectivité engagée dans le travail qui n'est en effet pas neutre pour le travailleur et sa santé mentale. Par ailleurs, le concept de *souffrance éthique* revient également régulièrement en clinique du travail, phénomène qui se présente lorsque le travailleur doit aller à l'encontre de ses valeurs pour atteindre les objectifs.

En outre, le travail a une place centrale dans la construction de l'identité d'un individu (Dejours, 2014). En effet, lorsqu'il y a des failles psychiques, c'est-à-dire une problématique dans la construction de l'identité, la personne peut avoir tendance à se réaliser dans les activités socialement valorisées, notamment dans le travail. C'est ce que Christophe Dejours appelle la *sublimation*. On apprend à la lecture du texte de Dejours que la *sublimation* s'opère en trois niveaux :

- Le premier est la convocation de la subjectivité dans le travail, c'est-à-dire comment le travailleur va adapter le travail prescrit à qui il est et à sa santé mentale.
- Le second niveau est celui de la reconnaissance au travail. Celle-ci se base, d'une part, sur le jugement d'utilité du travail réalisé. On constate d'ailleurs une honte, une perte de confiance lorsque le travailleur réalise des tâches inutiles. La reconnaissance au travail repose, d'autre part, sur le jugement de beauté, c'est-à-dire le jugement et la reconnaissance des pairs.
- Le troisième niveau de sublimation se fait via l'amélioration de l'amour et de l'estime de soi. Ceci est mis en péril lorsqu'il y a une souffrance éthique, c'est-à-dire lorsque la personne doit aller à l'encontre de ses valeurs pour mener à bien le travail prescrit.

Le monde du travail a beaucoup évolué ces dernières années et les outils évaluant les risques psychosociaux déjà présents ne semblent plus faire sens. Barruel (2015) souligne d'ailleurs la richesse que peut apporter la psychodynamique du travail à des modèles théoriques comme le burnout ou les risques psychosociaux. En effet, l'auteur leur reproche d'être trop centrés sur le bon fonctionnement de l'organisation de travail et non sur l'individu en souffrance. La psychodynamique du travail est quant à elle, essentiellement centrée sur le sujet et tente de favoriser un espace de développement. Cette démarche clinique prend en compte l'inconscient, ses mécanismes de défense, la situation/le contexte, les ressources disponibles et

l'espace d'accomplissement au travail. Elle vient donc en support aux risques psychosociaux qui semblent uniquement tenter d'éviter ou de prévenir les risques.

L'introduction fait mention de l'évolution rapide du monde du travail. La littérature scientifique met également en évidence les nombreux défis auxquels les professionnels sont aujourd'hui confrontés. Sznelwar (2020) déplore le fait que le travail soit au centre des débats uniquement lors de situations de crise, comme le COVID-19. Or, le travail est un élément central dans la vie de l'individu pour son développement personnel et son développement au sein de structures (vie sociale, vie culturelle...). L'auteur souligne à quel point le travail est pour beaucoup dénué de sens, concept qui revient souvent dans la littérature sur la psychodynamique du travail. C'est dans ce contexte précis que le courant prend tout son sens : il permet de mettre en place des actions d'émancipation, de réflexion et de construction « d'espaces déontiques ». Ces derniers sont définis comme des « espaces où il serait possible de construire quelque chose de pertinent, notamment en ce qui concerne des règles, des normes de production et du vivre ensemble, au sein des institutions publiques ou privées » (Sznelwar, 2020, p.14).

Dejours (2019) spécifie le type de souffrances au travail rencontrées aujourd'hui : la souffrance éthique, les suicides sur le lieu de travail, l'épuisement professionnel, le harcèlement professionnel et l'augmentation des défenses individuelles. Dans cet article, Dejours rapporte que la nature des demandes d'intervention en entreprise a fortement évolué :

- Le psychologue ne fait plus seulement une enquête et une intervention ; il doit aussi pouvoir transmettre ses connaissances.
- Souvent, on constate la présence d'une contradiction entre les libertés en matière de bien-être des travailleurs et la compétitivité de l'entreprise.
- Il faut adapter la transmission des connaissances au public cible (manager, syndicat ...).

Ros (2020), lui, indique à quel point les difficultés au travail sont individualisées. Il souligne aussi l'atout que représente la psychodynamique du travail du fait de tenir compte du contexte de travail et des émotions du travailleur, souvent mises sous silence.

Finalement, la littérature et plus précisément Sznelwar (2020), mentionne toutefois un point d'attention en ce qui concerne l'utilisation de la psychodynamique du travail dans un outil quantitatif. En effet, la psychodynamique du travail est par essence qualitative et il lui semble donc impossible de l'utiliser dans des outils quantitatifs comme des questionnaires, échelles ...

3. Les modèles théoriques du stress au travail

De nombreux modèles théoriques sur le stress au travail ont vu le jour en psychologie du travail. Le stress dans la sphère professionnelle est considéré comme « une réponse du travailleur devant les exigences de la situation (contraintes) pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires et auxquelles il estime devoir faire face. » (De Keyser & Hansez, 1996).

La littérature comporte une multitude de définitions du burnout. Ce mémoire et la présente revue de la littérature n'ayant pas vocation à se concentrer sur le burnout, le choix s'est porté sur la définition suivante issue de la classification internationale des maladies (ICD-11) :

Un syndrome conceptualisé comme résultant d'un stress professionnel chronique qui n'a pas été géré avec succès. Il se caractérise par trois dimensions : 1) des sentiments d'épuisement ou de fatigue; 2) une distance mentale accrue par rapport à son travail, ou des sentiments de négativisme ou de cynisme liés à son travail; et 3) un sentiment d'inefficacité et de manque d'accomplissement. Le burnout se réfère spécifiquement à des phénomènes dans le contexte professionnel et ne devrait pas être appliqué pour décrire des expériences dans d'autres domaines de la vie (World Health Organization, 2023, p. 1741).

Le premier modèle théorique sur le stress au travail choisi est le **Person-Environment (PE) Fit** (French et al., 1974). Cette théorie repose sur l'adéquation entre la personne et son environnement de travail. Plusieurs autres concepts en ont découlé tels que le Person-Vocation (PV) fit, soit l'adéquation entre la personne et son métier, ou encore, le Need-Supplies (NS) fit, soit l'adéquation entre les besoins du travailleur et ce que l'entreprise peut lui apporter. Ce dernier type d'adéquation, NS, influence positivement le niveau de satisfaction du travailleur en termes d'emploi, de carrière, d'engagement au travail, et de bien-être physique et psychologique (Kristof-Brown et al., 2005). Une étude de Travagianti, Hansez et Babic, en 2016, a analysé la relation existante entre les besoins au travail et le *job crafting*, le burnout, et l'engagement au travail. Le *job crafting* est la possibilité pour un individu d'adapter son travail et donc d'augmenter l'adéquation entre ses besoins et son environnement (NS fit). Plus spécifiquement, pour ces auteurs, le *job crafting* permet d'augmenter les ressources professionnelles et les demandes stimulantes ainsi que de diminuer les demandes éprouvantes pour le travailleur. Ils ont constaté que les travailleurs prennent d'abord en compte les caractéristiques du poste qui correspondent à leurs besoins spécifiques, avant de s'intéresser à

l'adéquation avec l'emploi dans son ensemble. Selon cette étude, le *job crafting* présente une corrélation positive avec l'engagement au travail et négative avec le burnout. Cela signifie que plus un travailleur a la possibilité d'avoir recours au *job crafting*, plus il sera engagé dans son travail et, par ailleurs, moins il sera sujet au risque de burnout. Un autre article de Caldwell et ses collaborateurs (2004) présente une réflexion intéressante sur l'impact que peut avoir un changement dans l'organisation sur le PE fit initial. Dans ce but, ils se concentrent d'une part sur l'adéquation entre le travailleur et le travail (PJ fit) et d'autre part sur l'adéquation entre les valeurs du travailleur et celles de l'organisation (PO fit). En cas de changement, deux facteurs semblent entrer en compte : d'abord, si le changement est perçu comme juste aux yeux des travailleurs, et ensuite, le support managérial accompagnant ce changement. Le PJ fit semble davantage impacté par le support managérial, tandis que PO fit semble davantage influencé par le caractère juste du changement.

Le second modèle choisi est le **Job Demands-Control model** de Karasek (1979), qui prend en compte les contraintes de travail et le contrôle possible. Le stress est considéré comme la conséquence des situations dans lesquelles le travail requiert des exigences psychologiques élevées (demandes), alors que le travailleur ne dispose que d'un espace décisionnel limité, de telle sorte qu'il ne contrôle pas la situation de travail (contrôle). Ce modèle est critiqué parce qu'il ne semble pas refléter la complexité au travail (PSYC1099-1, 2021). Une étude réalisée par Butler et ses collaborateurs (2005) s'est penchée sur le lien entre le travail et la vie privée de l'individu selon deux éléments : le conflit entre la famille et le travail, et la facilitation du passage du travail à la famille, c'est-à-dire dans quelle mesure la participation dans un rôle rend plus facile la participation dans un autre. Cette étude souligne que la famille semble être une sphère plus perméable que le travail, ce qui la rend plus propice à être influencée. Pour mener cette enquête, ils ont rassemblé 91 participants (dont un s'est arrêté en cours de projet), soit 46 couples, de travailleurs et parents d'enfant(s) à charge. Elle révèle d'une part, une relation significative entre les caractéristiques journalières de travail et le conflit entre la famille et le travail. D'autre part, elle mentionne aussi une relation significative entre les caractéristiques journalières de travail et la facilitation du passage du travail à la famille. En effet, lorsqu'il y a plus de demandes et moins de contrôle au travail, il y a davantage de conflits entre la famille et le travail. Ce ne sont donc pas tant les tâches du travailleur qui impactent ce conflit mais bien son degré de contrôle. En revanche, le niveau de compétence et de contrôle est relié positivement à la facilitation du passage du travail à la famille. Cela signifie que plus il y a de compétences et de contrôle, plus le passage du travail à la famille se fera aisément.

Le troisième modèle sélectionné est l'**Effort-Rewards Imbalance Model** de Siegrist (2016). Il se base sur la théorie de l'échange social et plus précisément la notion de réciprocité sociale, c'est-à-dire que lorsqu'un travailleur fait quelque chose pour son entreprise, il attend qu'elle fasse quelque chose en retour pour lui. Ce modèle constate un déséquilibre entre les efforts et les récompenses et ce, à trois niveaux : l'estime, la promotion et la sécurité ainsi que le salaire (Shyman, 2011). En 2011, Shyman a réalisé une étude auprès de 100 travailleurs au sein de l'enseignement spécialisé en Amérique du Nord, en utilisant les modèles de Job-Demands Control (JDC) et l'Effort-Rewards Imbalance Model (ERIM). Des études préalables avaient montré que 30 à 40% de ce personnel éducatif ressentaient des niveaux élevés de burnout (Jimmieson, 2000 ; Ostry, Kelly, Demers et al., 2003 ; van Vegchel, 2005, cités par Shyman, 2011). L'étude a révélé, grâce aux questionnaires Maslach Burnout Inventory et Job Content questionnaire, trois principaux prédicteurs de l'épuisement professionnel : le conflit de rôle (36,2% de la variance), le degré de demande émotionnelle (10,7% de la variance), et le soutien du supérieur (3,1% de la variance). Ces prédicteurs rejoignent les modèles JDC et ERIM, qui peuvent, d'après l'auteur, être considérés comme équivalents, puisque les concepts de demandes et d'efforts se ressemblent. En 2004, Niedhammer et ses collaborateurs ont analysé la relation entre les facteurs psychosociaux au travail et l'ERIM, principalement en termes d'auto-évaluation de sa santé. Ils sont partis du postulat que les facteurs identifiés par le modèle ERIM peuvent provoquer des problèmes de santé, principalement cardiovasculaires. Les résultats montrent que le ratio effort/récompense était synonyme d'une mauvaise santé auto-rapportée et ce, tant pour les hommes que pour les femmes. Ils ont également analysé l'effort et la récompense comme deux variables distinctes. Ils ont constaté que la récompense était un effet significatif d'une mauvaise santé auto-rapportée, et ce, pour les deux genres, mais pas l'effort. Plus précisément, l'estime est facteur d'une mauvaise santé pour les hommes et les femmes tandis que l'instabilité de l'emploi l'est uniquement pour les hommes. Ils n'ont par ailleurs trouvé aucune interaction entre l'effort et la récompense. En 2016, Rasmussen et ses collaborateurs ont investigué les prédicteurs de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation lors d'un burnout auprès de professionnels de soins de santé en oncologie (psychologues, psychiatres, travailleurs sociaux, etc.). Ils ont constaté que l'effort et le surinvestissement au travail sont liés positivement à un épuisement émotionnel. Tandis que la récompense et le sens au travail sont liés négativement à l'épuisement émotionnel. De plus, pour chaque point additionnel de surinvestissement au travail, le risque de subir une dépersonnalisation augmentait de 20,4%, et les hommes semblaient plus à risque que les

femmes. Ils ont également constaté que les travailleurs plus âgés souffrent plus rarement de burnout.

Le quatrième et dernier modèle est le **Job Demands-Ressources model** de Bakker, Demerouti et leurs collaborateurs (2001), qui considèrent le travail comme des demandes ou des ressources suscitant deux processus : celui d'altération de la santé (les demandes prédisent l'épuisement professionnel, l'absentéisme longue durée et le burnout), et celui du processus motivationnel (les ressources influencent le futur engagement dans le travail qui prédit l'implication organisationnelle) (Hu et al., 2011). En 2001, Pelfrene et ses collaborateurs ont réalisé une étude sur 21419 employés au sein de 25 entreprises, afin d'évaluer la validité et la fidélité de l'échelle du modèle JDR. Elle révèle un niveau acceptable de cohérence interne ainsi que la prédominance du facteur « degré de demande psychologique » dans le fait de se sentir stressé. La latitude de décision et le support social semblent, quant à eux, avoir un impact plus important sur la satisfaction d'emploi. Cette étude montre cependant qu'il semblerait que le questionnaire ne prenne pas suffisamment en compte la charge de travail cognitive et mentale. Hu et ses collaborateurs (2011) ont administré la version chinoise du questionnaire sur l'expérience et l'évaluation du travail à deux échantillons : 625 ouvriers (3 usines différentes) et 761 professionnels de soins de santé (différents hôpitaux chinois). Leur première hypothèse rejoint le processus d'altération de la santé du modèle JDR, à savoir que les demandes sont corrélées négativement aux résultats organisationnels et que le burnout est médiateur entre les demandes et les résultats organisationnels, et ce dans les deux échantillons. Au plus il y a de demandes, au plus il y a de burnout avéré et de turnover, et par conséquent, au moins il y a d'engagement au travail, et par conséquent, au moins il y a de résultats organisationnels. Leur seconde hypothèse semble à nouveau confirmer que l'engagement au travail est médiateur de la relation entre les ressources au travail et les résultats organisationnels, et ce dans les deux échantillons. Au plus il y a de ressources, au plus il y a de l'engagement au travail, et donc au moins il y a de turnover, et au plus il y a de résultats organisationnels. Les relations entre les ressources et l'engagement, et entre l'engagement et les résultats organisationnels sont apparues comme positives et significatives. En 2018, Lee et Eissenstat effectuent sur un échantillon de 838 travailleurs le constat suivant : plus il y a un conflit entre le travail et la famille (du travail vers la famille), plus il y a de demandes psychologiques au travail, et plus il y a de burnout. En revanche, une clarté des rôles est associée à moins de burnout. Finalement, une étude de Bragard, Hansez, et Coucke (2014), auprès de 66 radio-oncologistes belges, a relevé que les

ressources au travail semblent jouer un rôle modérateur entre les conditions de travail et la pression au travail.

B. La création et la validation d'un outil

Il existe une multitude d'articles sur la création et la validation d'outils, plus précisément dans le champ de la psychologie du travail. Ces articles (Pérez-Rojas et al., 2019 ; Papineau et al., 2018) mettent en exergue les points de vigilance que le chercheur doit garder en tête au cours des phases de construction et de validation d'un outil.

Tout d'abord, les concepts théoriques en psychologie peuvent avoir différentes significations et définitions en fonction de l'expert en présence. Il est donc important de s'accorder avec l'ensemble des acteurs de la recherche sur la signification des construits composant l'outil. Ainsi, il est souvent nécessaire d'analyser les précédentes recherches, les outils existants et les modèles théoriques à disposition dans la littérature. Ceci amènera à un consensus davantage basé sur des données validées de façon empirique que sur des avis subjectifs.

Ensuite, lors de la création d'un outil, il est nécessaire de prendre du recul et de se questionner sur la raison de sa création : pour quel type de public ? ; à quelles fins ? ; quelle(s) catégorie(s) de professionnels en fera l'usage ? (Papineau et al., 2018). En effet, comme certains domaines rassemblent d'ores et déjà un grand nombre d'outils, il faut que ce projet en construction ait une réelle utilité et une réelle plus-value.

Finalement, des auteurs tels que Papineau et ses collaborateurs (2018) témoignent de l'utilité d'une validation par des techniques statistiques. Il existe un grand nombre de paramètres statistiques tels que la fidélité, la validité, les analyses factorielles, les corrélations et le test chi-carré. Pour que cette récolte soit valide, il est important d'avoir un échantillon suffisamment vaste afin qu'il puisse représenter l'ensemble de la population.

1. La méthode Delphi

La méthode Delphi a été initialement créée pour la prise de décision dans le milieu militaire, comme on l'apprend à la lecture de l'article de Hirschhorn (2019). Tous les écrits référant à la méthode Delphi sélectionnés pour ce mémoire (Baillette & Fallery, 2016 ; Baillette et al., 2013 ; Hasson et al., 2000 ; Hirschhorn, 2019 ; Romero-Collado, 2021) valident systématiquement les quatre étapes théoriques de cette méthode, qui sont développées ci-dessous.

La méthode Delphi repose sur quatre fondements : l'anonymat des participants, l'itération, le feedback/retour contrôlé et l'analyse quantitative et qualitative des données. En effet,

l'anonymat est respecté via le fait qu'à aucun moment les participants n'entrent en contact les uns avec les autres et qu'aucune donnée personnelle n'est récoltée. Cela évite certains biais de statuts, de désirabilité sociale ou d'expertise. L'itération, quant à elle, permet d'affiner son point de vue et de pousser à la réflexion. Le retour contrôlé informe les participants sur les réponses des autres, leur donnant ainsi l'opportunité de modifier ou de clarifier leur réponse.

Un autre point qui pourrait également être considéré comme un fondement, est l'importance de la qualité des participants sélectionnés. Baillette et Fallery (2016) soulignent d'ailleurs que la qualité des résultats dépend majoritairement de l'expertise des répondants. Il est donc important de s'assurer que ces personnes apporteront une plus-value à la recherche. Mais finalement, nous pouvons nous questionner sur la définition de l'expertise. Dans ce même article, Baillette et Fallery la décrivent comme l'expérience, la familiarité avec l'objet d'étude et la connaissance caractéristique de l'étude. Hirschhorn (2019), lui, estime que l'expertise doit se représenter par la variété des rôles en présence, la connaissance d'une variété de composantes organisationnelles, et la notoriété dans le secteur. Dans cette logique, il utilise l'échantillonnage dit *boule de neige*. Celui-ci consiste à demander à des experts reconnus de recommander d'autres professionnels de leur réseau. Le bon déroulement de la méthode Delphi repose aussi essentiellement sur le coordinateur, qui assure le rôle de chercheur responsable, comme le soulignent Hirschhorn (2019) et Romero-Collado (2021). C'est en effet à lui qu'incombe la transmission des propositions, des réponses, des feedbacks ainsi que la récolte des données. Romero-Collado, dans ce même article, soumet l'idée de la création d'un blog permettant l'échange direct avec l'ensemble des participants, afin de faciliter la charge des communications entre les deux parties.

Comme mentionné précédemment, la méthode Delphi se décline en différentes étapes (Baillette & Fallery, 2016 ; Baillette et al., 2013 ; Hasson et al., 2000 ; Hirschhorn, 2019 ; Romero-Collado, 2021).

La première est la création des items qui seront proposés aux experts. La seconde consiste à sélectionner des experts et à définir le nombre de participants. Il ne semble cependant pas y avoir de consensus concernant le nombre exact d'experts à recruter. Vient ensuite la troisième étape, celle des trois tours de collecte de données. Lors du premier tour, les experts doivent noter leur degré d'accord avec chacune des propositions soumises, accompagné d'un commentaire. Lorsque le candidat s'abstient de toute réponse, sa note peut être remplacée par la médiane ou par une note centrale. Au second tour, les chercheurs indiquent aux participants la médiane et l'histogramme des réponses du tour précédent. Chaque participant se voit

également rappeler ses notes personnelles. C'est à cette occasion qu'il lui est demandé s'il confirme ou modifie sa première note, s'il souhaite commenter son positionnement par rapport aux autres participants, et de donner, pour chaque proposition, une note d'importance sur une échelle de Likert. Le troisième et dernier tour est l'identification et la présentation de trois groupes de propositions : fort consensus et item jugé très important, faible consensus et item jugé peu ou pas important, et faible consensus et item jugé important ou très important. Les experts doivent ensuite commenter les items controversés, soit ceux considérés comme importants mais avec un faible consensus.

Plusieurs méthodes statistiques peuvent être utilisées pour analyser les données et le consensus, telles que des logiciels, des tableurs Excel ou encore, le coefficient de concordance de Kendall. Deux articles (Baillette & Fallery, 2016 ; Baillette et al., 2013) recommandent le logiciel SPSS qui permet de calculer le coefficient de concordance de Kendall. Ce dernier calcule si le niveau de consensus global augmente à chaque étape, et mesure s'il est ou non significatif. Il existe également le test des rangs signés de Wilcoxon pour mesurer la convergence entre deux tours. Plusieurs articles (Aengenheyster et al., 2017 ; Hasson et al., 2000) mentionnent également les tendances centrales telles que la médiane, le mode et la moyenne, afin d'analyser les données.

À la fin de son article, Hirschhorn (2019) souligne certaines des fragilités de la méthode Delphi. Une première est le risque que représentent les communications longues et redondantes. Ces dernières pourraient en effet décourager les participants à aller jusqu'au bout du projet. Le second inconvénient réside dans le vocabulaire employé. Le jargon professionnel peut amener à des erreurs d'interprétation ou de communication entre le coordinateur et les participants. La troisième faiblesse de la méthode se situe dans le caractère potentiellement subjectif des analyses qualitatives, telle que l'analyse des commentaires des experts, par exemple.

C. Questions de recherche et hypothèse

En ce qui concerne la méthode Delphi, la question de recherche est « *Les items du questionnaire sont-ils validés par les experts en présence ?* ».

En effet, tel que décrit dans la littérature et la méthodologie ci-après, les experts ont donné leur avis sur la pertinence et l'importance de chaque item.

La question de recherche propre à la diffusion du questionnaire auprès du public cible est « *Le nouvel outil sur l'expérience au travail présente-t-il des qualités psychométriques suffisantes ?* »

Comme souligné par Papineau et ses collaborateurs (2018) il est important de réaliser une validation statistique lorsqu'on crée un questionnaire, en l'occurrence le choix s'est porté sur une analyse de la fiabilité. Nous n'avons a priori pas d'hypothèse, puisqu'il s'agit ici d'une validation de questionnaire en cours de création.

Nous pouvons seulement poser une hypothèse que l'outil présente une validité convergente satisfaisante avec le Burnout Assessment Tool.

L'hypothèse du présent mémoire est la suivante : « *Les dimensions et sous-dimensions corréleront de façon significative et négative avec les échelles du Burnout Assessment Tool* ».

En effet, les items de l'outil en création sont formulés positivement tandis que les items du Burnout Assessment Tool sont formulés négativement. Nous nous attendons dès lors à ce que les corrélations entre les deux soient négatives.

III. Méthodologie

A. La validation par des experts - Méthode Delphi

Cette recherche a été validée par le comité d'éthique de la Faculté de Psychologie, Logopédie et des Sciences de l'Éducation (demande n°2122-53).

1. Recrutement des participants et prise de contact

Le processus a commencé en octobre 2022 avec le recrutement des experts. Quatorze conseillers en prévention aspects psychosociaux (CPAP) et conseillers en prévention-médecins du travail (CPMT) ont été contactés par courriel. Il s'agit principalement de professionnels du réseau du service ValoRH, ou d'employés de services externes de prévention et protection (SEPP). Un conseiller en prévention aspects psychosociaux est un expert qui accompagne l'employeur en matière de risques psychosociaux. Il peut être employé par le service interne de prévention et de protection à l'entreprise (plus de 50 travailleurs), ou par un service externe de prévention et de protection. Un conseiller en prévention-médecin du travail, quant à lui, évalue et rapporte à l'employeur les risques et les problèmes de santé observés chez les travailleurs. Leurs interventions permettent la prévention collective de ces risques.

Le choix de s'adresser à de tels professionnels a été posé en raison de leur expertise de terrain en matière de risques psychosociaux. Les critères d'inclusion étaient donc leur profession (CPAP et CPMT) et le fait d'avoir plus de 18 ans.

Pour enrichir notre panel d'experts, nous avons utilisé *l'effet boule de neige*, qui est souvent préconisé avec la méthode Delphi (Hirschhorn, 2019), à savoir que les experts contactés ont transmis notre demande à leur propre réseau. Cela en préservant bien-sûr l'anonymat des participants puisque les experts ayant relayé la demande à leur réseau n'ont pas été avertis du fait qu'un ou plusieurs de leurs contacts avaient finalement participé à l'étude.

2. Description de l'échantillon

Sur les 14 experts contactés, 12 (sept conseillers en prévention psychosociale et cinq conseillers en prévention médecins du travail) ont répondu positivement à notre demande et ont participé aux trois étapes.

Au début du questionnaire, il leur a été demandé de fournir des données sociodémographiques (cf. Annexe 1 – Données socio-démographiques Delphi). Elles ont révélé qu'il y avait 66.7% d'hommes ($n = 8$) et 33.3% de femmes ($n = 4$). En ce qui concerne l'âge, 16.7% étaient âgés entre 18 et 30 ans ($n = 2$), 33.3% étaient âgés entre 31 et 40 ans ($n = 4$), 16.7% étaient âgés

entre 41 et 50 ans ($n = 2$), 25% étaient âgés entre 51 et 60 ans ($n = 3$) et 8.3% étaient âgés de plus de 60 ans ($n = 1$).

En termes d'années d'expérience professionnelle, 33.3% avaient entre 1 et 5 ans d'expérience ($n = 4$), 33.3% avaient entre 6 et 15 ans d'expérience ($n = 4$), 25% avaient entre 16 et 25 ans d'expérience ($n = 3$) et 8.4% avaient plus de 25 ans d'expérience ($n = 1$).

Huit d'entre eux travaillaient dans un service externe de prévention et de protection (SEPP) (66.6%), deux d'entre eux travaillaient dans un service interne de prévention et de protection [SIPP] (16,7%), et deux d'entre eux travaillaient dans d'autres services (16,7%).

3. Déroulé de la méthode

L'étude s'est réalisée en ligne, via la plateforme d'enquête facultaire UDI-fplse. Pour chaque tour, un lien menant à l'enquête a été envoyé par courriel à chaque participant. À chaque étape, les participants disposaient d'une semaine pour compléter le questionnaire. Ils pouvaient dès lors gérer leur temps comme ils le souhaitaient, en utilisant notamment la possibilité de mettre le questionnaire en pause et d'y revenir à leur meilleure convenance, jusqu'au terme du délai. L'anonymat entre les participants a été respecté, puisqu'ils n'ont été, à aucun moment, en contact les uns avec les autres. En revanche, nous étions en possession de leurs coordonnées et savions identifier leurs données puisqu'il leur était demandé de référencer un code personnel (attribué par nos soins et mentionné dans le courriel d'invitation) au début du questionnaire. Le seul but de cette identification était de pouvoir vérifier que les trois tours avaient bien été complétés par les experts, afin de leur payer le dédommagement qui leur était dû. En effet, chaque expert s'est vu alloué 200€ en contrepartie de sa participation à l'ensemble du processus.

Dans le cadre de la présente étude, nous avons choisi de légèrement adapter certaines étapes théoriques de la méthode Delphi telles que décrites dans la littérature. Ces étapes sont répertoriées ci-après, dans la Figure 1.

En effet, lors du premier tour (du 31/10/2022 au 4/11/2022), nous avons davantage besoin de savoir si les items pouvaient être conservés tels quels ou s'ils devaient être modifiés, voire supprimés. Tous les items ont donc été présentés aux participants (cf. Annexe 2 – Questionnaire présenté aux experts (2.0)) et il leur a été demandé de choisir s'ils les conservaient, les modifiaient ou les supprimaient. Si leur choix se portait sur la modification ou la suppression d'un item, ils devaient justifier cette décision dans un commentaire ainsi que proposer une reformulation de l'item. À cette occasion, nous avons également récolté les données sociodémographiques des participants.

Lors du second tour (du 21/11/2022 au 25/11/2022), il nous a semblé essentiel de préciser les positionnements du premier tour ainsi que les nouvelles formulations d'items proposées. C'est pour cette raison que nous avons présenté les items qui n'avaient pas obtenu un consensus et que nous avons à nouveau demandé aux experts s'ils souhaitaient soit conserver l'item tel quel, soit choisir une des reformulations proposées ou supprimer l'item. Comme décrit dans la revue de la littérature, différentes méthodes d'analyse existent afin de déterminer le positionnement de la majorité des participants. Nous avons retenu celle du mode, c'est-à-dire la valeur la plus fréquente dans les réponses des participants. En effet, elle nous semblait accessible compte tenu du temps disponible pour réaliser les analyses et elle nous apportait les réponses dont nous avons besoin. Toutefois, la statistique du mode identifie parfois une égalité des positionnements, c'est-à-dire que plusieurs valeurs peuvent obtenir le même nombre de réponses et donc être chacune la valeur la plus fréquente. Dans ce cas, les items ont été transmis au service ValoRH qui a tranché et ce, parfois même si ce n'était pas le choix majoritaire tel que décrit ci-dessous dans la partie des résultats.

Les items requérant une modification, qu'elle soit identifiée au premier ou au second tour, ont systématiquement été modifiés pour le tour suivant.

Lors du troisième et dernier tour (du 5/12/2022 au 9/12/2022), tous les items ont été présentés aux experts pour une autre évaluation de l'item : pas du tout important, pas important, important ou très important. À nouveau, l'analyse du mode a été utilisée pour déterminer la réponse la plus fréquente. Finalement, il a été demandé aux participants de proposer un titre pour le questionnaire ainsi que l'acronyme associé (cf. Annexe 3 - Propositions de titres pour le questionnaire et acronymes).

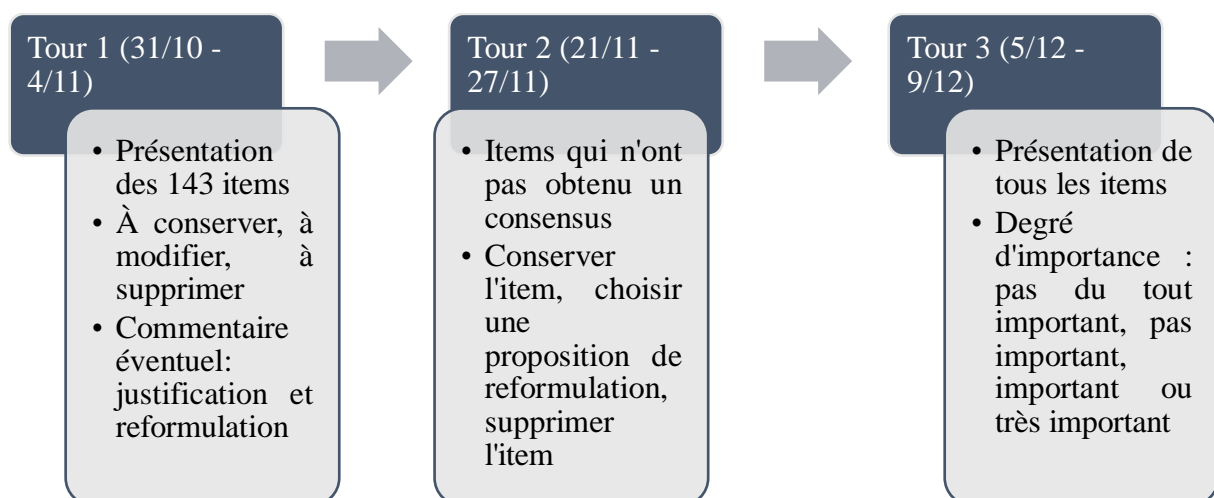


Figure 1. Déroulé des étapes de la Méthode Delphi.

B. La validation par diffusion auprès de travailleurs

Une fois l'outil validé grâce à la Méthode Delphi, le questionnaire a pu être diffusé auprès du public cible, à savoir des travailleurs.

Cette recherche a été validée par le comité d'éthique de la Faculté de Psychologie, Logopédie et des Sciences de l'Éducation (demande n°2223-008) (cf.

Annexe 4 – Lettre d'acceptation par le comité d'éthique).

1. Recrutement des participants et prise de contact

Le recrutement des sujets a commencé au mois de novembre 2022, dans l'optique de contacter différentes entreprises du secteur privé afin qu'elles diffusent l'outil auprès de leur personnel (cf. Annexe 5 – Lettre pour les entreprises validée par le comité d'éthique). Initialement, Nicolas Watrin devait trouver des travailleurs du secteur public, et quant à moi, je devais me concentrer sur le secteur privé. Malheureusement, toutes les entreprises contactées ont refusé de diffuser le questionnaire en interne. Généralement, les justifications avancées étaient relatives au fait que des enquêtes « bien-être » internes avaient déjà été communiquées au sein de l'entreprise et que cela demanderait trop de temps aux travailleurs qui avaient déjà une piètre opinion de ce type d'enquête.

À notre demande et face à ce constat, le comité d'éthique a accepté que nous utilisions nos propres réseaux sociaux tels que LinkedIn, pour diffuser notre demande auprès de sujets dits « tout-venants » (cf. Annexe 6 – Contenu du poste sur les réseaux sociaux validé par le comité d'éthique). Le message de diffusion a été publié le 3 février 2023. Les critères d'inclusion étaient que le travailleur devait avoir plus de 18 ans et être en emploi. Les contrats d'étudiants jobistes constituaient un critère d'exclusion. Le pays d'appartenance n'était pas déterminant, cependant le questionnaire étant en français, la participation nécessitait de parler la langue française.

Les personnes ayant consulté le message de diffusion avaient également la possibilité de le relayer auprès de leur propre réseau, ainsi nous avons pu bénéficier de l'*effet boule de neige*. Par ailleurs, la Professeure Isabelle Hansez a également sollicité directement d'anciens collaborateurs du service ValoRH afin de leur demander de diffuser notre demande auprès de leur réseau.

2. Description de l'échantillon

a) Tri des participants

La récolte des données a pris fin le 27 avril 2023. Avant d'entamer la partie analyse, il a été nécessaire de trier les participants. Comme indiqué dans la Figure 2 ci-dessous, 773 sujets ont cliqué sur le lien. Parmi eux, 577 n'ont pas validé le questionnaire ou n'y ont pas répondu. Dès lors, seulement 196 sujets ont fourni un questionnaire complété. Parmi ces 196 travailleurs, 100 (51%) travaillaient dans le secteur public et 96 (49%) travaillaient dans le secteur privé.

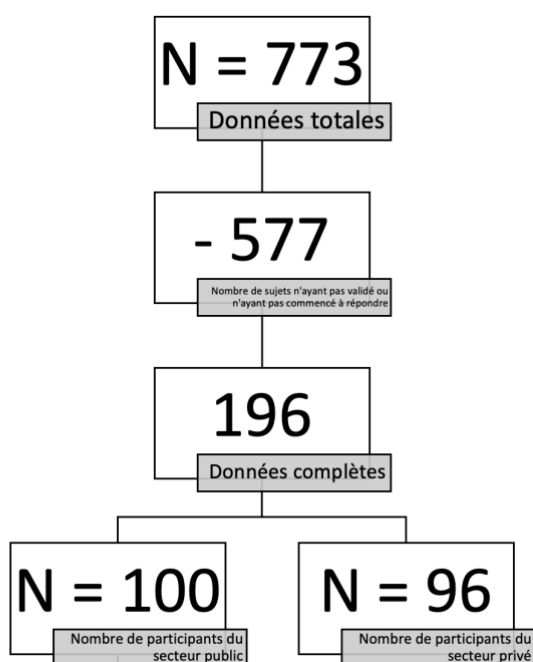


Figure 2. Diagramme de triage et suppression de données

b) L'ensemble des travailleurs – données complètes

Les données sociodémographiques ci-après présentées y sont à titre purement indicatif et à usage de recherches futures sur le sujet.

Le nombre de travailleurs ayant répondu entièrement au questionnaire est de 196 ($N = 196$). Parmi ces travailleurs, 27.6% étaient des femmes ($n = 54$), 72.3% étaient des hommes ($n = 141$) et une personne n'a pas souhaité répondre (0.5%).

En termes d'âge, 23% avaient entre 18 et 30 ans ($n = 45$), 16.3% avaient entre 31 et 40 ans ($n = 32$), 25.5% avaient entre 41 et 50 ans ($n = 50$), 30.1% avaient entre 51 et 60 ans ($n = 59$) et 5.1% avaient plus de 60 ans ($n = 10$).

En ce qui concerne le pays de résidence des participants, 95.9% résidaient en Belgique ($n = 188$) et 4.1% résidaient en France ($n = 8$).

L'échantillon se composait de 49% de travailleurs du secteur privé ($n = 96$) et de 51% de travailleurs du secteur public ($n = 100$).

La répartition du nombre d'années d'expérience se distribue telle que 7.7% avaient moins d'un an d'expérience ($n = 15$), 29.6% avaient entre 1 et 5 ans d'expérience ($n = 58$), 13.3% avaient entre 6 et 10 ans d'expérience ($n = 26$), 16.8% avaient entre 11 et 20 ans d'expérience ($n = 33$) et 32.7% avaient plus de 20 ans d'expérience ($n = 64$).

En termes de statut, 2.6% étaient ouvriers ($n = 5$), 52.6% étaient employés ($n = 103$), 15.8% étaient cadres ($n = 31$), 1.5% étaient employeurs ($n = 3$), 23.5% étaient fonctionnaires ($n = 46$) et 4.1% étaient indépendants ($n = 8$).

Au sein de l'échantillon, 70.9% ont rapporté ne pas être responsables d'une équipe ($n = 139$), 16.3% ont rapporté être responsables d'une équipe de 1 à 10 personnes ($n = 32$), 7.1% ont rapporté être responsables d'une équipe de 11 à 20 personnes ($n = 14$), 2.0% ont rapporté être responsables d'une équipe de 21 à 50 personnes ($n = 4$), 3.1% ont rapporté être responsables d'une équipe de 51 à 300 personnes ($n = 6$) et 0.5% ont rapporté être responsable d'une équipe de plus de 300 personnes ($n = 1$).

Le temps de travail des participants se répartissait comme suit, 15.3% étaient en 4/5 temps ($n = 30$), 3.6% étaient en mi-temps ($n = 7$) et 81.1% étaient en temps-plein ($n = 159$).

Parmi les travailleurs interrogés, 2% travaillaient 3 jours par semaine ($n = 4$), 13.8% travaillaient 4 jours par semaine ($n = 27$), 82.7% travaillaient 5 jours par semaine ($n = 162$), 1% travaillaient 6 jours par semaine ($n = 2$) et 0.5% travaillaient 7 jours par semaine ($n = 1$).

Au sein de l'échantillon, 0.5% avaient un contrat intérimaire ($n = 1$), 5.6% avaient un contrat à durée déterminée ($n = 11$), 64.3% avaient un contrat à durée indéterminée ($n = 126$) et 29.6% étaient statutaires ($n = 58$).

Nous avons également questionné les participants sur l'effectif composant l'entreprise qui les emploie. 3.1% ont rapporté qu'il n'y avait qu'une seule personne dans l'entreprise ($n = 6$), 4.1% ont rapporté qu'il y avait 2 à 9 personnes dans l'entreprise ($n = 8$), 11.2% ont rapporté qu'il y avait 10 à 49 personnes dans l'entreprise ($n = 22$), 19.4% ont rapporté qu'il y avait 50 à 249 personnes dans l'entreprise ($n = 38$) et 62.2% ont rapporté qu'il y avait plus de 250 personnes dans l'entreprise ($n = 122$).

L'ensemble de ces données sociodémographiques est rapporté dans un tableau annexe (Annexe 7 – Données sociodémographiques échantillon complet).

c) Les travailleurs du secteur privé – données complètes

Les données sociodémographiques présentées ci-après sont également à titre purement indicatif à usage de recherches futures sur le sujet.

Le nombre de travailleurs sélectionné pour ce sous-échantillon, c'est-à-dire les travailleurs du secteur privé, est de 96 ($n = 96$). Parmi ces travailleurs, 26% étaient des femmes ($n = 25$) et 74% étaient des hommes ($n = 71$).

En termes d'âge, 33.3% avaient entre 18 et 30 ans ($n = 32$), 12.5% avaient entre 31 et 40 ans ($n = 12$), 20.8% avaient entre 41 et 50 ans ($n = 20$), 28.1% avaient entre 51 et 60 ans ($n = 27$) et 5.2% avaient plus de 60 ans ($n = 5$).

En ce qui concerne le pays de résidence des participants, 94.8% résidaient en Belgique ($n = 91$) et 5.2% résidaient en France ($n = 5$).

La répartition du nombre d'années d'expérience se distribue telle que 10.4% avaient moins d'un an d'expérience ($n = 10$), 38.5% avaient entre 1 et 5 ans d'expérience ($n = 37$), 9.4% avaient entre 6 et 10 ans d'expérience ($n = 9$), 14.6% avaient entre 11 et 20 ans d'expérience ($n = 14$) et 27.1% avaient plus de 20 ans d'expérience ($n = 26$).

En termes de statut, 3.1% étaient ouvriers ($n = 3$), 66.7% étaient employés ($n = 64$), 21.9% étaient cadres ($n = 21$), 2.1% étaient employeurs ($n = 2$) et 6.3% étaient indépendants ($n = 6$).

Au sein de ce sous-échantillon, 69.8% ont rapporté ne pas être responsables d'une équipe ($n = 67$), 17.7% ont rapporté être responsables d'une équipe de 1 à 10 personnes ($n = 17$), 9.4% ont rapporté être responsables d'une équipe de 11 à 20 personnes ($n = 9$), 1.0% ont rapporté être responsables d'une équipe de 21 à 50 personnes ($n = 1$) et 2.1% ont rapporté être responsables d'une équipe de 51 à 300 personnes ($n = 2$).

Le temps de travail des participants se répartissait comme suit, 16.7% étaient en 4/5 temps ($n = 16$), 4.2% étaient en mi-temps ($n = 4$) et 79.2% étaient en temps-plein ($n = 76$).

Parmi les travailleurs interrogés, 3.1% travaillaient 3 jours par semaine ($n = 3$), 12.5% travaillaient 4 jours par semaine ($n = 12$), 82.3% travaillaient 5 jours par semaine ($n = 79$), 1.0% travaillaient 6 jours par semaine ($n = 1$) et 1.0% travaillaient 7 jours par semaine ($n = 1$).

Au sein de ce sous-échantillon, 5.2% avaient un contrat à durée déterminée ($n = 5$) et 94.8% avaient un contrat à durée indéterminée ($n = 91$).

Nous avons également questionné les participants sur l'effectif composant l'entreprise qui les emploie, 4.2% ont rapporté qu'il n'y avait qu'une seule personne dans l'entreprise ($n = 4$), 6.3% ont rapporté qu'il y avait 2 à 9 personnes dans l'entreprise ($n = 6$), 17.7% ont rapporté qu'il y avait 10 à 49 personnes dans l'entreprise ($n = 17$), 21.9% ont rapporté qu'il y avait 50 à 249 personnes dans l'entreprise ($n = 21$) et 50% ont rapporté qu'il y avait plus de 250 personnes dans l'entreprise ($n = 48$).

L'ensemble de ces données sociodémographiques est rapporté en annexe (Annexe 8 – Données sociodémographiques sous-échantillon : secteur privé).

3. Les outils

a) Questionnaire sur l'expérience au travail – questionnaire à valider

Les items ont été enregistrés sur la plateforme d'enquête en ligne facultaire, UDI-fplse, qui a généré un lien de participation diffusé sur les réseaux sociaux et permettant ainsi aux travailleurs d'arriver directement sur le questionnaire. Il s'agit donc d'un outil d'auto-évaluation, puisque le travailleur y répond lui-même.

En arrivant sur le questionnaire, le sujet reçoit la consigne et le formulaire de consentement qu'il approuve en cliquant sur le bouton « je participe » (cf. Annexe 9 - Consigne pour les participants).

Ensuite, le participant arrive sur une première page l'invitant à répertorier ses données démographiques (cf. Annexe 10 - Questionnaire sur les données sociodémographiques).

Les neuf pages suivantes reprennent le questionnaire (cf. Annexe 11 – Questionnaire pour les participants (3.0)). Chacune de ces neuf pages contient une dimension et ses sous-dimensions ainsi que ses items. Comme cité précédemment, le questionnaire est composé de neuf dimensions :

- *L'identité au travail* comprenant cinq sous-dimensions : *construction sociale par le travail, accomplissement personnel, espace physique/territoire défini, rôle clair et adapté et autonomie de la pensée et de l'agir.*
- *La reconnaissance* comprenant quatre sous-dimensions : *jugement de beauté, jugement d'utilité, perception individuelle de la reconnaissance et gratitude.*

- Le *collectif* comprenant sept sous-dimensions : *soutien social des collègues, soutien social du supérieur, prise en charge adéquate de l'absence, responsabilisation de l'équipe, cohésion, espace de délibération et activité déontique.*
- Les *valeurs* comprenant trois sous-dimensions : *rapport individu-organisation, justice et bien-être éthique.*
- Le *sens au travail* comprenant trois sous-dimensions : *sens des tâches, utilité du travail et sens au travail.*
- L'*organisation du travail* comprenant cinq sous-dimensions : *adaptabilité aux changements de l'organisation, évaluation adaptée, gestion de l'intensification de la charge de travail, ressources et perspectives professionnelles futures.*
- L'*art du travail* comprenant cinq sous-dimensions : *sublimation/plaisir au travail, créativité, investissement au travail, travail réel et adaptation au travail prescrit.*
- Le *rôle du management* comprenant cinq sous-dimensions : *praxis de l'écoute, collaboration/coopération, contribution à la confiance, (re)construction du collectif et compétences managériales.*
- La *centralité du travail* comprenant trois sous-dimensions : *adéquation avec l'idéal du travail, conciliation vie privée/vie professionnelle et place du travail dans la vie.*

À la dernière page, les participants avaient la possibilité de laisser un commentaire libre sur l'étude.

Tout au long du questionnaire, les participants devaient marquer, via une échelle de Likert, leur degré d'accord avec chacun des items (n = 142). Les modalités de réponse étaient : *pas du tout d'accord avec l'énoncé* (1), *pas d'accord avec l'énoncé* (2), *d'accord avec l'énoncé* (3) , *tout à fait d'accord avec l'énoncé* (4) et *pas concerné(e) par l'énoncé* (5).

La durée du questionnaire était estimée à 45 min. Cependant, les participants pouvaient le mettre en pause et y revenir dès qu'ils le souhaitaient. De plus, s'ils le voulaient, ils pouvaient à tout moment mettre fin à leur participation, sans aucune justification.

Les données sont totalement anonymisées puisque nous ne possédons aucune information permettant d'identifier les participants.

b) L'outil Burnout Assessment Tool – validité convergente

Le questionnaire Burnout Assessment Tool (BAT) (Schaufeli et al., 2020) a été utilisé dans ce mémoire afin de vérifier la validité convergente et donc d'évaluer si les mesures de notre outil corrèlent avec celles du BAT.

Nous avons alors intégré ce questionnaire à l'étude. À la fin du questionnaire, les sujets devaient préciser s'ils travaillaient dans le secteur public ou dans le secteur privé. Pour le secteur public, le questionnaire Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) se présentait à eux, tandis que pour le secteur privé, le BAT s'affichait. Dans le présent mémoire, pour la validité convergente avec le BAT, nous nous concentrerons sur les données du secteur privé.

Le manuel (Schaufeli et al., 2020) accompagnant le questionnaire BAT permet de prendre connaissance de toutes les étapes ayant mené à la création de l'outil ainsi que des analyses réalisées a posteriori pour s'assurer de sa fidélité, sa validité et sa cohérence. La création de l'outil est partie du constat que le principal outil de détection du burnout, le Maslach Burnout Inventory (MBI), présente des erreurs conceptuelles, pratiques et techniques. Ces scientifiques ont donc décidé de créer un questionnaire contenant des apports théoriques et des données récoltées sur le terrain. Le BAT comprend quatre échelles de symptômes principaux : l'épuisement (8 items), la distance mentale (5 items), la déficience émotionnelle (5 items) et la déficience cognitive (5 items). Les modalités de réponse à ces items se placent sur l'échelle de Likert de la manière suivante : jamais, rarement, parfois, souvent, toujours. Le questionnaire a pour ambition d'être utilisé tant pour les personnes à titre individuel, et ce, même lorsqu'elles sont en arrêt maladie, que pour les collectivités, comme des entreprises. Ce point le distingue des questionnaires préexistants.

La première étape dans la construction du BAT (Schaufeli et al., 2020) a été la rencontre avec 49 professionnels, soit 19 médecins généralistes, 17 médecins du travail et 13 psychologues, en contact régulier avec des personnes souffrant de burnout. Ces échanges leur ont permis de récolter des données sur les symptômes les plus récurrents chez leurs patients. Ensuite, les chercheurs ont réalisé une analyse de 13 questionnaires auto-rapportés préexistants (tels que MBI, OLBI, ...). Ces deux étapes ont permis de créer une version finale du BAT (une spécifique au travail et une générale). S'en sont suivis des analyses psychométriques ainsi que des calculs de normes et de valeurs limites sur un échantillon défini de personnes ayant déjà subi un burnout.

Une diffusion du questionnaire a été effectuée auprès d'un échantillon représentatif des travailleurs néerlandophones, soit 1500 Flamands (54,3% d'hommes et 45,7% de femmes) et 1500 Hollandais (51,4% d'hommes et 45,9% d'hommes) (Schaufeli et al., 2020). Le questionnaire a été administré trois fois, à un intervalle de 6 mois, afin de calculer la fidélité test-retest, qui semble plus élevée pour le BAT dans son ensemble que pour chacune des sous-échelles. Le questionnaire présente également une bonne cohérence interne, que ce soit pour la totalité des symptômes primaires ($\alpha = .96$ en Flandre et $\alpha = .97$ aux Pays-Bas) ou pour les sous-échelles les composant. En revanche, la cohérence interne augmentait lorsqu'un item (*Mon poids fluctue sans être au régime*) était retiré. Il a donc été supprimé du questionnaire.

Schaufeli et ses collaborateurs (2020) ont, par ailleurs, analysé les liens pouvant être effectués avec le Job-Demands-Resources modèle (JDR) (de Bakker et al., 2001), mentionné auparavant (cf. Les modèles théoriques du stress au travail). Ils ont constaté que les conflits vie privée/vie professionnelle, les conflits interpersonnels et les conflits de rôles semblent être les plus en lien avec le burnout. De plus, la sous-échelle *épuisement* du BAT semble la plus reliée à l'élément *demandes au travail* du modèle JDR en comparaison aux autres sous-échelles du BAT. Le conflit vie privée/vie professionnelle semble être relié aux déficiences émotionnelles mais pas aux déficiences cognitives. Les principales ressources professionnelles pour éviter le burnout semblent être (selon leur importance) : l'ambiance de l'équipe, la clarté des rôles, le person-job fit et l'efficacité de l'équipe. Ce qui s'avère confirmer les hypothèses déjà mises en avant dans la littérature du modèle JDR analysée ci-dessus.

Une étude (de Beer et al., 2020) réalisée sur 10 138 sujets, répartis en 7 échantillons représentatifs de 7 pays différents (Belgique : Flandre, Pays-Bas, Autriche, Finlande, Irlande, Japon) montre que le BAT dans son ensemble et ses 4 sous-échelles, présentent une bonne cohérence interne au sein des 7 échantillons (α variant de .91 à .96). Elle semble également confirmer l'hypothèse du BAT, qui affirme que le burnout est un syndrome (facteur global) reposant sur 4 dimensions, à savoir, l'épuisement, la distance mentale, la déficience émotionnelle et la déficience cognitive.

4. Les analyses statistiques

Nous avons réalisé une analyse de la fiabilité de l'échelle.

Le logiciel statistique IBM SPSS Statistics a été utilisé pour réaliser les analyses statistiques.

a) Les effets plafond – Non concerné(e)

La première analyse a permis de vérifier que les items ne présentaient pas d'effet plafond, c'est-à-dire que plus de 15% des participants ne répondaient pas *non-concerné(e)*. Si plus de 15% des participants avaient choisi cette modalité, l'item était alors supprimé. Ceci a été effectué sur les dimensions *organisation du travail*, *art du travail*, *rôle du management* et *centralité du travail*, ainsi que sur leurs sous-dimensions respectives. Et ce pour l'ensemble des sujets, qu'importe le secteur d'activité.

b) L'analyse de la fiabilité de l'échelle

L'analyse de la fiabilité de l'échelle a également été effectuée uniquement sur les dimensions *organisation du travail*, *art du travail*, *rôle du management* et *centralité du travail*, et leurs sous-dimensions respectives, pour l'ensemble des sujets, quel que soit le secteur d'activité.

Au préalable, nous avons mis la catégorie de réponse *non-concerné(e)* en donnée manquante, ce qui signifie que ces réponses n'ont pas été prises en compte dans l'analyse.

La seconde analyse portait sur la vérification de la fiabilité de l'échelle. Nous avons d'abord, pour chaque dimension et sous-dimension citée précédemment, observé les alphas de Cronbach en cas de suppression d'item. Si après la suppression d'un item l'alpha augmentait de plus de 2% par rapport à l'alpha de Cronbach initial pour une dimension ou une sous-dimension, il était alors nécessaire de supprimer l'item en question.

Ensuite, lorsqu'un item était supprimé et qu'il ne restait plus que deux items dans une sous-dimension, des corrélations de Pearson ont été réalisées entre ces items. En guise d'interprétation, nous avons utilisé les valeurs théoriques des coefficients de corrélation de Pearson, à savoir qu'il est considéré comme suffisamment significatif lorsque la valeur de son p est plus petite que .05(*), significatif lorsqu'elle est plus petite que .01(**) et fortement significatif lorsqu'elle est plus petite que .001(***) .

Pour finir, pour les dimensions et sous-dimensions (lorsqu'elles avaient au moins 3 items), nous avons observé leur alpha de Cronbach. D'un point de vue théorique, un coefficient alpha est considéré comme insuffisant lorsque sa valeur est comprise entre 0 et .50, comme limite lorsqu'elle est comprise entre .50 et .70, et comme élevée ou très élevée lorsqu'elle se situe entre .70 et .90.

c) Les corrélations avec le BAT

Cette analyse a été effectuée sur l'ensemble des dimensions, en reprenant uniquement les sujets du secteur privé. Les items ayant été supprimés aux étapes précédentes n'ont donc pas été repris. Nous avons donc pris en compte les analyses réalisées par Nicolas Watrin, puisque les items supprimés à la suite de ses analyses (non-concerné(e) et augmentation de plus de 2%) n'ont pas été intégrés aux analyses de corrélation avec le BAT. Les items supprimés, par Nicolas Watrin et moi-même, à la suite des analyses de la fiabilité se trouvent en annexe (cf. Annexe 14 – Questionnaire (items supprimés)).

Nous avons réalisé une analyse de type corrélation de Pearson entre l'outil sur l'expérience au travail et le BAT. Nous avons dès lors corrélé chaque dimension et chaque sous-dimension de l'outil avec chacune des échelles du BAT, soit l'*épuisement*, la *distance mentale*, la *déficiences émotionnelle* et la *déficiences cognitive*, ainsi qu'avec le score total du BAT (somme et moyenne de tous les items). Plus précisément, nous avons initialement calculé le score total de chaque participant à chacune des dimensions et sous-dimensions de l'outil. Nous avons ensuite calculé le score total de chaque participant aux différentes échelles du BAT. Enfin, nous avons corrélé ces totaux entre eux.

À nouveau, nous avons basé nos analyses sur les valeurs théoriques de p considérées comme suffisamment significatives si elles sont plus petites que .05(*), significatives lorsqu'elles sont plus petites que .01(**) et fortement significatives lorsqu'elles sont plus petites que .001(***)).

De plus, les dimensions et sous-dimensions ayant été créées et rédigées de façon positive, nous nous attendions à des corrélations négatives.

IV. Résultats

A. La validation par des experts - Méthode Delphi

1. Analyse des résultats

Après le premier tour, 67 des 143 items (47%) ont fait l'objet d'une demande de modification ou de suppression de la part des participants. Ces items ont donc été transférés au second tour.

À la suite du second tour, nous avons constaté que cinq items présentaient une tendance de réponse moins claire, soit qu'ils étaient plus disparates ou trop équitables. Il a dès lors été décidé que le service ValoRH trancherait sur la pertinence de ces items (cf. Annexe 12 – Choix ValoRH et degré d'importance). À titre d'exemple, pour l'item IDAA2 (*Je me reconnais dans ce que l'autre dit de moi au travail*), 5 personnes ont choisi une reformulation (*Je me reconnais dans la manière dont on me qualifie au travail*), 5 personnes ont choisi une autre reformulation (*Je me reconnais dans ce que l'autre [collègue, hiérarchie, client] dit de moi au travail*) et 2 personnes ont choisi de conserver l'item tel quel. Le service ValoRH a alors choisi la formulation *Je me reconnais dans ce que l'autre (collègue, hiérarchie, client) dit de moi au travail*.

Au total, 28 items ont été modifiés après les deux premiers tours. De plus, lors du premier tour, un participant a suggéré d'ajouter un item à la dimension organisation du travail (*OTEA4 – Les évaluations de mon travail me permettent de progresser*). Il a par conséquent été transféré au deuxième tour où les participants ont approuvé la décision.

Dans le cadre du troisième tour, nous avons souhaité nous pencher davantage sur les items pour lesquels le service ValoRH a tranché (cf. Annexe 12 – Choix ValoRH et degré d'importance). Dans l'ensemble, les items pour lesquels le service a pris une décision ont été évalués comme *importants* ou *très importants* même lorsque la formulation choisie n'était pas nécessairement le premier choix des experts participants. Le constat le plus marquant a été le résultat de l'item OTAC2 (*Le monde du travail était mieux avant*). Lors du deuxième tour, six personnes ont choisi de le retirer, alors que le service ValoRH a choisi l'une des propositions de reformulation de l'item (*Les changements dans mon organisation ont du sens*). Puis, lors du troisième tour, et malgré leur choix initial au second tour, cinq personnes ont trouvé l'item ainsi reformulé *important* et six l'ont trouvé *très important*.

Au troisième tour, sept (IDAA2, ATTR1, RMCO2, ATC2, IDEP1, RJB2, CTAI5) des 143 items avaient généré des réponses plus contrastées en ce qui concerne le degré d'importance (cf. Annexe 13 – Items disparates tour 3 et positionnements tours 1 & 2). Afin de faciliter l'analyse, nous avons regroupé les réponses *pas du tout important* et *pas important* (1 et 2), et les réponses *important* et *très important* (3 et 4). Nous avons considéré un item davantage disparate lorsqu'au moins 4 personnes se trouvaient du côté gauche du continuum, signifiant que l'item était considéré comme *pas important* (*pas du tout important* et *pas important* combinés). Ce positionnement a été choisi car très peu d'items avaient obtenu des réponses de ce côté du continuum.

Il était donc pertinent d'observer si ces sept items étaient parvenus à un consensus lors des deux premiers tours. Deux d'entre eux (RMCO2 [*Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées*] et ATC2 [*J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail*]) étaient directement parvenus à un consensus lors du premier tour et n'ont donc pas été transférés au second tour. Malgré les réponses contrastées pour ces deux items au troisième tour, il y a eu plus de votes pour *important* et *très important* combinés que pour *pas important* et *pas important du tout*. Quatre des autres items (IDAA2 [*Je me reconnais dans ce que l'autre (collègue, hiérarchie, client) dit de moi au travail*], ATTR1 [*Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser*], RJB2 [*J'entends dire de mes collègues que je fais preuve de créativité dans la manière d'effectuer mon travail*] et CTAI5 [*J'ai choisi ce métier par vocation*]) n'avaient pas obtenu de consensus dès le premier tour. Ils ont cependant également été majoritairement évalués comme *importants* ou *très importants* lors du troisième tour (cf. Annexe 13 – Items disparates tour 3 et positionnements tours 1 & 2). L'item IDEP1 (*Mon espace de travail est bien délimité*), lui, est partagé entre 6 personnes ne le trouvant *pas important* et 6 personnes le trouvant *important*. Il est à noter qu'initialement, au premier tour, 6 personnes ont choisi de conserver sa formulation initiale (*Mon espace physique de travail est bien délimité*) et qu'au second tour, 9 personnes ont décidé de le reformuler, dont 5 personnes choisissant la reformulation *Mon espace de travail est bien délimité*.

Au cours de ce processus en trois tours, deux items (*Mon organisation [entreprise, institution, ASBL ...] est injuste dans ses décisions* et *Mon travail cause des problèmes dans ma vie de famille*) ont été retirés et un item a été ajouté, ce qui signifie que le questionnaire est constitué de 142 items, à ce stade (version 3.0) (cf. Annexe 11 – Questionnaire pour les participants (3.0))

B. La validation par diffusion auprès des travailleurs

1. Les effets plafond – Non concerné(e)

À la suite des analyses menées sur quatre dimensions (*organisation du travail, art du travail, rôle du management et centralité au travail*), il apparaît que plus de 15% des participants ont répondu *non-concerné(e)* à deux items. Le premier item OTEA3 (*Les indicateurs de performance auxquels je dois répondre reflètent la réalité de mon travail*) se trouve dans la dimension *organisation du travail*. 21.9% des participants (N = 43) ont répondu ne pas être concernés par cet item. En termes de répartition de réponse entre les statuts, il s'agit d'un ouvrier, de 25 employés, de quatre cadres, de deux employeurs, de neuf fonctionnaires et de deux indépendants. Le second item est RMCO2 (*Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées*), qui se trouve dans la dimension *rôle du management* et pour lequel 16.8% des participants (N = 33) ont répondu ne pas être concernés. En termes de répartition entre les statuts, il s'agit de deux ouvriers, 18 employés, trois cadres, sept fonctionnaires et de trois indépendants. Ces deux items ont dès lors été retirés pour la suite des analyses statistiques.

2. Analyse de la fiabilité

La première analyse de fiabilité a porté sur la dimension ***organisation du travail*** et ses cinq sous-dimensions.

Suite à la suppression de deux items (OTEA4 et OTIC1), l'Alpha de Cronbach de deux sous-dimensions (*évaluation adaptée* et *gestion de l'intensification de la charge de travail*) a augmenté. Plus précisément, la valeur de l'alpha de la sous-dimension *évaluation adaptée* est passée de .45 à .57 suite à la suppression de l'item OTEA4 (*Les évaluations de mon travail me permettent de progresser*). Et la valeur de l'alpha de la sous-dimension *gestion de l'intensification de la charge de travail* est passée de .77 à .82 suite à la suppression de l'item OTIC1 (*Ma charge de travail augmente de plus en plus avec les années*).

Après la suppression de ces deux items, il a été nécessaire d'analyser une nouvelle fois la fiabilité de la dimension et de chacune de ses sous-dimensions (cf. Tableau 1). Trois des sous-dimensions comportent toujours au moins trois items et présentent des Alpha de Cronbach élevés : *adaptabilité aux changements dans l'organisation* (N = 184, $\alpha = .77$), *ressources* (N = 174, $\alpha = .72$) et *perspectives professionnelles futures* (N = 156, $\alpha = .76$). En revanche, deux sous-dimensions ne comptabilisent plus que deux items et présentent des coefficients de

corrélations de Pearson fortement significatifs : *évaluation adaptée* ($N = 168$, $r = .44$, $p < .001$) et *gestion de l'intensification de travail* ($N = 181$, $r = .70$, $p < .001$). Pour finir, la dimension totale, *organisation du travail*, présente un Alpha de Cronbach élevé ($N = 127$, $\alpha = .86$).

Tableau 1

Alpha de Cronbach et corrélation de Pearson entre les items de la dimension organisation du travail et de ses sous-dimensions, une fois les items problématiques supprimés.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	N	α	r
ORGANISATION DU TRAVAIL				127	.86	
	Adaptabilité aux changements de l'organisation			184	.77	
	OTAC1		Je me sens à l'aise face aux changements dans l'organisation.			
	OTAC2		Les changements dans mon organisation ont du sens.			
	OTAC3		J'arrive à m'adapter aux changements dans mon organisation.			
	Évaluation adaptée			168		.44***
	OTEA1	R	Je suis évalué(e) uniquement sur les résultats quantitatifs de mon travail.			
	OTEA2	R	Mes résultats sont systématiquement comparés à ceux de mes collègues.			
	OTEA3 (effet plafond)		Les indicateurs de performance auxquels je dois répondre reflètent la réalité de mon travail.			
	OTEA4 (>+2%)		Les évaluations de mon travail me permettent de progresser.			
	Gestion de l'intensification de la charge de travail			181		.70***
	OTIC1 (>+2%)	R	Ma charge de travail augmente de plus en plus avec les années.			
	OTIC2	R	Ma charge de travail est trop élevée par rapport aux moyens dont je dispose pour l'accomplir.			
	OTIC3		Je suis à l'aise avec ma charge de travail.			
	Ressources			174	.72	
	OTR1		Je dispose des moyens nécessaires pour mes tâches.			
	OTR2	R	Les objectifs qu'on me fixe dans mon travail me semblent irréalisables.			
	OTR3	R	Dans mon travail, je reçois des indications contradictoires.			
	Perspectives professionnelles futures			156	.76	
	OTPF1	R	J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente trop longtemps.			
	OTPF2	R	J'ai peur de me faire virer.			
	OTPF3		Je sens que je pourrais faire toute ma carrière là où je suis.			
	OTPF4		Les compétences dont je dispose ou que je peux acquérir m'offrent des perspectives professionnelles.			
	OTPF5		J'ai des perspectives de futur dans mon travail.			
	OTPF6		J'ai des perspectives d'évolution.			
	OTPF7		Je sens que je pourrais travailler dans ce domaine toute ma vie.			

Note. R = item renversé, N = nombre d'observations valides, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson (*, $p < .05$; **, $p < .01$; ***, $p < .001$) une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

La seconde analyse de fiabilité a porté sur la dimension *art du travail* et ses cinq sous-dimensions.

Suite à la suppression de cinq items (ATSPT2, ATC3, ATIT3, ATIT1 et ATIT2), l'Alpha de Cronbach de trois sous-dimensions (*sublimation/plaisir au travail*, *créativité* et *investissement au travail*) et de la dimension globale (*art du travail*) a augmenté. Plus précisément, la valeur de l'alpha de la sous-dimension *sublimation/plaisir au travail* est passée de .53 à .74 suite à la suppression de l'item ATSPT2 (*J'aime faire mon travail, mais je suis empêché(e) de bien le faire*). La valeur de l'alpha de la sous-dimension *créativité* est passée de .80 à .83 suite à la suppression de l'item ATC3 (*Les procédures sont suffisamment souples que pour pouvoir être adaptées si besoin*). La valeur l'alpha de la sous-dimension *investissement au travail* est passée de .59 à .70 suite à la suppression de l'item ATIT3 (*Je dois faire des heures supplémentaires pour réaliser toutes mes tâches*). Enfin, la valeur de l'alpha de la dimension globale *art du travail* est passée de .78 à .83 suite à la suppression de l'item ATIT1 (*Je fais plus que ce qui m'est demandé*) et est passée de .78 à .81 suite à la suppression de l'item ATIT2 (*Certaines tâches que je réalise ne sont pas dans ma description de fonction*). La sous-dimension *investissement au travail* composée des trois items ATIT1, ATIT2 et ATIT3 a donc été supprimée de l'outil.

Une fois ces items retirés, une nouvelle analyse la fiabilité de la dimension et de chacune de ses sous-dimensions a dû être réalisée (cf. Tableau 2). Trois des sous-dimensions comportent encore au moins trois items : la sous-dimension *sublimation* qui présente un Alpha de Cronbach élevé ($N = 183$, $\alpha = .74$), la sous-dimension *travail réel* qui présente un Alpha de Cronbach limite ($N = 180$, $\alpha = .53$), et la sous-dimension *adaptation au travail prescrit* qui présente un Alpha de Cronbach très élevé ($N = 183$, $\alpha = .91$). Une des sous-dimensions, *créativité*, ne comptabilise plus que deux items et présente un coefficient de corrélation de Pearson fortement significatif ($N = 177$, $r = .71$, $p < .001$). Pour finir, la dimension totale, *art du travail*, présente un Alpha de Cronbach élevé ($N = 155$, $\alpha = .87$).

Tableau 2

Alpha de Cronbach et corrélation de Pearson entre les items de la dimension art du travail et de ses sous-dimensions, une fois les items problématiques supprimés.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	N	α	r
ART DU TRAVAIL				155	.87	
	Sublimation Plaisir au travail			183	.74	
	ATSPT1		J'aime mon travail.			
	ATSPT2 (> +2%)	R	J'aime faire mon travail, mais je suis empêché(e) de bien le faire.			
	ATSPT3		J'éprouve du plaisir à bien faire mon travail.			
	ATSPT4		Je suis fier(ère) des résultats que j'obtiens dans mon travail.			
	Créativité			177		.71***
	ATC1		Je peux fournir un travail personnalisé.			
	ATC2		J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail.			
	ATC3 (> +2%)		Les procédures sont suffisamment souples que pour pouvoir être adaptées si besoin.			
	Investissement au travail					/
	ATIT1 (> +2%)	R	Je fais plus que ce qui m'est demandé.			
	ATIT2 (> +2%)	R	Certaines tâches que je réalise ne sont pas dans ma description de fonction.			
	ATIT3 (> +2%)	R	Je dois faire des heures supplémentaires pour réaliser toutes mes tâches.			
	Travail réel			180	.53	
	ATTR1	R	Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser.			
	ATTR2		J'ai les moyens de faire face aux imprévus de mon travail.			
	ATTR3		J'éprouve de la satisfaction dans la manière dont j'accomplis mon travail.			
	Adaptation du travail prescrit			183	.91	
	ATATP1		J'ai la possibilité de m'écarter des procédures de travail lorsque je juge cela nécessaire.			
	ATATP2		J'ai la possibilité d'utiliser des raccourcis (aller à l'essentiel) dans les procédures pour bien faire mon travail.			
	ATATP3		Lorsque je sais que la procédure ne fonctionnera pas, j'ai la possibilité de l'adapter.			

Note. R = item renversé, N = nombre d'observations valides, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson (*, $p < .05$; **, $p < .01$; ***, $p < .001$) une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

La troisième analyse de fiabilité a porté sur la dimension *rôle du management* et ses cinq sous-dimensions.

Suite à la suppression de deux items (RMCC2, RMCC5), l'Alpha de Cronbach de la sous-dimension *contribution à la confiance* a augmenté. Plus précisément, sa valeur de l'alpha est passée de .78 à .81 suite à la suppression de l'item RMCC2 (*Mon (ma) supérieur(e) s'implique peu dans le vécu de l'équipe*) et est passée de .82 à .85 suite à la suppression de l'item RMCC5

(*Mon (ma) supérieur(e) me laisse suffisamment d'autonomie dans mon travail*). Une fois ces deux items supprimés, la sous-dimension *contribution à la confiance* présente un Alpha de Cronbach de .86.

À nouveau, une fois ces items supprimés, il a été nécessaire d'analyser la fiabilité de la dimension en tant que telle et de chacune de ses sous-dimensions (cf. Tableau 3). Les cinq sous-dimensions et la dimension *rôle du management* dans son entièreté ($\alpha = .96$) présentent un Alpha de Cronbach élevé, voire très élevé (cf. Tableau 3).

Tableau 3

Alpha de Cronbach et corrélation de Pearson entre les items de la dimension rôle du management et de ses sous-dimensions, une fois les items problématiques supprimés

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	N	α	r
RÔLE DU MANAGEMENT				137	.96	
	Praxis de l'écoute			182	.91	
	RMPE1		Mon (ma) supérieur(e) est disponible pour discuter.			
	RMPE2		Mon(ma) supérieur(e) m'écoute et agit en conséquence.			
	RMPE3		Mon (ma) supérieur(e) s'intéresse à ce que je lui rapporte concernant mon travail.			
	Collaboration / Coopération			183	.95	
	RMC1		La collaboration avec mon (ma) supérieur(e) me permet de bien réaliser mon travail.			
	RMC2		Je suis satisfait(e) de la collaboration avec mon (ma) supérieur(e).			
	RMC3		Je suis satisfait(e) du rôle que joue mon (ma) supérieur(e) dans l'organisation de mon travail.			
	Contribution à la confiance			167	.86	
	RMCC1		Mon(ma) supérieur(e) tient ses promesses.			
	RMCC2 (>+2%)	R	Mon(ma) supérieur(e) s'implique peu dans le vécu de l'équipe.			
	RMCC3		Mon(ma) supérieur(e) encourage la solidarité dans l'équipe.			
	RMCC4		Il y a une confiance réciproque entre mon (ma) supérieur(e) et moi.			
	RMCC5 (>+2%)		Mon (ma) supérieur(e) me laisse suffisamment d'autonomie dans mon travail.			
	(Re) construction du collectif			168	.80	
	RMCO1		Des actions sont mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs.			
	RMCO2 (effet plafond)	R	Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées.			
	RMCO3		L'organisation favorise les échanges sur le travail par la mise en place de réunion d'équipe.			
	RMCO4		La hiérarchie intervient quand apparaît une difficulté dans l'équipe.			

	Compétences managériales (autorité fondée sur la compétence et la loyauté)			166	.78	
	RMCM1		Mon(ma) supérieur(e) connaît mon travail.			
	RMCM2	R	Mon(ma) supérieur(e) est peu attentif(ve) aux difficultés rencontrées dans mon travail.			
	RMCM3		Mon(ma) supérieur(e) valorise et reconnaît le travail de l'équipe.			
	RMCM4		Mon(ma) supérieur(e) permet à chacun(e) d'exprimer son point de vue sur le travail.			
	RMCM5		Mon(ma) supérieur(e) prend position lorsque les avis divergent sur la manière de travailler.			

Note. R = item renversé, N = nombre d'observations valides, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson (*, $p < .05$; **, $p < .01$; ***, $p < .001$) une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

La quatrième et dernière analyse de la fiabilité porte sur la dimension **centralité du travail** et ses trois sous-dimensions.

Suite à la suppression de deux items (CTAI5 et CTVP3), l'Alpha de Cronbach de deux sous-dimensions (*adéquation avec l'idéal du travail* et *centralité du travail*) a augmenté. Plus précisément, la valeur de l'alpha de la sous-dimension *adéquation avec l'idéal du travail* est passée de .79 à .85 suite à la suppression de l'item CTAI5 (*J'ai choisi ce métier par vocation*). La valeur de l'alpha de la sous-dimension *centralité du travail* est, quant à elle, passée de -.47 à .85 suite à la suppression de l'item CTVP3 (*Le travail a un effet significatif sur ma santé*).

À nouveau, une fois les items supprimés, une nouvelle analyse de la fiabilité de la dimension et de chacune de ses sous-dimensions a été réalisée (cf. Tableau 4). Une dimension, celle de la *conciliation vie privée-vie professionnelle*, présente un Alpha de Cronbach limite ($N = 174$, $\alpha = .59$). Les deux autres sous-dimensions, *adéquation avec l'idéal du travail* ($N = 175$, $\alpha = .85$) et *place du travail dans la vie* ($N = 187$, $\alpha = .83$), ainsi que la dimension *centralité du travail* dans son ensemble présentent des Alpha de Cronbach élevés ($N = 158$, $\alpha = .86$).

Tableau 4

Alpha de Cronbach et corrélation de Pearson entre les items de la dimension centralité du travail et de ses sous-dimensions, une fois les items problématiques supprimés

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	N	α	r
CENTRALITE DU TRAVAIL				158	.86	
	Adéquation avec l'idéal du travail			175	.85	
	CTAI1		Mon travail est en adéquation avec ma représentation de mon métier.			
	CTAI2		La réalité de mon travail correspond à mon idéal de travail.			
	CTAI3	R	Je me retrouve peu dans ce que j'avais imaginé de ce travail au départ.			
	CTAI4	R	Si je le pouvais, je ferais un autre métier.			
	CTAI5 (>+2%)		J'ai choisi ce métier par vocation.			
	CTAI6		Mon travail correspond à ce qui avait été annoncé.			
	Conciliation vie privée - vie professionnelle			174	.59	
	CTVP1		Mon travail a un impact positif sur ma vie privée.			
	CTVP2		J'arrive à concilier ma vie privée et ma vie professionnelle.			
	CTVP3 (>+2%)		Le travail a un effet négatif sur ma santé.			
	CTVP4		Ma santé est prise en considération par l'organisation.			
	Place du travail dans la vie			187	.83	
	CTPT1	R	La place que mon travail occupe dans ma vie est trop importante.			
	CTPT2	R	Je privilégie mon travail au détriment des autres sphères de ma vie.			
	CTPT3	R	Je continue à penser au travail lorsque je suis à la maison.			

Note. R = item renversé, N = nombre d'observations valides, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson (*, $p < .05$; **, $p < .01$; ***, $p < .001$) une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

3. Comparaison avec le Burnout Assessment Tool

a) Identité au travail

Nous constatons, dans le Tableau 5, que la majorité des corrélations de la dimension *Identité au travail* sont fortement significatives ($p < 0.001$). En effet, les sous-dimensions *construction sociale par le travail*, *accomplissement personnel* et *rôle clair et adapté* ainsi que la dimension *identité au travail* corrèlent toutes de façon fortement significative ($p < 0.001$) avec l'ensemble des échelles du BAT. La sous-dimension *autonomie de la pensée d'agir* présente des corrélations fortement significatives ($p < 0.001$) avec les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *total* du BAT, une corrélation suffisamment significative ($p < 0.05$) avec l'échelle de la *déficience émotionnelle*, ainsi qu'une corrélation significative ($p < 0.01$) avec l'échelle de la *déficience cognitive*. La sous-dimension de *l'accomplissement au travail* ne présente en revanche aucune corrélation significative avec les échelles du BAT.

Tableau 5

Corrélations de Pearson de la dimension identité au travail et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT - Épuisement</u>	<u>BAT - Distance mentale</u>	<u>BAT - Déficience émotionnelle</u>	<u>BAT - Déficience cognitive</u>	<u>BAT - Total</u>
<u>Construction sociale par le travail</u>	9.45	2.29	-.46*** N = 95	-.65*** N = 95	-.47*** N = 95	-.33*** N = 95	-.61*** N = 95
<u>Accomplissement personnel</u>	9.36	2.35	-.51*** N = 95	-.70*** N = 95	-.55*** N = 95	-.42*** N = 95	-.69*** N = 95
<u>Espace physique/territoire défini</u>	7.68	2.94	-.29 N = 93	-.26 N = 93	.16 N = 93	-.04 N = 93	-.03 N = 93
<u>Rôle clair et adapté</u>	13.04	2.72	-.33*** N = 93	-.33*** N = 93	-.32*** N = 93	-.34*** N = 93	-.43*** N = 93
<u>Autonomie de la pensée d'agir</u>	8.81	2.62	-.31*** N = 95	-.44*** N = 95	-.23* N = 95	-.27** N = 95	-.40*** N = 95
<u>Dimension totale</u>	47.92	8.8	-.44*** N = 95	-.56*** N = 95	-.38*** N = 95	-.38*** N = 95	-.57*** N = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

b) Ressources

La deuxième analyse de corrélation porte sur la dimension *Ressources* et les échelles du BAT. L'ensemble de la sous-dimension *perception individuelle de la reconnaissance* corrèle de façon fortement significative ($p < 0.001$) avec toutes les échelles du BAT (cf. Tableau 6). La sous-dimension *jugement d'utilité* corrèle, elle, de façon fortement significative avec les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *total* du BAT. Nous pouvons également observer des corrélations significatives ($p < 0.01$) entre la dimension *ressources* dans son ensemble et les échelles *distance mentale* et *total* du BAT. Finalement, nous observons des corrélations suffisamment significatives ($p < 0.05$) entre la sous-dimension *jugement de beauté* et les échelles *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, ou encore, entre la sous-dimension *jugement d'utilité* et les échelles *déficiência émotionnelle* et *déficiência cognitive* du BAT.

Tableau 6

Corrélations de Pearson de la dimension ressources et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT - Épuisement</u>	<u>BAT - Distance mentale</u>	<u>BAT - Déficiência émotionnelle</u>	<u>BAT - Déficiência cognitive</u>	<u>BAT - Total</u>
<u>Jugement de beauté</u>	5.77	1.73	-.10 <i>N</i> = 93	-.21* <i>N</i> = 93	-.17 <i>N</i> = 93	-.22* <i>N</i> = 93	-.22* <i>N</i> = 93
<u>Jugement d'utilité</u>	9.29	2.42	-.43*** <i>N</i> = 93	-.36*** <i>N</i> = 93	-.22* <i>N</i> = 93	-.25* <i>N</i> = 93	-.43*** <i>N</i> = 93
<u>Perception individuelle de la reconnaissance</u>	6.00	1.79	-.42*** <i>N</i> = 94	-.42*** <i>N</i> = 94	-.32*** <i>N</i> = 94	-.36*** <i>N</i> = 94	-.50*** <i>N</i> = 94
<u>Gratitude</u>	9.60	2.23	.01 <i>N</i> = 88	-.14 <i>N</i> = 88	-.10 <i>N</i> = 88	.05 <i>N</i> = 88	-.04 <i>N</i> = 88
<u>Dimension totale</u>	29.48	6.42	-0.19 <i>N</i> = 95	-0.32** <i>N</i> = 95	-0.15 <i>N</i> = 95	-0.17 <i>N</i> = 95	-0.27** <i>N</i> = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

c) Collectif

En ce qui concerne la dimension *collectif*, nous pouvons observer des corrélations fortement significatives ($p < 0.001$) entre la sous-dimension *soutien social des collègues* et les échelles *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *soutien social du supérieur* et les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *responsabilisation de l'équipe* et les échelles *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *cohésion* et les échelles *épuisement*, *distance mentale* et le *total* du BAT, entre la sous-dimension *espace de délibération* et les échelles *distance mentale* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *activité déontique* et les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *total* du BAT. Enfin, nous observons également des corrélations fortement significatives entre la dimension *collectif* dans son entièreté et les échelles *distance mentale* et *total* du BAT (cf. Tableau 7).

Une corrélation significative ($p < 0.01$) est quant à elle observée entre la sous-dimension *soutien social des collègues* et l'échelle *épuisement* du BAT.

Et finalement, des corrélations suffisamment significatives ($p < 0.05$) sont observées entre la sous-dimension *soutien social des collègues* et l'échelle *déficiência émotionnelle* du BAT, entre la sous-dimension *prise en charge adéquate de l'absence* et les échelles *épuisement*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *responsabilisation de l'équipe* et les échelles *épuisement* et *déficiência cognitive* du BAT, entre la sous-dimension *cohésion* et les échelles *déficiência émotionnelle* et *déficiência cognitive* du BAT, entre la sous-dimension *espace de délibération* et les échelles *déficiência émotionnelle* et *déficiência cognitive* du BAT, entre la sous-dimension *activité déontique* et l'échelle *déficiência émotionnelle* du BAT, entre la dimension *collectif* dans son ensemble et l'échelle *déficiência cognitive* du BAT.

Tableau 7

Corrélations de Pearson de la dimension collectif et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT - Épuisement</u>	<u>BAT - Distance mentale</u>	<u>BAT - Défiance émotionnelle</u>	<u>BAT - Défiance cognitive</u>	<u>BAT - Total</u>
<u>Soutien social des collègues</u>	9.7	2.65	-.28** N = 92	-.55*** N = 92	-.25* N = 92	-.35*** N = 92	-.46*** N = 92
<u>Soutien social du supérieur</u>	9.02	2.64	-.36*** N = 92	-.31*** N = 92	-.08 N = 92	-.35*** N = 92	-.38*** N = 92
<u>Prise en charge adéquate de l'absence</u>	11.77	4.40	-.21* N = 95	-.18 N = 95	-.08 N = 95	-.24* N = 95	-.24* N = 95
<u>Responsabilisation de l'équipe</u>	8.7	2.3	-.23* N = 92	-.40*** N = 92	-.22* N = 92	-.38*** N = 92	-.40*** N = 92
<u>Cohésion</u>	5.99	1.66	-.32*** N = 92	-.54*** N = 92	-.25* N = 92	-.24* N = 92	-.44*** N = 92
<u>Espace de délibération</u>	5.37	1.91	-.18 N = 93	-.43*** N = 93	-.22* N = 93	-.23* N = 93	-.33*** N = 93
<u>Activité déontique</u>	6.11	1.64	-.32*** N = 90	-.41*** N = 90	-.25* N = 90	-.30** N = 90	-.42*** N = 90
<u>Dimension totale</u>	55.13	14.42	-.20 N = 95	-.36*** N = 95	-.12 N = 95	-.24* N = 95	-.30*** N = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

d) Valeurs

Au sein de la dimension *Valeurs*, nous observons une majorité de corrélations fortement significatives ($p < 0.001$) (cf. Tableau 8). Tout d'abord, la sous-dimension *bien-être éthique* et la dimension *valeurs* dans son ensemble corréleront toutes deux de façon fortement significative avec l'ensemble des échelles du BAT. Ensuite, les sous-dimensions *rapport individu-organisation* et *justice* corréleront de façon fortement significative avec les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, mais aussi de façon significative ($p < 0.01$) avec l'échelle *déficiência émotionnelle* du BAT.

Tableau 8

Corrélations de Pearson de la dimension valeurs et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT -</u> <u>Épuisement</u>	<u>BAT -</u> <u>Distance</u> <u>mentale</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficiência</u> <u>émotionnelle</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficiência</u> <u>cognitive</u>	<u>BAT -</u> <u>Total</u>
<u>Rapport individu-</u> <u>organisation</u>	5.84	1.74	-.33*** <i>N</i> = 94	-.44*** <i>N</i> = 94	-.29** <i>N</i> = 94	-.31*** <i>N</i> = 94	-.44*** <i>N</i> = 94
<u>Justice</u>	5.81	1.93	-.35*** <i>N</i> = 92	-.46*** <i>N</i> = 92	-.28** <i>N</i> = 92	-.44*** <i>N</i> = 92	-.50*** <i>N</i> = 92
<u>Bien-être éthique</u>	8.82	2.49	-.50*** <i>N</i> = 94	-.42*** <i>N</i> = 94	-.38*** <i>N</i> = 94	-.52*** <i>N</i> = 94	-.60*** <i>N</i> = 94
<u>Dimension totale</u>	20.14	5.19	-.47*** <i>N</i> = 95	-.52*** <i>N</i> = 95	-.32*** <i>N</i> = 95	-.49*** <i>N</i> = 95	-.59*** <i>N</i> = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

e) Sens au travail

Pour la dimension *Sens au travail*, nous observons des corrélations significatives ($p < 0.01$) entre la dimension *sens au travail* dans son ensemble et les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience émotionnelle* et *total* du BAT (cf. Tableau 9). Deux autres corrélations significatives sont observées : la première entre la sous-dimension *sens des tâches* et l'échelle *déficience cognitive* du BAT et la seconde entre la sous-dimension *utilité du travail* et *total* du BAT. Les sous-dimensions *sens des tâches* et *sens au travail* présentent, toutes deux, des corrélations fortement significatives ($p < 0.001$) avec les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience émotionnelle* et *total* du BAT. De son côté, la sous-dimension *utilité du travail* présente une corrélation fortement significative avec l'échelle *distance mentale* du BAT. Finalement, des corrélations significatives ($p < 0.05$) sont observées entre la sous-dimension *utilité du travail* et les échelles *épuisement* et *déficience mentale* du BAT.

Tableau 9

Corrélations de Pearson de la dimension sens au travail et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT -</u> <u>Épuisement</u>	<u>BAT -</u> <u>Distance</u> <u>mentale</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficience</u> <u>émotionnelle</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficience</u> <u>cognitive</u>	<u>BAT - Total</u>
<u>Sens des tâches</u>	9.35	2.13	-.48*** <i>N</i> = 95	-.47*** <i>N</i> = 95	-.34*** <i>N</i> = 95	-.28** <i>N</i> = 95	-.52*** <i>N</i> = 95
<u>Utilité du travail</u>	6.40	1.48	-.21* <i>N</i> = 94	-.37*** <i>N</i> = 94	-.20* <i>N</i> = 94	-.09 <i>N</i> = 94	-.28** <i>N</i> = 94
<u>Sens au travail</u>	9.39	2.46	-.39*** <i>N</i> = 94	-.60*** <i>N</i> = 94	-.36*** <i>N</i> = 94	-.14 <i>N</i> = 94	-.47*** <i>N</i> = 94
<u>Dimension totale</u>	24.98	5.34	-.45** <i>N</i> = 95	-.53** <i>N</i> = 95	-.31** <i>N</i> = 95	-.17 <i>N</i> = 95	-.48** <i>N</i> = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

f) Organisation du travail

Nous observons, dans le Tableau 10, que l'ensemble de la dimension *organisation du travail* corrèle de façon fortement significative ($p < 0.001$) avec l'ensemble des échelles du BAT. Des corrélations fortement significatives sont également observées entre la sous-dimension *adaptabilité aux changements de l'organisation* et les échelles *déficience émotionnelle* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *gestion de l'intensification de la charge de travail* et les échelles *épuisement* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *ressources* et les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience émotionnelle* et *total* du BAT, et finalement, entre la sous-dimension *perspectives professionnelles futures* et les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience cognitive* et *total* du BAT.

Des corrélations significatives ($p < 0.01$) sont observées, elles, entre la sous-dimension *adaptabilité aux changements de l'organisation* et les échelles *épuisement* et *déficience cognitive* du BAT, entre la sous-dimension *gestion de l'intensification de la charge de travail* et l'échelle *déficience émotionnelle* du BAT, entre la sous-dimension *perspectives professionnelles futures* et l'échelle *déficience émotionnelle* du BAT.

Et finalement, nous observons des corrélations suffisamment significatives ($p < 0.05$) entre la sous-dimension *gestion de l'intensification de la charge de travail* et l'échelle *distance mentale*, entre la sous-dimension *ressources* et l'échelle *déficience cognitive* du BAT. En revanche, la sous-dimension *évaluation adaptée* ne présente aucune corrélation significative avec les échelles du BAT.

Tableau 10

Corrélations de Pearson de la dimension organisation du travail et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT -</u> <u>Épuisement</u>	<u>BAT –</u> <u>Distance</u> <u>mentale</u>	<u>BAT –</u> <u>Déficiência</u> <u>émotionnelle</u>	<u>BAT –</u> <u>Déficiência</u> <u>cognitive</u>	<u>BAT -</u> <u>Total</u>
<u>Adaptabilité</u> <u>aux</u> <u>changements</u> <u>de</u> <u>l'organisation</u>	8.77	2.07	-.28** N = 91	-.16 N = 91	-.30*** N = 91	-.28** N = 91	-.33*** N = 91
<u>Évaluation adaptée</u>	5.70	1.64	-.08 N = 90	-.02 N = 90	0.43 N = 90	-.09 N = 90	-.06 N = 90
<u>Gestion</u> <u>de</u> <u>l'intensification</u> <u>de</u> <u>la</u> <u>charge de travail</u>	5	1.88	-.47*** N = 95	-.24* N = 95	-.28** N = 95	-.14 N = 95	-.39*** N = 95
<u>Ressources</u>	7.82	2.28	-.38*** N = 95	-.40*** N = 95	-.33*** N = 95	-.22* N = 95	-.43*** N = 95
<u>Perspectives</u> <u>professionnelles futures</u>	19.47	4.81	-.38*** N = 95	-.50*** N = 95	-.28** N = 95	-.34*** N = 95	-.49*** N = 95
<u>Dimension totale</u>	46.05	8.9	-.46*** N = 95	-.45*** N = 95	-.35*** N = 95	-.34*** N = 95	-.52*** N = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

g) Art du travail

Dans la dimension *Art du travail*, nous observons des corrélations fortement significatives ($p < 0.001$) entre la dimension *art du travail* dans son ensemble et les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *sublimation et plaisir au travail* et les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *travail réel* et les échelles *épuisement*, *déficiência émotionnelle* et *total* du BAT, et entre la sous-dimension *adaptation au travail prescrit* et les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *total* du BAT (cf. Tableau 11).

Quant aux corrélations significatives ($p < 0.01$), elles sont observables entre la sous-dimension *sublimation et plaisir au travail* et l'échelle *déficiência émotionnelle* du BAT, entre la sous-dimension *créativité* et l'échelle *épuisement* du BAT, entre la sous-dimension *adaptation au travail prescrit* et l'échelle *déficiência émotionnelle* du BAT, et entre la dimension *art du travail* dans son ensemble et l'échelle *déficiência émotionnelle* du BAT.

Des corrélations suffisamment significatives ($p < 0.05$) peuvent, elles, être observées entre la sous-dimension *sublimation et plaisir au travail* et l'échelle *déficiência cognitive* du BAT, entre la sous-dimension *créativité* et les échelles *distance mentale* et *déficiência émotionnelle* du BAT, et entre la sous-dimension *travail réel* et l'échelle *distance mentale* du BAT.

Tableau 11

Corrélations de Pearson de la dimension art du travail et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT -</u> <u>Épuisement</u>	<u>BAT -</u> <u>Distance</u> <u>mentale</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficiência</u> <u>émotionnelle</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficiência</u> <u>cognitive</u>	<u>BAT -</u> <u>Total</u>
<u>Sublimation et plaisir au travail</u>	10.18	1.87	-.32*** <i>N</i> = 94	-.50*** <i>N</i> = 94	-.28** <i>N</i> = 94	-.24* <i>N</i> = 94	-.43*** <i>N</i> = 94
<u>Créativité</u>	5.89	1.81	-.27** <i>N</i> = 92	-.27* <i>N</i> = 92	-.25* <i>N</i> = 92	-.85 <i>N</i> = 92	-.28** <i>N</i> = 92
<u>Travail réel</u>	0.51	1.95	-.41*** <i>N</i> = 95	-.26* <i>N</i> = 95	-.31*** <i>N</i> = 95	-.18 <i>N</i> = 95	-.39*** <i>N</i> = 95
<u>Adaptation au travail prescrit</u>	8.35	2.58	-.37*** <i>N</i> = 93	-.30*** <i>N</i> = 93	-.28** <i>N</i> = 93	-.01 <i>N</i> = 93	-.32*** <i>N</i> = 93
<u>Dimension totale</u>	32.41	7.02	-.46*** <i>N</i> = 95	-.38*** <i>N</i> = 95	-.27** <i>N</i> = 95	-.14 <i>N</i> = 95	-.42*** <i>N</i> = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

h) Rôle du management

Pour l'avant-dernière dimension *Rôle du management*, nous observons (cf. Tableau 12) des corrélations fortement significatives ($p < 0.001$) entre la sous-dimension *praxis de l'écoute* et les échelles *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *collaboration/coopération* et les échelles *épuiement*, *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *contribution à la confiance* et les échelles *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, entre la sous-dimension *(re)construction du collectif* et les échelles *épuiement*, *distance mentale* et *total* du BAT, et finalement entre la dimension *rôle du management* dans son ensemble et *total* du BAT.

Des corrélations significatives ($p < 0.01$) sont observées entre la sous-dimension *praxis de l'écoute* et l'échelle *épuiement* du BAT, entre la sous-dimension *contribution à la confiance* et l'échelle *épuiement* du BAT, et entre la dimension *rôle du management* dans son ensemble et l'échelle *distance mentale* du BAT.

Finalement, des corrélations suffisamment significatives ($p < 0.05$) sont observées entre la sous-dimension *praxis de l'écoute* et l'échelle *épuiement* du BAT, entre la sous-dimension *(re)construction du collectif* et l'échelle *déficiência cognitive* du BAT, entre la sous-dimension *compétences managériales* et les échelles *distance mentale*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT, et finalement, entre la dimension *rôle du management* dans son ensemble et les échelles *épuiement* et *déficiência cognitive* du BAT.

Tableau 12

Corrélations de Pearson de la dimension rôle du management et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT -</u> <u>Épuisement</u>	<u>BAT -</u> <u>Distance</u> <u>mentale</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficience</u> <u>émotionnelle</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficience</u> <u>cognitive</u>	<u>BAT -</u> <u>Total</u>
<u>Praxis de l'écoute</u>	9.28	2.52	-.25* N = 91	-.35*** N = 91	-.10 N = 91	-.32*** N = 91	-.34*** N = 91
<u>Collaboration/coopération</u>	8.83	2.64	-.32*** N = 91	-.41*** N = 91	-.17 N = 91	-.34*** N = 91	-.41*** N = 91
<u>Contribution à la confiance</u>	8.80	2.62	-.29** N = 91	-.35*** N = 91	-.17 N = 91	-.36*** N = 91	-.39*** N = 91
<u>(Re)construction du collectif</u>	8.24	2.44	-.31*** N = 90	-.36*** N = 90	-.13 N = 90	-.26* N = 90	-.36*** N = 90
<u>Compétences managériales</u>	14.9	3.5	-.16 N = 92	-.22* N = 92	-.09 N = 92	-.24* N = 92	-.23* N = 92
<u>Dimension totale</u>	49.06	12.19	-.25* N = 93	-.29** N = 93	-.12 N = 93	-.26* N = 93	-.31*** N = 93

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

i) Centralité du travail

Nous observons que la dimension *centralité du travail* dans son ensemble et la sous-dimension *adéquation avec l'idéal de travail* sont toutes les deux corrélées de façon fortement significative ($p < 0.001$) avec toutes les échelles du BAT (cf. Tableau 13). Des corrélations fortement significatives peuvent aussi être observées entre la sous-dimension *conciliation vie privée/vie professionnelle* et les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficiência émotionnelle* et *total* du BAT, et entre la sous-dimension *place du travail dans la vie* et les échelles *épuisement*, *déficiência cognitive* et *total* du BAT.

Tandis que des corrélations significatives ($p < 0.01$) sont observées entre la sous-dimension *conciliation vie privée/vie professionnelle* et l'échelle *déficiência cognitive* du BAT.

Tableau 13

Corrélations de Pearson de la dimension centralité du travail et ses sous-dimensions avec les échelles du BAT

	<u>M</u>	<u>SD</u>	<u>BAT -</u> <u>Épuisement</u>	<u>BAT -</u> <u>Distance</u> <u>mentale</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficiência</u> <u>émotionnelle</u>	<u>BAT -</u> <u>Déficiência</u> <u>cognitive</u>	<u>BAT -</u> <u>Total</u>
<u>Adéquation avec</u> <u>l'idéal de travail</u>	13.6	4.11	-.55*** <i>N</i> = 95	-.60*** <i>N</i> = 95	-.37*** <i>N</i> = 95	-.44*** <i>N</i> = 95	-.65*** <i>N</i> = 95
<u>Conciliation vie</u> <u>privée/vie</u> <u>professionnelle</u>	8.12	2.34	-.54*** <i>N</i> = 94	-.45*** <i>N</i> = 94	-.35*** <i>N</i> = 94	-.28** <i>N</i> = 94	-.54*** <i>N</i> = 94
<u>Place du travail dans</u> <u>la vie</u>	6.79	2.59	-.36*** <i>N</i> = 95	-.11 <i>N</i> = 95	-.11 <i>N</i> = 95	-.31*** <i>N</i> = 95	-.32*** <i>N</i> = 95
<u>Dimension totale</u>	28.42	7.23	-.62*** <i>N</i> = 95	-.51*** <i>N</i> = 95	-.34*** <i>N</i> = 95	-.44*** <i>N</i> = 95	-.64*** <i>N</i> = 95

Note. M = moyenne, SD = écart-type, corrélations de Pearson (*, $p < 0.05$; **, $p < 0.01$; ***, $p < 0.001$).

V. Discussion

A. La validation par des experts - Méthode Delphi

1. Rappel des objectifs et de la question de recherche

La présente recherche est née de la nécessité d'avoir un nouvel outil d'évaluation de l'expérience au travail, plus proche de la réalité actuelle du terrain. Après la création du questionnaire par le service ValoRH et une première validation des items via des focus-groupes, une seconde validation des items grâce à une méthode innovante était nécessaire. C'est pour cette raison que la Méthode Delphi a été retenue et utilisée pour la première fois au sein du service ValoRH. Celle-ci permet, en effet, le recueil d'avis d'experts du terrain (CPAP et CPMT) grâce à un processus itératif, qui se compose de trois tours permettant d'obtenir leur avis sur les items et le degré d'importance qu'ils accordent à chacun d'entre eux.

L'application de cette méthodologie devant répondre à la question de recherche « *Les items du questionnaire sont-ils validés par les experts en présence ?* ».

2. Interprétations de résultats

Au terme de cette méthode, il semblerait que les items créés lors des étapes précédentes soient majoritairement valides. En effet, sur les 143 items constituant le questionnaire, seulement 28 ont été modifiés, soit 19.58% et deux items ont été supprimés, soit 0.01%.

Au vu des résultats du degré d'importance, il apparaît que l'intervention du service ValoRH pour les cinq items qui posaient question n'a pas interféré dans le processus. En effet, malgré le fait que le choix initial des experts soit parfois différent de celui retenu par le service, les items modifiés ont tout de même été considérés comme importants.

La majorité des items ont été évalués comme importants. Seul l'item IDEP1 obtient une répartition équitable entre *pas important* et *important*. Ce contraste de positionnement pourrait s'expliquer par le fait que neuf personnes ont choisi de le reformuler lors du second tour alors que six personnes voulaient conserver la formulation d'origine lors du premier tour. Nous analyserons ci-dessous la validité de cet item après diffusion auprès des travailleurs.

3. Limites et perspectives futures

En premier lieu, il convient de mentionner la Méthode Delphi qui était utilisée pour la première fois par le service ValoRH. Nous l'avons donc mise en place de façon exploratoire et ce, à la lumière des lignes directrices présentées dans la littérature et du bon sens découlant de l'expertise du service ValoRH. Nous n'avons dès lors pas été accompagnés par quelqu'un maîtrisant la méthodologie propre à la Méthode Delphi. À refaire, il serait donc intéressant de trouver, au sein de l'ULiège ou d'une autre université, un professionnel maîtrisant cette technique pour nous assister.

Une seconde limite concerne la méthodologie. En effet, nous n'avons pas effectué l'étape consistant à consulter les experts concernant les items considérés comme importants mais avec un faible consensus. Notre but était bien entendu d'éviter d'ajouter un tour supplémentaire et d'éviter d'amplifier ainsi la lassitude et la redondance déjà présentes dans ce processus itératif. Cette décision est aussi indéniablement influencée par le cadre temporel car nous n'avions que sept semaines pour réaliser l'ensemble des trois tours. Si ce processus devait être réitéré, il serait intéressant de prévoir plus de temps afin de pouvoir récolter le positionnement des experts concernant les items considérés comme importants mais avec un faible consensus. En effet, certains items auraient peut-être été supprimés à la suite de cette étape, permettant, dans ce cas, d'avoir un questionnaire plus court pour la diffusion auprès des travailleurs ou d'anticiper les items qui seraient supprimés suite aux analyses statistiques. Une période temporelle plus importante aurait également permis de prévoir des intervalles plus longs entre les tours et donc de réduire nos inquiétudes concernant la lassitude des participants.

Une autre limite concerne le nombre de participants effectifs. Si celui-ci avait été fixé à 14 au départ, seuls 12 experts sont entrés dans l'étude. Ceci étant, la littérature ne fournit pas de règles claires quant au nombre de participants à rassembler. Force est de constater que les 12 experts ont participé aux trois cycles, ce qui est remarquable pour un processus itératif et redondant. Néanmoins, la validité des données serait renforcée par le rassemblement d'un plus grand panel d'experts et de professions comme, par exemple, des médecins généralistes qui sont quotidiennement en contact avec des patients souffrant de burnout et d'autres pathologies liées au travail. Cela rejoindrait, par ailleurs, ce que Hirschhorn (2019) qualifie comme l'expertise nécessaire pour réaliser la méthode Delphi, c'est-à-dire la nécessité d'avoir une variété des rôles en présence, une connaissance de diverses composantes organisationnelles et une notoriété dans le secteur.

Notre étude est confrontée à une quatrième limite : les critères définissant si un consensus était atteint ou non n'étaient pas des plus précis, et pourraient donc être considérés comme dépendant de la sensibilité du chercheur. À refaire, il serait intéressant, comme mentionné ci-dessus, de trouver un professionnel maîtrisant la méthode Delphi, pour nous guider sur la meilleure façon de fixer un consensus.

La contrainte temporelle citée précédemment transparait également dans l'analyse des résultats. Pour rappel, l'ensemble du processus devait être terminé pour le 16 décembre 2022, et ce, afin de pouvoir diffuser le questionnaire au public cible le plus rapidement possible. Cela nous a donc laissé maximum deux semaines pour réaliser les analyses entre les tours et à chaque fois, pour encoder le nouveau questionnaire pour le tour suivant, ce qui nécessitait beaucoup de temps. À réitérer, les analyses statistiques pourraient être davantage spécifiques mais aussi tenir compte de la littérature qui conseille, par exemple, l'usage du coefficient de concordance de Kendall (Baillette & Fallery, 2016 ; Baillette et al., 2013).

Enfin, lorsque la proposition de reformulation d'un item était validée, l'item était directement modifié pour le tour suivant. Ainsi, le degré d'importance (troisième tour) n'a pas été évalué sur les items initiaux, ce qui aurait été intéressant pour comparer le degré d'importance de l'item initial et le degré d'importance de l'item modifié. En effet, les résultats ont montré que le choix de modifier ou de supprimer un item n'était pas nécessairement corrélé au degré d'importance accordé.

B. La validation par diffusion auprès du public cible – le public privé

1. Liens avec les résultats de la méthode Delphi

Pour rappel, compte tenu de la quantité de données à traiter, le travail avait été réparti entre deux étudiants, Nicolas Watrin et moi-même. De son côté, il a donc réalisé les analyses statistiques sur les 5 dimensions qui lui avaient été attribuées (*identité au travail, reconnaissance, collectif, valeurs* et le *sens au travail*). Celles-ci ont été intégrées dans la réflexion et la rédaction de cette partie de la discussion. De mon côté, j'ai réalisé les analyses statistiques sur les 4 dimensions qui m'avaient été attribuées (*organisation du travail, art du travail, rôle du management, centralité du travail*). Le questionnaire complet reprenant les items supprimés à la suite des analyses statistiques a été joint aux annexes (cf. Annexe 14 – Questionnaire (items supprimés)).

Rappelons que le service ValoRH a tranché sur le sort de six items : IDRC2, IDAA2, STUT1, ST2, OTAC2 et OTEA4.

Quatre de ces items ont été conservés suite aux analyses statistiques : IDRC2 (*Mon rôle dans l'organisation (entreprise, institution, ASBL,...) correspond à mes compétences*), IDAA2 (*Je me reconnais dans ce que l'autre dit de moi au travail*), ST2 (*Mon travail trouve du sens à mes yeux*), OTAC2 (*Les changements dans mon organisation ont du sens*). Les résultats des analyses statistiques, pour ces quatre items, vont dès lors dans le même sens que les choix du service ValoRH, puisqu'ils ont été conservés.

En revanche, deux de ces items ont été supprimés puisque, une fois supprimés, l'alpha de Cronbach de leur sous-dimension et dimension respective augmentait de plus de 2%. Il s'agit tout d'abord de l'item STUT1, soit *Le travail que j'effectue est peu pris en considération par les collègues et/ou la hiérarchie et/ou les clients*, qui avait donc été formulé de la sorte suite au choix du service ValoRH, et avait été considéré comme important par les experts de la méthode Delphi, puisque six personnes ont choisi *important* et trois personnes *très important*. Il s'agit ensuite de l'item OTEA4, soit *Les évaluations de mon travail me permettent de progresser*, qui est en fait l'item ajouté par les experts durant la méthode Delphi, et qui avait été considéré comme *important*, puisque cinq personnes ont choisi *important* et six personnes *très important*. Pour ces deux items les analyses statistiques contredisent le choix du service ValoRH, puisque la consistance interne de leur sous-dimension respective est augmentée par leur suppression.

En ce qui concerne les sept items qui étaient davantage disparates en termes de degré d'importance, bien qu'ils étaient positionnés plus du côté de l'importance sur le continuum, nous obtenons des résultats pouvant appuyer cette disparité et d'autres la contredisant.

Tout d'abord, deux items ont été supprimés suite aux analyses statistiques, étayant dès lors le manque de consensus entre les experts. Le premier RMCO2 (*Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées*) a été supprimé, car 16.8% des participants n'étaient pas concernés par celui-ci. Le second CTAI5 (*J'ai choisi ce métier par vocation*), que quatre personnes avaient estimé *pas important*, six personnes avaient estimé *important* et une personne avait estimé *très important*, a été supprimé puisque l'alpha de Cronbach de sa sous-dimension augmentait de plus de 2% une fois l'item retiré.

En revanche, cinq items ont été conservés suite aux analyses statistiques, contredisant dès lors le manque de consensus entre les experts. Il s'agit des items ATTR1 (*Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser*), ATC2 (*J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail*), IDAA2 (*Je me reconnais dans ce que l'autre dit de moi au travail*), RJB2 (*J'entends dire de mes collègues que je fais preuve de créativité dans la manière d'effectuer mon travail*)

et IDEP1 (*Mon espace de travail est bien délimité*). Le plus frappant étant l’item IDEP1 où 50% des experts le trouvaient important et 50% le trouvaient pas important.

2. Rappel des objectifs, de la question de recherche et de l’hypothèse

Une fois les items validés par les experts de la Méthode Delphi, il était nécessaire de tester l’outil auprès du public cible, en l’occurrence les travailleurs. Le questionnaire a donc été diffusé sur les réseaux sociaux tels que LinkedIn, afin de récolter un maximum de données. Seuls les travailleurs de plus de 18 ans étaient invités à y répondre. Une fois les données récoltées, les dimensions de l’outil et leurs sous-dimensions ont fait l’objet d’une analyse de fiabilité. Une analyse de la validité convergente de l’outil avec le BAT a également été réalisée.

En guise de rappel, la question de recherche qui guide ce mémoire est « ***Le nouvel outil sur l’expérience au travail présente-t-il des qualités psychométriques suffisantes ?*** ».

En ce qui concerne la corrélation avec le BAT, nous avons posé l’hypothèse suivante : « ***Les dimensions et sous-dimensions corréleront de façon significative et négative avec les échelles du Burnout Assessment Tool*** ».

3. Interprétation des résultats

a) Effet plafond – Non concerné(e)

Parmi les 69 items analysés, deux ont dû être supprimés car plus de 15% des sujets ont répondu ne pas être concernés. À savoir, l’item RMCO2 (*Les actions mises en place par l’organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées*), qui posait déjà question lors de la méthode Delphi, comme explicité ci-dessus. Et l’item OTEA3 (*Les indicateurs de performance auxquels je dois répondre reflètent la réalité de mon travail*) qui a généré un score de 21,9% de *non-concernés*. Cela semble donc témoigner qu’un certain nombre de travailleurs n’ont pas d’indicateurs de performance ou n’ont pas connaissance d’indicateurs de performance dans leur entreprise. On constate que ce sont les employés qui ont majoritairement répondu ne pas être concernés (n = 25), alors qu’on aurait pu s’attendre à ce qu’il s’agisse davantage des travailleurs indépendants. Cependant, il faut garder en tête que les employés représentaient 52.6% des participants, ils sont donc plus représentés dans cet échantillon, ce qui influence ce résultat.

b) Analyse de fiabilité

Dans le cadre de ce mémoire au vu de la répartition du travail entre Nicolas Watrin et moi-même, quatre dimensions et 18 sous-dimensions ont été analysées, soit 69 items. Au total, 11 items de ces 69 analysés ont été supprimés, du fait que l'alpha de Cronbach de leur sous-dimension ou de leur dimension augmentait de 2% après leur suppression. Une fois les items supprimés, les quatre dimensions présentent des alphas de Cronbach élevés. Parmi les sous-dimensions, 12 présentent des alphas de Cronbach élevés, voire très élevés, deux présentent des alphas de Cronbach limites, et les trois sous-dimensions n'ayant que deux items présentent toutes une corrélation fortement significative entre leurs items.

En ce qui concerne les deux sous-dimensions présentant des alphas de Cronbach limites, à savoir *conciliation vie privée/vie professionnelle* ($N = 174, \alpha = .59$) et *travail réel* ($N = 180, \alpha = .53$), il sera judicieux d'y revenir lors de l'interprétation des corrélations avec le BAT. D'autant plus que la littérature, telle que reprise plus haut, nous rappelle l'importance que joue la conciliation vie privée/vie professionnelle dans le conflit famille/travail, et plus particulièrement le contrôle vis-à-vis des demandes rencontrées (Butler et al., 2015). La même vigilance s'applique au *travail réel* puisque Clot (2015) soulignait son mécontentement quant au fait que les questionnaires ne cherchent, selon lui, pas suffisamment à prendre en compte le travail réel.

À propos de la dimension *rôle du management* et ses sous-dimensions (*adaptation au travail prescrit, praxis de l'écoute, collaboration/coopération*) dont l'alpha de Cronbach dépasse .90, on peut poser comme postulat que les items qui la composent se ressemblent trop. Il s'agira d'y rester attentifs pour les recherches futures.

Ne manquons pas de rappeler que la sous-dimension *investissement au travail* de la dimension *art du travail* a été supprimée du questionnaire. En effet, la suppression de son troisième item ATIT3 (*Je dois faire des heures supplémentaires pour réaliser toutes mes tâches*) faisait augmenter l'alpha de Cronbach de la sous-dimension de plus de 2% et la suppression de ses deux premiers items ATIT1 (*Je fais plus que ce qui m'est demandé*) et ATIT2 (*Certaines tâches que je réalise ne sont pas dans ma description de fonction*) faisait augmenter l'alpha de Cronbach de la dimension dans son ensemble de plus de 2%. Il se pourrait que la formulation de ces items s'apparente davantage aux concepts de travail réel ou encore d'adaptation au travail prescrit, qui sont d'ailleurs des sous-dimensions de ce questionnaire. Nous y reviendrons dans la rubrique des perspectives futures.

Il est encore intéressant de revenir sur certaines autres dimensions ou sous-dimensions à la lumière de la revue de la littérature. En effet, les concepts identifiés comme importants par certains auteurs semblent présenter une bonne fiabilité au sein de notre questionnaire.

Tout d'abord, le concept de *sublimation*, que Dejours (2014) décrit comme élément central dans le développement de l'individu est représenté dans la sous-dimension *sublimation/plaisir au travail* de la dimension *art du travail* dans notre questionnaire et présente un alpha de Cronbach élevé ($\alpha = .74$). Les items de cette sous-dimension semblent donc bien mesurer le même concept. Ensuite, plusieurs auteurs (Caldwell et al., 2004 ; Shyman, 2011) soulignent l'importance du support managérial dans l'accompagnement du changement ou encore dans la prédiction de l'épuisement professionnel, ici représenté par la dimension *rôle du management* qui montre un alpha de Cronbach très élevé ($\alpha = .96$). À nouveau, les items de cette dimension semblent donc bien mesurer le même concept. La valeur de celui-ci dépassant .90, il se pourrait même que les items se ressemblent trop et qu'il ne soit pas nécessaire d'avoir autant d'items pour mesurer le rôle du management. Nous y reviendrons dans les perspectives futures. Finalement, Bragard et ses collaborateurs (2014) mettent en avant le rôle modérateur des ressources entre les conditions de travail et la pression au travail. Dans notre questionnaire, une sous-dimension *ressources* y est consacrée et présente un alpha de Cronbach élevé ($\alpha = .72$), les items semblent donc bien mesurer le même concept.

À ce stade, nous pouvons donc estimer que les dimensions et les sous-dimensions analysées révèlent des critères psychométriques satisfaisants. Tout en émettant une réserve quant aux deux sous-dimensions, *conciliation vie privée/vie professionnelle* et *travail réel*, présentant des alphas de Cronbach limites.

c) Comparaison avec le Burnout Assessment Tool

À partir des analyses réalisées sur les données récoltées auprès des travailleurs du secteur privé, nous pouvons constater que les neuf dimensions qui composent le questionnaire corréleront toutes de façon significative et négative avec l'échelle *total* du BAT (cf. Tableau 14). Les neuf dimensions corréleront également toutes de façon significative et négative avec les échelles *distance mentale* et *total* du BAT. Le BAT *total* présente des corrélations significatives avec 36 sous-dimensions.

De façon plus spécifique, l'échelle de l'*épuisement* présente des corrélations significatives avec sept dimensions et 33 sous-dimensions. L'échelle de la *distance mentale* présente des corrélations significatives avec 33 sous-dimensions. L'échelle *déficience*

émotionnelle présente des corrélations significatives avec six dimensions et 27 sous-dimensions. Il s'agit donc de l'échelle qui montre le moins de corrélations significatives avec les sous-dimensions, en comparaison aux autres échelles du BAT. Finalement, l'échelle *déficiência cognitive* présente des corrélations significatives avec six dimensions et 30 sous-dimensions.

L'hypothèse « *Les dimensions et sous-dimensions corréleront de façon significative et négative avec les échelles du Burnout Assessment Tool* » peut donc être validée pour les dimensions et sous-dimensions citées-ci-dessus.

Tableau 14

Nombre de corrélations de Pearson, significatives et non significatives, entre l'outil et le BAT

	<u>BAT - Épuisement</u>		<u>BAT – Distance mentale</u>		<u>BAT – Déficiência émotionnelle</u>		<u>BAT – Déficiência cognitive</u>		<u>BAT - Total</u>	
	<u>S</u>	<u>NS</u>	<u>S</u>	<u>NS</u>	<u>S</u>	<u>NS</u>	<u>S</u>	<u>NS</u>	<u>S</u>	<u>NS</u>
<u>Dimensions</u> (N = 9)	7	2	9	0	6	3	6	3	9	0
<u>Sous-dimension</u> (N = 39)	33	6	33	6	27	12	30	9	36	3

Note. S = corrélations significatives, NS = corrélations non-significatives

Toutefois, nous constatons que certaines sous-dimensions ne présentent aucune corrélation significative avec aucune des échelles du BAT. Il s'agit des sous-dimensions *espace physique et territoire défini* (dimension *identité au travail*), *gratitude* (dimension *ressources*) et *évaluation adaptée* (dimension *organisation du travail*). Il sera impératif d'y rester vigilant dans les futures recherches.

Au sein d'une même dimension, certaines échelles du BAT n'ont pas ou peu de corrélation significative avec cette dimension et/ou ses sous-dimensions. C'est le cas de l'échelle *déficiência émotionnelle* qui ne présente aucune corrélation significative avec la dimension *rôle du management* ou ses sous-dimensions (cf. Tableau 12). Il semble donc que le rôle du management tel que mesuré dans notre questionnaire n'est pas en lien avec la déficiência émotionnelle telle que mesurée dans le BAT. Au sein de la dimension *art du travail*, l'échelle

déficience cognitive ne montre qu'une seule corrélation significative avec la sous-dimension *sublimation et plaisir au travail*, il n'y a donc pas de corrélation significative avec les trois autres sous-dimensions, ni la dimension elle-même (cf. Tableau 11). Le même cas se présente au sein de la dimension *sens au travail*, dont seule la sous-dimension *sens des tâches* révèle une corrélation significative avec l'échelle *déficience cognitive*, ce qui n'est pas le cas des deux autres sous-dimensions et de la dimension elle-même (cf. Tableau 9).

Contrairement à l'hypothèse posée que les corrélations seraient négatives entre les deux outils, nous avons constaté que certaines corrélations étaient positives. Cependant, aucune d'entre elles n'est significative.

Au regard de la littérature, nous pouvons revenir sur certaines dimensions et sous-dimensions.

Tout d'abord, Sznalwar (2020) mentionne le concept de travail dénué de sens, de plus en plus rencontré en psychologie du travail. La dimension *sens au travail* et sa sous-dimension nommée également *sens au travail* présentent toutes deux des corrélations significatives avec les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience émotionnelle* et *total* du BAT. Seule l'échelle de la *déficience cognitive* ne montre pas de corrélation significative avec le *sens au travail* tel qu'évalué dans notre outil. Cela pourrait sembler logique puisque le BAT mesure la concentration du travailleur (exemple d'items : *Au travail j'ai du mal à rester concentré, J'oublie les choses et je suis distrait/e au travail*), tandis que notre questionnaire se penche sur le sens que trouve le travailleur dans son travail (exemple d'items : *Je sais pourquoi je m'investis dans ce travail, Mon travail trouve du sens à mes yeux, Mon travail donne du sens à ma vie*).

Ensuite, ci-dessus, nous revenons sur l'importance du rôle du management (Caldwell et al., 2004 ; Shyman, 2011). Notre dimension *rôle du management* présente une corrélation fortement significative avec l'échelle totale du BAT. Elle dévoile également des corrélations significatives avec les échelles *épuisement*, *distance mentale* et *déficience cognitive* du BAT. Seule l'échelle de la *déficience émotionnelle* ne présente donc pas de corrélation significative avec la dimension *rôle du management*. Cela mériterait d'y revenir dans les perspectives futures, puisque le rôle du management devrait être en lien avec la déficience émotionnelle, si on suit l'idée de Shyman (2011) selon laquelle le soutien du supérieur fait partie des trois principaux prédictors de l'épuisement professionnel.

Nous avons également abordé la conciliation vie privée/vie professionnelle (Butler et al., 2015). Il s'avère que la sous-dimension *conciliation vie privée/vie professionnelle* de la dimension *centralité du travail* présente des corrélations significatives avec toutes les échelles du BAT. Il s'agit de corrélations fortement significatives avec les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience émotionnelle* et le total du BAT, et d'une corrélation significative avec l'échelle *déficience cognitive*. Cela vient donc diminuer la vigilance relevée à la section précédente, à savoir, qu'elle présente un alpha de Cronbach limite.

En 2011, Pelferne déplorait le manque de prise en considération de la charge de travail mentale et cognitive dans le modèle JDR. Dans notre questionnaire, la sous-dimension *gestion de l'intensification de la charge de travail* dans la dimension *organisation du travail* montre des corrélations fortement significatives avec les échelles *épuisement* et *total* du BAT, une corrélation significative avec l'échelle *déficience émotionnelle* et une corrélation suffisamment significative avec l'échelle *distance mentale*. Elle ne présente cependant pas de corrélation significative avec l'échelle *déficience cognitive*. Cela paraît étonnant puisqu'en toute logique la gestion de la charge de travail est en lien direct avec la capacité de concentration qui transparaît dans l'échelle du BAT. Par exemple, l'item OTIC2 de notre questionnaire (*Ma charge de travail est trop élevée par rapport aux moyens dont je dispose pour l'accomplir*) devrait être en lien avec l'item 14 du BAT (*Au travail, j'ai du mal à rester concentré/e*).

Pour revenir à la sous-dimension de *travail réel* qui nécessitait de redoubler d'attention au vu de sa valeur limite ($N = 180$, $\alpha = .53$), elle présente des corrélations significatives avec toutes les échelles du BAT, sauf celle de la *déficience cognitive*. Rappelons que la notion de travail réel était relevée par Yves Clot (2015) comme manquante dans les analyses existantes. Au vu de la formulation des items, d'une part, de la sous-dimension *travail réel* dans notre questionnaire (e.g. *J'éprouve de la satisfaction dans la manière dont j'accomplis mon travail*), et d'autre part, des items de l'échelle *déficience cognitive* du BAT (e.g. *J'oublie des choses et je suis distrait/e au travail*), il se pourrait que le lien ne soit pas explicite. Cependant, il serait intéressant d'y revenir dans les perspectives futures.

Finalement, si nous revenons sur le concept de ressources selon Bragard et ses collaborateurs (2014), la sous-dimension qui porte ce même nom présente des corrélations significatives avec toutes les échelles du BAT. Plus précisément, il s'agit de relations fortement significatives avec les échelles *épuisement*, *distance mentale*, *déficience émotionnelle* et *total* du BAT, et une relation suffisamment significative avec l'échelle *déficience cognitive*.

4. Limites

Tout d'abord, nous avons rencontré une limite qui nous a poussé à modifier notre public cible, celle du refus de nombreuses entreprises de collaborer à ce projet. Initialement, nous souhaitions tester l'outil au sein d'entreprises, du secteur privé pour ma part, et du secteur public pour Nicolas Watrin. Cela nous aurait permis de toucher un plus grand échantillon, puisque nous avons espéré collaborer avec quatre ou cinq grandes entreprises afin d'obtenir des données de participants partageant le même milieu, rejoignant ainsi l'idée d'une intervention collective. Cependant, comme explicité précédemment, les entreprises contactées ont refusé notre demande, soit par crainte que cela perturbe leurs travailleurs, soit parce qu'elles possédaient déjà des enquêtes bien-être en interne, souvent diffusées à la période où nous avons envoyé nos demandes (d'octobre à février).

Nous avons dès lors pris la décision de recruter un public de travailleurs tout-venants, via les réseaux sociaux. Par conséquent, l'échantillon était plus petit que celui attendu et les données certainement moins représentatives de la population générale que si nous avions eu un échantillon plus grand.

De plus, le cadre temporel du mémoire a indéniablement représenté une limite influençant la taille de l'échantillon. Lors de la phase de recrutement, face aux refus de participation des entreprises, nous avons dû, assez rapidement, prendre la décision de changer d'approche. En effet, nous n'avons pas le temps d'en contacter d'autres et d'attendre leur réponse qui risquait d'être identique aux premières reçues. Ensuite, nous avons dû extraire les données le 27 avril 2023, approximativement trois mois après la mise en ligne, afin qu'elles puissent être analysées en temps et en heure pour ce mémoire. La durée de la phase de recrutement étant écourtée par la recherche d'entreprise, nous avons perdu la possibilité d'obtenir plus de sujets et ainsi augmenter l'échantillon de l'étude.

Bien que les données sociodémographiques n'aient pas été utilisées dans les analyses de ce mémoire, il est important de souligner que l'échantillon se composait majoritairement d'hommes ($n = 141, 72.3\%$). Ce qui peut potentiellement créer un biais de représentativité.

Les commentaires laissés par les travailleurs lors de la passation du questionnaire permettent également de relever des limites quant à l'outil en tant que tel. Premièrement, les modalités de réponse types échelle de Likert empêchent de nuancer le propos, notamment lorsque le contenu de la fonction est diversifié. Par exemple, pour un item comme ATC3 *Je peux adapter les procédures*, certaines procédures peuvent l'être et d'autres non. Ensuite, l'item IDEP1 (*Mon*

espace de travail est bien délimité), qui posait déjà question au cours de la méthode Delphi en termes d'importance et qui a pourtant été conservé suite aux analyses statistiques, a été rapporté comme « ambigu » par certains participants. Une autre réflexion revenant à plusieurs reprises dans les commentaires est l'inadéquation du questionnaire au milieu ouvrier, que ce soit de par la richesse du vocabulaire utilisé ou par le temps nécessaire pour compléter ce questionnaire. En découle une autre limite de notre échantillon : le peu de représentativité du milieu ouvrier. En effet, notre échantillon ne comprend que cinq ouvriers sur 196 participants, soit 3%. Le canal de diffusion utilisé, entre autres le réseau social professionnel LinkedIn, a potentiellement pu créer un biais car il est davantage utilisé par des employés dits « cols blancs ».

5. Perspectives futures

Revenons d'abord sur les sous-dimensions et dimensions qui présentent des alphas très élevés, c'est-à-dire dépassant .90. Il serait intéressant, par la suite, d'observer l'alpha de Cronbach, ou la corrélation de Pearson s'il n'y a plus que deux items, en supprimant un item après l'autre. En effet, la suppression des items était toujours effectuée lorsque l'alpha de Cronbach augmentait de 2%, et non lorsqu'il diminuait. Cela permettrait de voir si la valeur de fiabilité de la dimension ou de la sous-dimension reste acceptable, tout en la diminuant, ce qui éviterait d'avoir des items qui se ressemblent trop.

Dans la discussion, nous avons ensuite constaté que certaines sous-dimensions (*rôle du management, gestion de l'intensification de la charge de travail, travail réel*) ne corrèlent pas de façon significative avec l'échelle de la *déficience cognitive* du BAT. Il serait intéressant d'investiguer cela au moyen d'autres outils de détection du burnout, afin de voir si leur évaluation de la déficience cognitive corrèle de façon significative avec ces sous-dimensions ou non. Ces données sont déjà, en partie, à disposition du service ValoRH, puisque Nicolas Watrin a analysé les corrélations entre notre questionnaire et l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). Il en va de même pour les sous-dimensions *espace physique et territoire défini, gratitude* et *évaluation adaptée* qui ne présentent aucune corrélation significative avec aucune des échelles du BAT.

Concernant les items de la sous-dimension *investissement au travail*, qui ont été supprimés lors de l'analyse de la fiabilité, il serait pertinent dans le cadre de recherches futures, d'observer si les concepts qui transparaissent dans ces items ne sont pas repris dans d'autres items de la dimension *art du travail*. En effet, tel qu'expliqué précédemment, des sous-dimensions telles que *travail réel* ou *adaptation au travail prescrit* pourraient s'apparenter aux formulations des

items supprimés. Ou encore, de tester, si cette sous-dimension ne correspond pas davantage à une autre dimension du questionnaire, comme par exemple, *organisation du travail*.

Pour que l'outil atteigne la crédibilité et la fiabilité attendues d'un tel questionnaire, les recherches doivent indéniablement se poursuivre. Tout d'abord, cela vaudrait la peine d'obtenir un échantillon plus grand, plus diversifié et donc plus représentatif du monde du travail, c'est-à-dire avec plus d'ouvriers, ou encore, un quota plus équitable entre hommes et femmes. De même que de réaliser des analyses reprenant les données sociodémographiques récoltées, puisque celles-ci n'ont pas été utilisées dans le cadre de ce mémoire. Lors de futures recherches, il serait aussi judicieux de prévoir plus de temps pour le recrutement des participants en essayant de surcroît de collaborer avec des entreprises. Un espace-temps plus important faciliterait la recherche et la prise de contact. Il pourrait également être envisagé d'apporter une plus-value à leur contribution en leur fournissant un retour sur les données récoltées.

Une analyse factorielle confirmatoire pourrait être réalisée. Ce type d'analyse permet en effet de confirmer que les variables mesurées représentent le construit qu'elle prétend mesurer. Cela permettrait certainement de se positionner concernant les dimensions ou sous-dimensions qui ont montré des corrélations non significatives ou des alphas de Cronbach limites. En outre, cela permettrait aussi de se situer par rapport à la sous-dimension *investissement au travail* qui a été supprimée. Finalement, une analyse du type fidélité test/retest pourrait être intéressante, cela a d'ailleurs été réalisé dans le cadre de la validation de l'outil BAT.

En ce qui concerne les limites identifiées par les travailleurs eux-mêmes, il y avait tout d'abord celle d'avoir l'impossibilité de nuancer sa réponse de par l'utilisation de l'échelle de Likert. Il serait visiblement intéressant de rediffuser le questionnaire à un échantillon, en laissant la possibilité de fournir des commentaires en plus de leur positionnement sur l'échelle de Likert, afin d'observer si cela atténuerait la frustration des participants. Comme mentionné ci-dessus, il est impératif de tester ce questionnaire avec un échantillon plus représentatif du monde du travail, entre autres du milieu ouvrier et plus précisément, en termes de compréhension du vocabulaire utilisé. Il pourrait par ailleurs s'avérer profitable de collaborer avec quelques entreprises employant majoritairement des ouvriers et de les inviter à répondre au questionnaire avec l'ajout d'une modalité de réponse de type *incompréhension*. L'ouvrier pourrait alors laisser un commentaire sur ce qu'il ne comprend pas. Les items les plus problématiques pourraient, a posteriori, être reformulés sur base d'échanges entre le service ValoRH et un groupe représentatif d'ouvriers. Cette collaboration pourrait être inspirée des méthodes de

consultations déjà usitées dans ce projet, à savoir le focus groupe ou la méthode Delphi, cette fois avec les experts de terrain, à savoir les travailleurs eux-mêmes.

6. Implications pratiques

Une fois ce questionnaire validé, il sera utilisé dans le cadre d'interventions en entreprise. Il nous semble donc opportun de garder en tête les évolutions des demandes rapportées par Dejours (2019) et explicitées dans la revue de la littérature. Les concepts en psychodynamique du travail permettront également d'alimenter le transfert de connaissance et de concepts, de l'intervenant aux entreprises demandeuses. Ils pourront également guider les pistes d'intervention proposées, au plus proche de la réalité de terrain des cliniciens du travail.

Ce questionnaire a également l'ambition de mettre en lumière le réel des travailleurs, qu'il soit positif ou négatif. Il ne restreint donc pas le travailleur à dénoncer uniquement une souffrance ou une pathologie, point d'attention mis en avant par Clot (2015) dans son ouvrage *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*.

VI. Conclusion

Ce mémoire a pris part à une recherche ayant pour but de valider un nouveau questionnaire sur l'expérience au travail. Ce projet d'ampleur s'est déroulé en plusieurs phases, la première était celle de la validation par des experts du bien-être au travail ; la seconde était celle de la validation via la récolte de données auprès des travailleurs eux-mêmes. Deux questions se sont donc posées à nous : « *Les items du questionnaire sont-ils validés par les experts en présence ?* » et « *L'outil sur l'expérience au travail présente-t-il des qualités psychométriques suffisantes ?* ».

Au terme de la validation par la méthode Delphi, des 143 items composant le questionnaire, 28 items ont été modifiés et deux items ont été supprimés. L'ensemble des items ont été considérés comme importants à l'exception d'un item que six experts considèrent comme important et six autres ne trouvent pas important. Les items semblent donc majoritairement validés par les experts.

Au terme de la diffusion auprès du public cible, les 4 dimensions et la majorité de leurs sous-dimensions analysées présentent des alphas de Cronbach ou des corrélations de Pearson satisfaisants. Seules deux sous-dimensions présentent des alphas de Cronbach limites : *conciliation vie privée/vie professionnelle* et *travail réel*. En ce qui concerne les corrélations avec le BAT, les neuf dimensions qui composent le questionnaire présentent des corrélations significatives avec l'échelle totale du BAT. De plus, 36 des 39 sous-dimensions qui composent l'outil présentent des corrélations significatives avec l'échelle totale du BAT, dont les deux sous-dimensions présentant des alphas de Cronbach limites. L'outil semble dès lors présenter des qualités psychométriques suffisantes, bien que des recherches futures doivent être envisagées pour confirmer ces premières conclusions.

Cette recherche met en évidence le processus de validation d'un outil ainsi que l'intérêt de multiplier les étapes de validation et de diversifier les méthodes utilisées. Nous pouvons donc constater que ce qui transparaît à la suite de la consultation des experts de terrain est parfois infirmé et parfois confirmé par les données du public cible. Nous pouvons par ailleurs espérer que les recherches futures permettront de confirmer ces résultats, d'améliorer encore ce questionnaire et de le rendre le plus fidèle possible à la réalité de terrain.

VII. Bibliographie

- Aengenheyster, S., Cuhls, K., Gerhold, L., Heiskanen-Schüttler, M., Huck, J., & Muszynska, M. (2017). Real-Time Delphi in practice — A comparative analysis of existing software-based tools. *Technological Forecasting & Social Change*, 118, 15–27. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.01.023>
- Baillette, P., & Fallery, B. (2016). La méthode du Delphi argumentaire, une innovation managériale dans le cadre d'un projet complexe. In *L'innovation managériale : enjeux et perspectives*, 31-53. EMS Editions.
- Baillette, P., Fallery, B., & Girard, A. (2013). La méthode Delphi pour définir les accords et les controverses : Applications à l'innovation dans la traçabilité et dans le e-recrutement. *18ème Colloque de l'Association Information et Management (AIM)*, 1-22. Lyon, France.
- Barruel, F. (2015). Burn-out ou risques psychosociaux (RPS) ? *Psycho Oncologie*, 9(1), 14–18. <https://doi.org/10.1007/s11839-015-0498-2>
- Beudart, C., & Demoulin, C. (2021). *Validation d'un questionnaire : analyses statistiques*.
- Belga. (2019, février 21). *Conflits, stress, burn-out, harcèlement : Les travailleurs de plus en plus exposés aux risques psychosociaux*. La libre. <https://www.lalibre.be/belgique/2019/02/21/conflits-stress-burn-out-harcèlement-les-travailleurs-de-plus-en-plus-exposés-aux-risques-psychosociaux-LC4TBTJFRZEBTGVXXZTBCFFLLA/>
- Bragard, I., Hansez, I., & Coucke, P. (2014). Working conditions, job strain and work engagement among Belgian radiation oncologists. *Cancer Radiothérapie*, 18(8), 723–729. <https://doi.org/10.1016/j.canrad.2014.06.024>
- Butler, A., Grzywacz, J., Bass, B., & Linney, K. (2005). Extending the demands-control model: A daily diary study of job characteristics, work-family conflict and work-family facilitation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 155–169. <https://doi.org/10.1348/096317905X40097>
- Caldwell, S. D., Herold, D. M., & Fedor, D. B. (2004). Toward an Understanding of the Relationships Among Organizational Change, Individual Differences, and Changes in Person-Environment Fit: A Cross-Level Study. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 868–882. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.868>

- Clot, Y. (2015). *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*. La Découverte.
- Collégialité, (2021-2022). Accompagnement transversal du mémoire – Partim 1 (Master 1). MTFE0000-3.
- Cohen, L., & Holliday, M. (1982). *Statistics for Social Scientists*. London: Harper and Row.
- de Beer, L. T., Schaufeli, W. B., De Witte, H., Hakanen, J. J., Shimazu, A., Glaser, J., Seubert, C., Bosak, J., Sinval, J., & Rudnev, M. (2020). Measurement Invariance of the Burnout Assessment Tool (BAT) Across Seven Cross-National Representative Samples. In *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(15), 1-14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155604>
- Dejours, C. (2014). La Sublimation : entre clinique du travail et psychanalyse. *Revue française de psychosomatique*, 46(2), 21–37. <https://doi.org/10.3917/rfps.046.0021>
- Dejours, C. (2015). La clinique et la psychodynamique du travail. *Le Carnet PSY*, 193, 1-1. <https://doi.org/10.3917/lcp.193.0001>
- Dejours, C. (2019). La pratique de l'enquête-intervention : Quelles inflexions dans le contexte d'aujourd'hui ? *Travailler : revue internationale de psychopathologie et psychodynamique du travail*, 41(1), 87-95. <https://doi.org/10.3917/trav.041.0087>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- French, J.R.P., Rogers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G.V. Coelho, D.A. Hamburg, & J.E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation* (pp.316-333). New York : Basic Books.
- Hansez, I. (2021). Psychologie du bien-être au travail. PSYC1099-1.
- Hasson, F., McKenna, H., & Keeney, S. (2000). Research guidelines for the Delphi survey technique. *Journal of Advanced Nursing*, 32(4), 1008–1015. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.t01-1-01567.x>
- Hirschhorn, F. (2019). Reflections on the application of the Delphi method: Lessons from a case in public transport research. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(3), 309-322. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1543841>

- Hu, Q., Schaufeli, W., & Taris, T. (2011). *The Job Demands-Resources Model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources*.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., & Johnson, E.D. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281–342. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Lee, Y., & Eissenstat, S. J. (2018). A longitudinal examination of the causes and effects of burnout based on the job demands-resources model. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 18(3), 337–354. <https://doi.org/10.1007/s10775-018-9364-7>
- Martin, C. R., & Savage-McGlynn, E. (2013). A “good practice” guide for the reporting of design and analysis for psychometric evaluation. *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, 31(5), 449–455. <https://doi.org/10.1080/02646838.2013.835036>
- Papineau, M., Plante, N., Desjardins, S., Aubin-Cantin, C., & Vachon, M. (2018). Facteurs de risque individuels de l'épuisement professionnel : Construction et validation du questionnaire style personnel au travail. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 50(2), 77-96. <http://dx.doi.org/10.1037/cbs0000095>
- Pelfrene, E., Vlerick, P., Mak, R. P., De Smet, P., Kornitzer, M., & De Backer, G. (2001). Scale reliability and validity of the Karasek “Job Demand-Control-Support” model in the Belstress study. *Work and Stress*, 15(4), 297–313. <https://doi.org/10.1080/02678370110086399>
- Pérez-Rojas, A. E., Bartholomew, T. T., Lockard, A. J., & González, J. M. (2019). Development and initial validation of the Therapist Cultural Comfort Scale. *Journal of Counseling Psychology*, 66(5), 534–549. <https://doi.org/10.1037/cou0000344>
- Romero-Collado, A. (2021). Elementos esenciales para elaborar un estudio con el método (e)Delphi. *Enfermería Intensiva*, 32(2), 100-104. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.09.001>

- Ros, C. (2020). Modalités actuelles de gestion au travail en tant que politique de subjectivation. Défis pour la psychodynamique du travail. *Travailler : revue internationale de psychopathologie et psychodynamique du travail*, 44(2), 71-86. <https://doi.org/10.3917/trav.044.0071>
- Schaufeli, W.B., De Witte, H. & Desart, S. (2020). *Manual Burnout Assessment Tool (BAT) – Version 2.0*. KU Leuven, Belgium: Unpublished internal report.
- Service Public Fédéral. (n.d.). *Risques psychosociaux au travail : Définitions et champs d'application*. <https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail/definitions-et-champ-dapplication>
- Siegrist, J. (2016). Effort-Reward Imbalance Model. In *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior: Handbook of Stress* (pp. 81–86). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00009-1>
- Sznelwar, L. (2020). Quelle psychodynamique, pour quel travail, pour qui ? Changements au travail : Nouveaux défis pour la psychodynamique du travail. *Travailler : revue internationale de psychopathologie et psychodynamique du travail*, 44(2), 9-29. <https://doi.org/10.3917/trav.044.0009>
- Thil, L., Vanmarcke, S., Szekér, L., Lenaerts, K., Vandekerckhove, S., Deschacht, N., Dettleux, C., De Witte, H., Babic, A., Montagnino, C., & et al. (2023). *La qualité de l'emploi et du travail en Belgique en 2021 / Jobkwaliteit in België in 2021 / Job and work quality in Belgium in 2021*. HIVA.
- Travagianti, F., Babic, A., & Hansez, I. (2016). The role of work-related needs in the relationship between job crafting, burnout and work engagement. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-13. <https://doi.org/10.4102/sajip.v42i1.1308>
- World Health Organization. (2023). *International Classification of Diseases* (11th ed.). <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

VIII. Annexes

A. Annexe 1 – Données socio-démographiques Delphi

Annexe 1

Fréquence et pourcentage des variables sociodémographiques des participants de la méthode Delphi.

<u>Variables sociodémographiques</u>		<u>Fréquence</u>	<u>Pourcentage</u>
Genre	Femme	8	66.7%
	Homme	4	33.3%
Age	18-30 ans	2	16.7%
	31-40 ans	4	33.3%
	41-50 ans	2	16.7%
	51-60 ans	3	25%
	>60 ans	1	8.3%
Années d'expérience	Entre 1 et 5 ans	4	33.3%
	Entre 6 et 15 ans	4	33.3%
	Entre 16 et 25 ans	3	25%
	Plus de 25 ans	1	8.4%
Lieux de travail	SEPP	8	66.6%
	SIPP	2	16.7%
	Autre	2	16.7%

Note. total $N = 12$

B. Annexe 2 – Questionnaire présenté aux experts (2.0)

Contexte : Le questionnaire « Expérience de travail » a vu le jour pour répondre à la nécessité d'adapter les analyses de risques psychosociaux aux nouvelles souffrances rencontrées par les professionnels de la santé et les acteurs de la prévention au travail. Les items ont été créés suite à la réalisation de focus-groupes avec des cliniciens du travail et en se basant sur des modèles théoriques de la psychologie du travail, tels que, par exemple, le JDR modèle, la psychodynamique du travail et le modèle de Siegrist.

Ils sont répartis en 9 dimensions: identité au travail, reconnaissance, collectif, valeurs, sens au travail, organisation du travail, art du travail, rôle du management et centralité du travail. Vous verrez aussi que chaque dimension comporte de 2 à 7 sous-dimensions. Chaque page présentée ci-après concernera une dimension et présentera ses sous-dimensions et items. Lorsqu'on crée de telles dimensions ou sous-dimensions dans un questionnaire, elles doivent être définies par minimum 3 items chacune. Ceci peut amener une certaine redondance entre les items, votre rôle n'est cependant pas d'en juger. Cela signifie que vous ne devez pas choisir « à supprimer » si vous trouvez un item redondant, mais plutôt évaluer sa pertinence par rapport à la dimension dans lequel il se trouve et évaluer la compréhension possible par le travailleur.

Afin de pouvoir évaluer la qualité des items, il est important de vous informer que le questionnaire diffusé aux travailleurs intégrera une échelle de likert mesurant le degré d'accord pour chaque item selon 8 modalités :

1 = Pas du tout d'accord

2 = Pas d'accord

3 = Plutôt pas d'accord

4 = Ni d'accord, ni pas d'accord

5 = Plutôt d'accord

6 = D'accord

7 = Tout à fait d'accord

8 = Non-pertinent

Nous faisons donc appel à votre expérience de terrain et votre expertise pour juger de la pertinence des items.

Consigne : Vous êtes sur le point de répondre au questionnaire. Pour rappel, vous avez jusqu'au 6/11 (inclus) pour le compléter. Vous avez également la possibilité de mettre en pause et d'y revenir plus tard. Merci de bien mentionner votre code personnel (transmis par email), ci-dessous, dans l'espace prévu à cet effet.

Lors de ce premier tour, il vous est demandé d'évaluer si les items sont à conserver, à modifier ou à supprimer.

- Si l'item est à conserver, aucun commentaire n'est demandé.

- Si l'item est à modifier, un espace de commentaire s'affichera automatiquement, et nous vous demandons de formuler une **proposition de modification ou de reformulation et d'expliquer ce choix** .

- Si l'item est à supprimer, nous vous demandons simplement **de justifier votre choix** dans l'espace de commentaire.

Bon travail !



Code personnel (disponible dans le mail qui contenait le lien du questionnaire)



Genre



Homme



Femme



Autre



Âge



18 à 30 ans



31 à 40 ans



41 à 50 ans



50 à 60 ans



+ de 60 ans



Nombre d'années d'expérience



Moins d'un an



1 à 5 ans



6 à 15 ans



16 à 25 ans



Plus de 25 ans



Service



SEPP



SIPP



Autre

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
IDENTITE AU TRAVAIL à 19 items	Construction sociale par le travail à 3 items			
ID	CS	1		Mon travail me permet de me sentir exister socialement (ex. société, famille, amis, etc.).
		2	R	J'ai l'impression de n'être qu'un numéro au travail.
		3		Je me reconnais dans l'organisation pour laquelle je travaille.
	Accomplissement personnel à 3 items			
	AP	4		Mon travail me permet de m'épanouir en tant que personne.
		5		Mon travail me permet d'apprendre des choses qui me plaisent.
		6	R	J'ai le sentiment d'avoir des difficultés à m'accomplir dans mon travail.
	Espace physique / Territoire défini à 4 items			
	EP	7		Mon espace physique de travail est bien délimité.
		8		J'ai la possibilité de personnaliser mon espace de travail.
		9	R	Je n'ai pas d'espace physique de travail défini au travail.
		10	R	Je n'ai pas d'espace physique de travail défini à la maison lorsque je suis en télétravail.
	Rôle clair et adapté à 5 items			
	RC	11		Le rôle qui m'est confié dans mon travail correspond à ce pour quoi j'ai été engagé(e).
		12		Mon rôle dans l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...) est en accord avec mes compétences.
		13		Mon rôle est clairement défini.
		14	R	J'éprouve des difficultés face à la polyvalence exigée dans mon travail.
15			Je sais quel est mon rôle dans l'organisation.	
Autonomie de la pensée et de l'agir à 3 items				
AA	16	R	J'en viens à fonctionner comme un robot au travail.	
	17		Je me reconnais dans ce que l'autre dit de moi au travail.	

		18	R	Je ne me reconnais pas dans certaines de mes actions / attitudes dans le cadre de mon travail.
--	--	-----------	---	--

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	
RECONNAISSANCE à 12 items	Jugement de beauté à 3 items				
R	JB	19		J'entends dire de mes pairs que mon travail est bien fait.	
		20		J'entends dire de mes pairs que je fais preuve de créativité dans la manière d'effectuer mon travail.	
		21	R	Mes pairs ne perçoivent pas les difficultés auxquelles je peux être confronté(e) dans mon travail.	
		Jugement d'utilité à 3 items			
	JU	22			Mon travail est considéré comme utile par ma hiérarchie.
		23	R		Ma contribution à l'organisation (entreprise, institution, Asbl, etc.) n'est pas reconnue par ma hiérarchie.
		24			Ma hiérarchie valorise mon expertise.
		Perception individuelle de la reconnaissance à 3 items			
	PIR	25			Je me sens reconnu(e) dans mon travail.
		26			Je suis remercié(e) pour le travail que j'accomplis.
		27	R		Je ne me sens pas valorisé(e) dans mon travail.
		Gratitude à 3 items			
G	28			Mon travail est apprécié par les clients/patients/bénéficiaires/...	
	29			J'entends dire que les clients/patients/bénéficiaires/... sont contents de mon travail	
	30			Je reçois un feedback positif des clients/patients/bénéficiaires/... sur la qualité de mon travail	

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	
COLLECTIF à 25 items	Soutien social des collègues à 3 items				
C	SSC	31		Je reçois du soutien de mes collègues.	
		32		Si je me retrouve confronté(e) à une situation-problème, mes collègues m'aident à trouver une solution.	
		33		Mes collègues et moi nous entraïdons dans le travail.	
		Soutien social du supérieur à 3 items			
	SSS	34		Je reçois du soutien de mon(ma) supérieur(e).	
		35		Si je me retrouve confronté(e) à une situation-problème, mon(ma) supérieur(e) m'aide à trouver une solution.	
		36		Mon(ma) supérieur(e) et moi gérons les difficultés du travail ensemble.	
		Prise en charge adéquate de l'absence à 7 items			
	PA	37	R	Je culpabilise lorsque je dois m'absenter du travail.	
		38	R	Lorsque je suis absent(e), mon équipe doit assurer ma charge de travail.	
		39		Lorsque je suis absent(e), je suis remplacé(e).	
		40	R	Je m'épuise à force de remplacer des absents.	
		41	R	Je me sens obligé(e) de travailler même si je suis en maladie.	
		42	R	J'éprouve des difficultés à travailler lorsque les absent(e)s ne sont pas remplacé(e)s.	
		43	R	J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente longtemps.	
		Responsabilisation de l'équipe à 3 items			
	RE	44		Mon équipe partage les responsabilités du travail.	
45		R	En cas de problème, je peux difficilement compter sur mon équipe.		
46			Chacun(e) contribue de manière équilibrée aux résultats de l'équipe.		
	Cohésion à 3 items				
C		47		Je sens que je fais partie d'un collectif de travail.	

		48		Mon équipe est solidaire.
		49	R	J'éprouve peu de plaisir à travailler avec mon équipe.
	Espace de délibération à 3 items			
	ED	50	R	Je dispose de peu de temps pour échanger sur la réalité de mon travail avec mon équipe (hiérarchie, collègues, ...).
		51		Mon(ma) supérieur(e) organise des réunions pour parler de la réalité du travail.
		52		Mon équipe dispose d'un espace pour confronter nos opinions sur le travail.
	Activité déontique à 3 items			
	AD	53	R	Il est difficile de parvenir à un consensus avec mon équipe sur la manière d'effectuer le travail.
		54		Je peux faire part à mon équipe des situations dans lesquelles le travail ne sera pas possible si on respecte strictement la procédure.
		55		Mon équipe échange sur la manière d'adapter les règles du métier à la réalité de travail.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
VALEURS à 10 items	Rapport individu - organisation à 3 items			
	VRIU	56		Mes valeurs sont en accord avec celles de l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).
		57	R	Je suis tiraillé(e) entre mes propres valeurs et celles de l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).
		58		J'adhère aux valeurs prônées par l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).
	Justice à 4 items			
	VJ	59		Mon organisation (entreprise, institution, Asbl, ...) accorde de l'importance à l'équité au travail.
		60	R	Mon organisation (entreprise, institution, Asbl, ...) est injuste dans ses décisions.
		61		Je me sens traité(e) avec les mêmes égards que mes collègues.
		62	R	Je perçois une répartition injuste de la quantité de travail entre les collègues.
	Bien-être éthique			

	à 3 items			
	VBE	63	R	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve.
		64	R	J'ai honte de la manière dont je dois travailler.
		65		J'ai la possibilité de travailler en accord avec ma conscience.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
SENS AU TRAVAIL à 9 items	Sens des tâches à 3 items			
	STST	66		Les tâches qu'on me demande de faire ont du sens.
		67	R	Les tâches que j'effectue sont peu intéressantes.
		68		Je fais réellement ce pour quoi j'ai été engagé(e).
	Utilité du travail à 3 items			
	STUT	69	R	J'effectue un travail qui n'est pas pris en compte.
		70		Je me sens utile dans mon travail.
		71		Mon travail est utile pour la communauté.
	Sens au travail à 3 items			
	ST	72		Je sais pourquoi je m'investis dans ce travail.
		73	R	Mon travail n'a pas de sens.
		74		Mon travail donne du sens à ma vie.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
ORGANISATION DU TRAVAIL à 19 items	Adaptabilité aux changements de l'organisation à 3 items			
	OTAC	75		Je me sens à l'aise face aux changements dans l'organisation.
		76	R	Le monde du travail était mieux avant.
		77		J'arrive à m'adapter aux changements dans l'organisation.
	Evaluation adaptée			

à 3 items			
OTEA	78	R	Je suis évalué(e) uniquement sur les résultats quantitatifs de mon travail.
	79	R	Mes résultats sont systématiquement comparés à ceux de mes collègues.
	80		Les indicateurs de performance auxquels je dois répondre reflètent la réalité de mon travail.
Gestion de l'intensification de la charge de travail à 3 items			
OTIC	81	R	Ma charge de travail augmente au fil du temps.
	82	R	Ma charge de travail est trop élevée par rapport aux moyens dont je dispose pour l'accomplir.
	83		Je suis à l'aise avec ma charge de travail.
Ressources à 3 items			
OTR	84		Je dispose des moyens nécessaires pour accomplir ma charge de travail.
	85	R	Les objectifs qu'on me fixe dans mon travail me semblent irréalisables.
	86	R	Dans mon travail, je reçois des indications contradictoires.
Perspectives professionnelles futures à 7 items			
OTPF	87	R	J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente trop longtemps.
	88	R	J'ai peur de me faire virer.
	89		Je sens que je pourrais faire toute ma carrière là où je suis.
	90		Je perçois que mon champ de compétences m'offre des perspectives professionnelles
	91		J'ai des perspectives de futur dans mon travail.
	92		J'ai des perspectives d'évolution.
	93		Je sens que je pourrais travailler dans ce domaine toute ma vie.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
ART DU TRAVAIL à 16 items	Sublimation Plaisir au travail à 4 items			
	ATSPT	94		J'aime mon travail.
		95	R	J'aime faire mon travail, mais je suis empêché(e) de bien le faire.
		96		J'éprouve du plaisir à bien faire mon travail.
		97		Je suis fier(ère) des résultats que j'obtiens dans mon travail.
	Créativité à 3 items			
	ATC	98		Je peux fournir un travail personnalisé.
		99		J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail.
		100		Je peux adapter les procédures.
	Investissement au travail à 3 items			
	ATIT	101	R	Je fais plus que ce qui m'est demandé.
		102	R	Ce que je fais n'est pas sur ma description de fonction.
		103	R	Je dois faire des heures supplémentaires pour réaliser toutes mes tâches.
	Travail réel à 3 items			
	ATTR	104	R	Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser
		105		J'ai les moyens de faire face aux imprévus de mon travail.
		106		J'éprouve de la satisfaction dans la manière dont j'accomplis mon travail.
	Adaptation du travail prescrit à 3 items			
	ATATP	107		J'ai la possibilité de m'écarter des procédures de travail lorsque je juge cela nécessaire.
		108		J'ai la possibilité d'utiliser des raccourcis dans les procédures pour bien faire mon travail.
		109		Lorsque je sais que la procédure ne fonctionnera pas, j'ai la possibilité de l'adapter.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	
CENTRALITE DU TRAVAIL à 12 items	Adéquation avec l'idéal du travail à 6 items				
		CTAI	130		Mon travail est en adéquation avec ma représentation de mon métier.
			131		La réalité de mon travail correspond à mon idéal de travail.
			132	R	Je me retrouve peu dans ce que j'avais imaginé de ce travail au départ.
			133	R	Si je le pouvais, je ferais un autre métier.
			134		J'ai choisi ce métier par vocation.
	135		Mon travail correspond à ce qui avait été annoncé.		
	Conciliation vie privée - vie professionnelle à 3 items				
		CTVP	136		Mon travail impacte positivement sur ma vie privée.
			137	R	Mon travail cause des problèmes dans ma vie de famille.
	138		R	J'arrive à concilier ma vie privée et ma vie professionnelle.	
	139			Le travail a un effet négatif sur ma santé.	
	140			Ma santé est prise en considération par l'organisation.	
	Place du travail dans la vie				
		CTPT	141	R	La place que mon travail occupe dans ma vie est trop importante.
			142	R	Je privilégie mon travail au détriment des autres sphères de ma vie.
	143			Je continue à penser au travail lorsque je suis à la maison.	

C. Annexe 3 - Propositions de titres pour le questionnaire et acronymes

- Questionnaire sur l'expérience au travail - QExTr
- Évaluation bien-être au travail - BETE
- Bien-être - BE
- Étude de l'impact des variables liées au travail - EIVLT
- Outil d'évaluation du vécu de travail - E.V.T
- Questionnaire d'évaluation de votre vécu au travail - QEVT
- Comment je me sens face à mon travail ? - Mon bien-être face à mon expérience de travail (BEFET) - Mon travail sous la loupe des facteurs de risques psychosociaux - BEFET (= arriver)
- Analyse de l'expérience au travail – AET
- Comment vivez-vous votre travail ? – Importance de ce que vous vivez au travail ? – Questionnaire pour comprendre votre vécu au travail ? - QVT (Questionnaire de Vécu au Travail))
- Questionnaire sur le rapport au travail - bien-être et travail? - BET
- Questionnaire sur l'expérience au travail – QET
- Évaluation clinique du travail – questionnaire – ECT

D. Annexe 4 – Lettre d’acceptation par le comité d’éthique



Faculté de Psychologie, Logopédie et des Sciences de l’Education

Comité d’éthique

PRESIDENTE : Fabienne COLLETTE

SECRETAIRE : Annick COMBLAIN

Avis du comité d’éthique sur un projet de recherche déposé à la faculté

Madame Leclercq

Votre projet :

Titre : « *Création et validation d’un outil sur l’expérience du travail* »

Référence du dossier (à rappeler dans toute communication) : 2223-008

a reçu un avis favorable par le comité d’éthique de la FPLSE.

Rappels :

- Les objectifs réels d’une recherche ne peuvent être dissimulés aux participants que dans le respect le plus strict du code APA. Conformément à ce code, les psychologues ne peuvent réaliser d’études où les participants sont trompés sauf s’ils estiment que l’utilisation d’une « tromperie » est justifiée d’un point de vue scientifique et qu’il n’existe pas d’alternative. Par ailleurs, les psychologues ne peuvent tromper les participants s’ils pensent que la tromperie peut être nuisible aux plans physique ou émotionnel. Enfin, les psychologues doivent informer le plus vite possible les participants qu’ils ont été trompés, de préférence dès la fin de la passation et en tout cas avant la fin du recueil total des données ; les participants peuvent, s’ils le désirent, demander que les données qui les concernent ne soient pas incluses dans le total des données de la recherche.
- La participation des sujets à une recherche ne peut débuter qu’après que :
 - le chercheur a reçu le formulaire de consentement éclairé signé des participants.

En vous souhaitant beaucoup de succès dans votre recherche, je vous prie d’agréer l’expression de nos sentiments distingués

Date : 01/11/2022

Signature de la présidente du comité

Fabienne COLLETTE

E. Annexe 5 – Lettre pour les entreprises validée par le comité d'éthique

« Madame, Monsieur,

Le service Valorisation des Ressources Humaines (ValoRH, faculté de psychologie, Université de Liège), dirigé par la Professeure Isabelle HANSEZ, mène un projet de recherche dont l'objectif est de créer et valider un questionnaire sur l'expérience du travail. Plus précisément, ce dernier devrait permettre de 1/ détecter et comprendre l'expérience du travail générant de la souffrance au travail, 2/ réfléchir aux pistes d'action selon les trois types de prévention (primaire, secondaire et tertiaire) et 3/ cibler des éventuels points d'appui pour les travailleurs.

Une première version de ce questionnaire ayant été créée, nous souhaitons l'administrer à des travailleurs afin de le valider. L'objectif étant de voir si ses dimensions et items sont appropriés et compris par le public auquel il s'adresse.

*Nous sommes donc à la **recherche de 450 participants qui accepteraient de répondre à ce questionnaire**. La participation se fait **à distance ou en format papier** et dure environ **45 minutes**. La diffusion du questionnaire débiterait **en février**. Ce questionnaire s'intéresse à l'expérience du travail en abordant certaines thématiques telles que le collectif, la reconnaissance, l'identité, le management, etc. Outre ces thématiques, il sera demandé de répondre à certaines questions relatives à des données socio-démographiques/professionnelles. Enfin, une échelle de mesure outcome du bien-être au travail (ex. OLBI, SPPN ou autre) sera intégrée pour chaque échantillon. Par ailleurs, l'anonymat et la confidentialité des données sont assurés. Vous trouverez davantage d'information sur le projet dans le formulaire d'information au volontaire ci-joint.*

Ceci étant, si vous êtes intéressés et acceptez de diffuser ce questionnaire, nous vous proposons de prendre contact avec notre équipe de recherche (Isabelle Hansez, ihansez@uliege.be OU Céline Leclercq, celine.leclercq@uliege.be).

Merci.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

XXX »

F. Annexe 6 – Contenu du poste sur les réseaux sociaux validé par le comité d'éthique

« Cher réseau,

Dans le cadre de mon mémoire de master 2 en psychologie du travail, je suis à la recherche de travailleurs de plus de 18 ans du secteur...(privé ou public) qui accepteraient de participer à ma recherche. Cette étude a pour objectif de faire valider un nouveau questionnaire sur l'expérience de travail.

Ce questionnaire s'intéresse au bien-être au travail sous l'angle de l'analyse de certains concepts issus de la psychologie du travail tels que l'identité au travail, le sens au travail, la reconnaissance, le collectif, le rôle du management, l'art du travail, les valeurs, l'organisation du travail et la centralité du travail, ainsi que le burnout. Le questionnaire en ligne (anonyme) dure approximativement 45 minutes.

Si vous êtes intéressé, je vous invite à rejoindre l'étude via le lien suivant:

N'hésitez pas à partager cette demande auprès de votre réseau. Je vous remercie d'avance pour votre participation et votre aide dans ce projet. »

G. Annexe 7 – Données sociodémographiques échantillon complet

Annexe 7

Fréquence et pourcentage des variables sociodémographiques des travailleurs ayant répondu au questionnaire.

<u>Variables sociodémographiques</u>		<u>Fréquence</u>	<u>Pourcentage</u>
Genre	Femme	54	27.6%
	Homme	141	72.3%
	Ne souhaite pas répondre	1	0.5%
Age	18-30 ans	45	23%
	31-40 ans	32	16.3%
	41-50 ans	50	25.5%
	51-60 ans	59	30.1%
	>60 ans	10	5.1%
Pays	Belgique	188	95.9%

	France	8	4.1%
Secteur	Privé	96	49%
	Public	100	51%
Années d'expérience	Moins d'un an	15	7.7%
	Entre 1 et 5 ans	58	29.6%
	Entre 6 et 10 ans	26	13.3%
	Entre 11 et 20 ans	33	16.8%
	Plus de 20 ans	64	32.7%
Statut	Ouvrier	5	2.6%
	Employé	103	52.6%
	Cadre	31	15.8%
	Employeur	3	1.5%
	Fonctionnaire	46	23.5%
	Indépendant	8	4.1%
Temps de travail	4/5 temps	30	15.3%
	½ temps	7	3.6%
	Temps plein	159	81.1%
Contrat	Interim	1	0.5%
	CDD	11	5.6%
	CDI	126	64.3%
	Statutaire	58	29.6%
Effectif entreprise	1 personne	6	3.1%
	2 à 9 personnes	8	4.1%
	10 à 49 personnes	22	11.2%
	50 à 249 personnes	38	19.4%
	Plus de 250 personnes	122	62.2%
Nombre de jours de travail par semaine	3 jours	4	2%
	4 jours	27	13.8%

	5 jours	162	82.7%
	6 jours	2	1%
	7 jours	1	0.5%
Responsable d'une équipe	Non	139	70.9%
	Oui, 1 à 10 personnes	32	16.3%
	Oui, 11 à 20 personnes	14	7.1%
	Oui, 21 à 50 personnes	4	2.0%
	Oui, 51 à 300 personnes	6	3.1%
	Oui, plus de 300 personnes	1	0.5%

Note. total N = 196

H. Annexe 8 – Données sociodémographiques sous-échantillon : secteur privé

Annexe 8

Fréquence et pourcentage des variables sociodémographiques des travailleurs du secteur privé ayant répondu au questionnaire.

Variables sociodémographiques		Fréquence	Pourcentage
Genre	Femme	25	26%
	Homme	71	74%
	Ne souhaite pas répondre	/	/
Age	18-30 ans	32	33.3%
	31-40 ans	12	12.5%
	41-50 ans	20	20.8%
	51-60 ans	27	28.1%
	>60 ans	5	5.2%
Pays	Belgique	91	94.8%
	France	5	5.2%
Années d'expérience	Moins d'un an	10	10.4%
	Entre 1 et 5 ans	37	38.5%
	Entre 6 et 10 ans	9	9.4%
	Entre 11 et 20 ans	14	14.6%

	Plus de 20 ans	26	27.1%
Statut	Ouvrier	3	3.1%
	Employé	64	66.7%
	Cadre	21	21.9%
	Employeur	2	2.1%
	Fonctionnaire	/	/
	Indépendant	6	6.3%
Temps de travail	4/5 temps	16	16.7%
	½ temps	4	4.2%
	Temps plein	76	79.2%
Contrat	Interim	/	/
	CDD	5	5.2%
	CDI	91	94.8%
	Statutaire	/	/
Effectif entreprise	1 personne	4	4.2%
	2 à 9 personnes	6	6.3%
	10 à 49 personnes	17	17.7%
	50 à 249 personnes	21	21.9%
	Plus de 250 personnes	48	50%
Nombre de jours de travail par semaine	3 jours	3	3.1%
	4 jours	12	12.5%
	5 jours	79	82.3%
	6 jours	1	1.0%
	7 jours	1	1.0%
Responsable d'une équipe	Non	67	69.8%
	Oui, 1 à 10 personnes	17	17.7%
	Oui, 11 à 20 personnes	9	9.4%
	Oui, 21 à 50 personnes	1	1.0%
	Oui, 51 à 300 personnes	2	2.1%

	Oui, plus de 300 personnes	/	/
--	----------------------------	---	---

Note. total N = 96

A. Annexe 9 - Consigne pour les participants

« L'objectif de la recherche pour laquelle nous sollicitons votre participation est de créer et valider un questionnaire sur l'expérience du travail. Une fois validé scientifiquement, ce questionnaire permettra de 1/ détecter et comprendre l'expérience du travail générant de la souffrance au travail, 2/ réfléchir aux pistes d'action selon les 3 types de prévention et 3/ cibler des éventuels points d'appui pour les travailleurs. Cette recherche est menée par le service Valorisation des Ressources Humaines (ValoRH, Université de Liège).

Votre participation à cette recherche est volontaire. Vous pouvez choisir de ne pas participer et si vous décidez de participer vous pouvez cesser de répondre aux questions à tout moment et fermer la fenêtre de votre navigateur sans aucun préjudice. Vous pouvez également choisir de ne pas répondre à certaines questions spécifiques.

Cette recherche implique de remplir un questionnaire (comprenant le questionnaire créé dans le cadre du projet ainsi que des données socio-démographiques/professionnelles et des questions plus générales sur la compréhension du questionnaire) pendant une durée d'environ 45 minutes. Vos réponses seront confidentielles et nous ne collecterons pas d'information permettant de vous identifier, telle que votre nom, votre adresse e-mail ou votre adresse IP, qui pourrait permettre la localisation de votre ordinateur. Vos réponses seront transmises anonymement à une base de données. Votre participation implique que vous acceptez que les renseignements recueillis soient utilisés anonymement à des fins de recherche. Les résultats de cette étude serviront à des fins scientifiques uniquement.

Vous disposez d'une série de droits relatifs à vos données personnelles (accès, rectification, suppression, opposition) que vous pouvez exercer en prenant contact avec le Délégué à la protection des données de l'institution dont les coordonnées se trouvent ci-dessous. Vous pouvez également lui adresser toute doléance concernant le traitement de vos données à caractère personnel. Les données à caractère personnel ne seront récoltées et donc pas conservées.

Les données codées issues de votre participation à cette recherche peuvent être transmises si utilisées dans le cadre d'une autre recherche en relation avec cette étude-ci, et elles seront éventuellement compilées dans des bases de données accessibles à la communauté scientifique. Les données que nous partageons ne seront pas identifiable et n'auront seulement qu'un

numéro de code, de telle sorte que personne ne saura quelles données sont les vôtres. Les données issues de votre participation à cette recherche seront stockées pour une durée minimale de 15 ans.

Une fois l'étude réalisée, les données acquises seront codées et stockées pour traitement statistique. Dès ce moment, ces données codées ne pourront plus être retirées de la base de traitement. Si vous changez d'avis et retirez votre consentement à participer à cette étude, nous ne recueillons plus de données supplémentaires sur vous. Les données d'identification vous concernant seront détruites. Seules les données rendues anonymes pourront être conservées et traitées de façon statistique.

Les modalités pratiques de gestion, traitement, conservation et destruction de vos données respectent le Règlement Général sur la Protection des Données (UE 2016/679), les droits du patient (loi du 22 août 2002) ainsi que la loi du 7 mai 2004 relative aux études sur la personne humaine. Toutes les procédures sont réalisées en accord avec les dernières recommandations européennes en matière de collecte et de partage de données. Ces traitements de données à caractère personnel seront réalisés dans le cadre de la mission d'intérêt public en matière de recherche reconnue à l'Université de Liège par le Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études du 7 novembre 2013, art. 2.

Une assurance a été souscrite au cas où vous subiriez un dommage lié à votre participation à cette recherche. Le promoteur assume, même sans faute, la responsabilité du dommage causé au participant (ou à ses ayants droit) et lié de manière directe ou indirecte à la participation à cette étude. Dans cette optique, le promoteur a souscrit un contrat d'assurance auprès d'Ethias, conformément à l'article 29 de la loi belge relative aux expérimentations sur la personne humaine (7 mai 2004)

Si vous souhaitez davantage d'information ou avez des questions concernant cette recherche, veuillez contacter Céline LECLERCQ (04/366.46.64 ou celine.leclercq@uliege.be). Cette recherche a reçu l'approbation du Comité d'Ethique de la Faculté de Psychologie, Logopédie et des Sciences de l'Education de l'Université de Liège.

Pour toute question, demande d'exercice des droits ou plainte relative à la gestion de vos données à caractère personnel, vous pouvez vous adresser au Délégué à la protection des données par e-mail (dpo@uliege) ou par courrier signé et daté adressé comme suit :

Monsieur le Délégué à la Protection des Données

Bât. B9 Cellule "GDPR",

Quartier Village 3,

Boulevard de Colonster 2,

4000 Liège, Belgique.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>, contact@apd-gba.be).

Pour participer à l'étude, veuillez cliquer sur le bouton « Je participe » ci-dessous. Cliquer sur ce bouton implique que :

- Vous avez lu et compris les informations reprises ci-dessus*
- Vous consentez à la gestion et au traitement des données acquises telles que décrites ci-dessus*
- Vous avez 18 ans ou plus*
- Vous donnez votre consentement libre et éclairé pour participer à cette recherche »*

B. Annexe 10 - Questionnaire sur les données sociodémographiques

Données socio-démographiques

* Je suis...

Un homme

Une femme

Non binaire, fluide dans le genre

Autre, veuillez spécifier

Je ne souhaite pas répondre

* Âge

18 à 30 ans

31 à 40 ans

41 à 50 ans

50 à 60 ans

+ de 60 ans

* Pays

Belgique

France

Suisse

Canada

Autre

* Secteur d'activité de votre entreprise

Privé

Public

* Nombre d'années d'expérience au sein de l'entreprise

Moins d'un an

Entre 1 et 5 ans

Entre 6 et 10 ans

Entre 11 et 20 ans

Plus de 20 ans

Profession

-
- Statut principal
- Ouvrier
 - Employé
 - Cadre
 - Employeur
 - Fonctionnaire
 - Indépendant

-
- Temps de travail
- 4/5 temps
 - 1/4 temps
 - 1/2 temps
 - Temps plein

-
- Type de contrat
- Interim
 - CDD
 - CDI
 - Statutaire

-
- Nombre de personnes dans l'entreprise
- 1 seule personne
 - 2 à 9 personnes
 - 10 à 49 personnes
 - 50 à 249 personnes
 - Plus de 250 personnes



Nombre de jours de travail par semaine dans votre emploi



1



2



3



4



5



6



7



Êtes-vous responsable d'une équipe?



Non



Oui, entre 1 et 10 personne(s)



Oui, entre 11 et 20 personnes



Oui, entre 21 et 50 personnes



Oui, entre 51 et 300 personnes



Oui, plus de 300 personnes

SUIVANT

C. Annexe 11 – Questionnaire pour les participants (3.0)

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS
RECONNAISSANCE à 12 items	Jugement de beauté à 3 items		
R	RJB1	19	J'entends dire de mes collègues que mon travail est bien fait.
	RJB2	20	J'entends dire de mes collègues que je fais preuve de créativité dans la manière d'effectuer mon travail.
	RJB3	21	R Mes collègues ne perçoivent pas les difficultés auxquelles je peux être confronté(e) dans mon travail.
	Jugement d'utilité à 3 items		
	RJU1	22	Mon travail est considéré comme utile par ma hiérarchie.
	RJU2	23	R Ma contribution à l'organisation (entreprise, institution, Asbl, etc.) n'est pas reconnue par ma hiérarchie.
	RJU3	24	Ma hiérarchie valorise mon expertise.
	Perception individuelle de la reconnaissance à 3 items		
	RPIR1	25	Je me sens reconnu(e) dans mon travail.
	RPIR2	26	Je suis remercié(e) pour le travail que j'accomplis.
	RPIR3	27	R Je ne me sens pas valorisé(e) dans mon travail.
	Gratitude à 3 items		
	RG1	28	Mon travail est apprécié par les clients/patients/bénéficiaires/...
	RG2	29	J'entends dire que les clients/patients/bénéficiaires/... sont contents de mon travail
	RG3	30	Je reçois un feedback positif des clients/patients/bénéficiaires/... sur la qualité de mon travail

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
COLLECTIF à 25 items	Soutien social des collègues à 3 items			
C	CSSC1	31		Je reçois du soutien de mes collègues.
	CSSC2	32		Si je me retrouve confronté(e) à un problème, mes collègues m'aident à trouver une solution.
	CSSC3	33		Mes collègues et moi nous entraïdons dans le travail.
	Soutien social du supérieur à 3 items			
	CSSS1	34		Je reçois du soutien de mon(ma) supérieur(e).
	CSSS2	35		Si je me retrouve confronté(e) à un problème, mon(ma) supérieur(e) m'aide à trouver une solution.
	CSSS3	36		Mon(ma) supérieur(e) et moi gérons les difficultés du travail ensemble.
	Prise en charge adéquate de l'absence à 7 items			
	CPA1	37	R	Je culpabilise lorsque je dois m'absenter du travail.
	CPA2	38	R	Lorsque je suis absent(e), mon équipe doit assurer ma charge de travail.
	CPA3	39		Lorsque je suis absent(e), je suis remplacé(e).
	CPA4	40	R	Je m'épuise à force de remplacer des absents.
	CPA5	41	R	Je me sens obligé(e) de travailler même si je suis en maladie.
	CPA6	42	R	J'éprouve des difficultés pour faire mon travail lorsque les absent(e)s ne sont pas remplacé(e)s.
	CPA7	43	R	J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente longtemps.
Responsabilisation de l'équipe à 3 items				
CRE1	44		Mon équipe partage les responsabilités du travail.	
CRE2	45	R	En cas de problème, je peux difficilement compter sur mon équipe.	
CRE3	46		Chacun(e) contribue de manière équilibrée aux résultats de l'équipe.	
Cohésion à 3 items				
CC1	47		Je sens que je fais partie d'un collectif de travail.	

	CC2	48		Mon équipe est solidaire.
	CC3	49	R	J'éprouve peu de plaisir à travailler avec mon équipe.
	Espace de délibération à 3 items			
	CED1	50	R	Je dispose de peu de temps pour échanger sur la réalité de mon travail avec mon équipe (hiérarchie, collègues, ...).
	CED2	51		Mon(ma) supérieur(e) organise des réunions pour parler de la réalité du travail.
	CED3	52		Mon équipe dispose de moments pour confronter nos opinions sur le travail.
	Activité déontique à 3 items			
	CAD1	53	R	Il est difficile de parvenir à un consensus avec mon équipe sur la manière d'effectuer le travail.
	CAD2	54		Je peux échanger librement et aisément avec mon équipe sur les problèmes engendrés par les procédures.
	CAD3	55		Mon équipe échange sur la manière d'adapter les règles du métier à la réalité de travail.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
VALEURS à 10 items	Rapport individu - organisation à 3 items			
	VRIU1	56		Mes valeurs sont en accord avec celles de l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).
	VRIU2	57	R	Je suis tiraillé(e) entre mes propres valeurs et celles de l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).
	VRIU3	58		J'adhère aux valeurs prônées par l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).
	Justice à 4 items			
	VJ1	59		Mon organisation (entreprise, institution, Asbl, ...) accorde de l'importance à l'équité au travail.
	VJ2	60		Je me sens traité(e) avec les mêmes égards que mes collègues.
	VJ3	61	R	Je perçois une répartition injuste de la quantité de travail entre les collègues.
	Bien-être éthique à 3 items			

	VBE1	62	R	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve.
	VBE2	63	R	Je ne suis pas en accord avec la manière dont je dois travailler.
	VBE3	64		J'ai la possibilité de travailler en accord avec mes valeurs.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
SENS AU TRAVAIL à 9 items	Sens des tâches à 3 items			
	STST1	65		Les tâches qu'on me demande de faire ont du sens.
	STST2	66	R	Les tâches que j'effectue sont peu intéressantes.
	STST3	67		Je fais réellement ce pour quoi j'ai été engagé(e).
	Utilité du travail à 3 items			
	STUT1	68	R	Le travail que j'effectue est peu pris en considération par les collègues et/ou la hiérarchie et/ou les clients.
	STUT2	69		Je me sens utile dans mon travail.
	STUT3	70		Mon travail est utile pour la communauté.
	Sens au travail à 3 items			
	ST1	71		Je sais pourquoi je m'investis dans ce travail.
	ST2	72		Mon travail trouve du sens à mes yeux.
	ST3	73		Mon travail donne du sens à ma vie.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
ORGANISATION DU TRAVAIL à 19 items	Adaptabilité aux changements de l'organisation à 3 items			
	OTAC1	74		Je me sens à l'aise face aux changements dans l'organisation.
	OTAC2	75		Les changements dans mon organisation ont du sens.

OTAC3	76		J'arrive à m'adapter aux changements dans mon organisation.
Evaluation adaptée à 3 items			
OTEA1	77	R	Je suis évalué(e) uniquement sur les résultats quantitatifs de mon travail.
OTEA2	78	R	Mes résultats sont systématiquement comparés à ceux de mes collègues.
OTEA3	79		Les indicateurs de performance auxquels je dois répondre reflètent la réalité de mon travail.
OTEA4	80		Les évaluations de mon travail me permettent de progresser.
Gestion de l'intensification de la charge de travail à 3 items			
OTIC1	81	R	Ma charge de travail augmente de plus en plus avec les années.
OTIC2	82	R	Ma charge de travail est trop élevée par rapport aux moyens dont je dispose pour l'accomplir.
OTIC3	83		Je suis à l'aise avec ma charge de travail.
Ressources à 3 items			
OTR1	84		Je dispose des moyens nécessaires pour mes tâches.
OTR2	85	R	Les objectifs qu'on me fixe dans mon travail me semblent irréalisables.
OTR3	86	R	Dans mon travail, je reçois des indications contradictoires.
Perspectives professionnelles futures à 7 items			
OTPF1	87	R	J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente trop longtemps.
OTPF2	88	R	J'ai peur de me faire virer.
OTPF3	89		Je sens que je pourrais faire toute ma carrière là où je suis.
OTPF4	90		Les compétences dont je dispose ou que je peux acquérir m'offrent des perspectives professionnelles.
OTPF5	91		J'ai des perspectives de futur dans mon travail.
OTPF6	92		J'ai des perspectives d'évolution.
OTPF7	93		Je sens que je pourrais travailler dans ce domaine toute ma vie.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
ART DU TRAVAIL à 16 items	Sublimation Plaisir au travail à 4 items			
	ATSPT1	94		J'aime mon travail.
	ATSPT2	95	R	J'aime faire mon travail, mais je suis empêché(e) de bien le faire.
	ATSPT3	96		J'éprouve du plaisir à bien faire mon travail.
	ATSPT4	97		Je suis fier(ère) des résultats que j'obtiens dans mon travail.
	Créativité à 3 items			
	ATC1	98		Je peux fournir un travail personnalisé.
	ATC2	99		J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail.
	ATC3	100		Les procédures sont suffisamment souples que pour pouvoir être adaptées si besoin.
	Investissement au travail à 3 items			
	ATIT1	101	R	Je fais plus que ce qui m'est demandé.
	ATIT2	102	R	Certaines tâches que je réalise ne sont pas dans ma description de fonction.
	ATIT3	103	R	Je dois faire des heures supplémentaires pour réaliser toutes mes tâches.
	Travail réel à 3 items			
	ATTR1	104	R	Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser.
	ATTR2	105		J'ai les moyens de faire face aux imprévus de mon travail.
	ATTR3	106		J'éprouve de la satisfaction dans la manière dont j'accomplis mon travail.
	Adaptation du travail prescrit à 3 items			
	ATATP1	107		J'ai la possibilité de m'écarter des procédures de travail lorsque je juge cela nécessaire.
	ATATP2	108		J'ai la possibilité d'utiliser des raccourcis (aller à l'essentiel) dans les procédures pour bien faire mon travail.
	ATATP3	109		Lorsque je sais que la procédure ne fonctionnera pas, j'ai la possibilité de l'adapter.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
RÔLE DU MANAGEMENT à 17 items	Praxis de l'écoute à 3 items			
	RMPE1	110		Mon (ma) supérieur(e) est disponible pour discuter.
	RMPE2	111		Mon(ma) supérieur(e) m'écoute et agit en conséquence.
	RMPE3	112	R	Mon (ma) supérieur(e) s'intéresse à ce que je lui rapporte concernant mon travail.
	Collaboration / Coopération à 3 items			
	RMC1	113		La collaboration avec mon (ma) supérieur(e) me permet de bien réaliser mon travail.
	RMC2	114	R	Je suis satisfait(e) de la collaboration avec mon (ma) supérieur(e).
	RMC3	115		Je suis satisfait(e) du rôle que joue mon (ma) supérieur(e) dans l'organisation de mon travail.
	Contribution à la confiance à 3 items			
	RMCC1	116		Mon(ma) supérieur(e) tient ses promesses.
	RMCC2	117	R	Mon(ma) supérieur(e) s'implique peu dans le vécu de l'équipe.
	RMCC3	118		Mon(ma) supérieur(e) encourage la solidarité dans l'équipe.
	RMCC4	119		Il y a une confiance réciproque entre mon (ma) supérieur(e) et moi.
	RMCC5	120		Mon (ma) supérieur(e) me laisse suffisamment d'autonomie dans mon travail.
	(Re) construction du collectif à 3 items			
	RMCO1	121		Des actions sont mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs.
	RMCO2	122	R	Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées.
	RMCO3	123		L'organisation favorise les échanges sur le travail par la mise en place de réunion d'équipe.
	RMCO4	124		La hiérarchie intervient quand apparaît une difficulté dans l'équipe.
	Compétences managériales (autorité fondée sur la compétence et la loyauté)			

	à 5 items			
	RMCM1	125		Mon(ma) supérieur(e) connaît mon travail.
	RMCM2	126	R	Mon(ma) supérieur(e) est peu attentif(ve) aux difficultés rencontrées dans mon travail.
	RMCM3	127		Mon(ma) supérieur(e) valorise et reconnaît le travail de l'équipe.
	RMCM4	128		Mon(ma) supérieur(e) permet à chacun(e) d'exprimer son point de vue sur le travail.
	RMCM5	129		Mon(ma) supérieur(e) prend position lorsque les avis divergent sur la manière de travailler.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS
CENTRALITE DU TRAVAIL à 12 items	Adéquation avec l'idéal du travail à 6 items			
	CTAI1	130		Mon travail est en adéquation avec ma représentation de mon métier.
	CTAI2	131		La réalité de mon travail correspond à mon idéal de travail.
	CTAI3	132	R	Je me retrouve peu dans ce que j'avais imaginé de ce travail au départ.
	CTAI4	133	R	Si je le pouvais, je ferais un autre métier.
	CTAI5	134		J'ai choisi ce métier par vocation.
	CTAI6	135		Mon travail correspond à ce qui avait été annoncé.
	Conciliation vie privée - vie professionnelle à 3 items			
	CTVP1	136		Mon travail a un impact positif sur ma vie privée.
	CTVP2	137	R	J'arrive à concilier ma vie privée et ma vie professionnelle.
	CTVP3	138		Le travail a un effet négatif sur ma santé.
	CTVP4	139		Ma santé est prise en considération par l'organisation.
	Place du travail dans la vie			
	CTPT1	140	R	La place que mon travail occupe dans ma vie est trop importante.
	CTPT2	141	R	Je privilégie mon travail au détriment des autres sphères de ma vie.
	CTPT3	142		Je continue à penser au travail lorsque je suis à la maison.

D. Annexe 12 – Choix ValoRH et degré d'importance

Annexe 12

Importance (tour 3) accordée aux items choisis par le service ValoRH (tour 2).

<u>Item initial</u>	<u>Choix ValoRH</u>	<u>Positionnement Tour 2</u>	<u>Positionnement Tour 3</u>
<u>IDRC2</u> : Mon rôle dans l'organisation (entreprise, institution, ASBL ...) est en accord avec mes compétences.	Mon rôle dans l'organisation (entreprise, institution, ASBL ...) correspond à mes compétences.	5 personnes conservent l'item tel quel 5 personnes choisissent la même proposition que ValoRH. 2 personnes choisissent la reformulation « Mon rôle dans l'organisation (entreprise, institution, ASBL, ...) utilise pleinement mes compétences. ».	4 personnes ont choisi la proposition 3, soit « important ». 8 personnes ont choisi la proposition 4, soit « très important ». → L'item est considéré en majorité comme très important. Malgré le fait que 5 personnes avaient choisi de conserver l'item initial. → Pas d'impact flagrant de la décision de ValoRH.
<u>IDAA2</u> : Je me reconnais dans ce que l'autre dit de moi au travail.	Je me reconnais dans ce que l'autre (collègue, hiérarchie, client) dit de moi au travail.	5 personnes choisissent une autre reformulation : Je me reconnais dans la manière dont on me qualifie au travail.	4 personnes ont choisi la proposition 2, soit « pas important ».

		<p>5 personnes choisissent la même proposition que ValoRH.</p> <p>2 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p>	<p>6 personnes ont choisi la proposition 3, soit « important ».</p> <p>2 personnes ont choisi la proposition 4, soit « très important ».</p> <p>→ Bien que les réponses soient plus dispersées, la majorité se trouve du côté de l'importance.</p> <p>→ Pas d'impact flagrant de la décision de ValoRH, bien que les réponses étaient partagées entre cette reformulation et une autre.</p>
<p><u>STUT1</u> : J'effectue un travail qui n'est pas pris en compte.</p>	<p>Le travail que j'effectue est peu pris en considération par les collègues et/ou la hiérarchie et/ou les clients.</p>	<p>4 personnes choisissent une autre reformulation : Mon travail bénéficie aux autres.</p> <p>3 personnes choisissent la même proposition que ValoRH.</p> <p>Suite de la répartition 2-2 entre conserver l'item tel quel et une autre</p>	<p>3 personnes ont choisi la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>6 personnes ont choisi la proposition 3, soit « important ».</p>

		reformulation et 1 personne souhaite supprimer l'item.	<p>3 personnes ont choisi la proposition 4, soit « très important ».</p> <p>→ Bien que la majorité ne partageait pas l'avis de ValoRH au tour 2, la majorité trouve l'item choisi comme important.</p> <p>→ Pas d'impact flagrant de la décision de ValoRH, bien que les réponses étaient partagées entre cette reformulation et une autre.</p>
<u>ST2</u> : Mon travail n'a pas de sens.	Mon travail trouve du sens à mes yeux.	<p>6 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p> <p>6 personnes choisissent la même proposition que ValoRH.</p>	<p>4 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ».</p> <p>8 personnes choisissent la proposition 4, soit « très important ».</p> <p>→ La moitié se positionnaient sur la même reformulation que ValoRH au tour 2, et la majorité</p>

			<p>trouve l'item choisi très important au tour 3.</p> <p>→ Pas d'impact flagrant de la décision de ValoRH, bien que les réponses étaient partagées au tour 2.</p>
<p><u>OTAC2</u> : Le monde du travail était mieux avant.</p>	<p>Les changements dans mon organisation ont du sens.</p>	<p>6 personnes choisissent de supprimer l'item. (Que 3 items dans la sous-dimension)</p> <p>1 personne choisit la même reformulation que ValoRH.</p> <p>Suite de la répartition en 2-1 pour les deux autres reformulations et 2 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p>	<p>1 personne choisit la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>5 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ».</p> <p>6 personnes choisissent la proposition 4, soit « très important ».</p> <p>→ Malgré le choix majoritaire de supprimer l'item au 2^{ème} tour, la majorité trouve la proposition choisie par ValoRH comme importante, voire, très importante.</p> <p>→ Pas d'impact flagrant de la décision de ValoRH, bien que la</p>

			majorité ne partageait pas l'avis de ValoRH au second tour.
<u>OTEA4 (Nouvel item proposé au tour 1):</u> Les évaluations de mon travail me permettent de progresser.	Accord avec la proposition.	9 personnes choisissent de rajouter cet item au questionnaire, comme ValoRH. 3 personnes estiment que ce n'est pas nécessaire.	1 personne choisit la proposition 2, soit « pas important ». 5 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ». 6 personnes choisissent la proposition 4, soit « très important ». → La majorité, comme ValoRH, a choisi de rajouter cet item au questionnaire et trouve cet item important, voire, très important.

E. Annexe 13 – Items disparates tour 3 et positionnements tours 1 & 2

Annexe 13

Items disparates en termes d'importance (tour 3) et positionnements aux deux premiers tours (tour 1 et tour 2).

<u>Items plus disparates au Tour 3</u>	<u>Positionnement Tour 1</u>	<u>Positionnement Tour 2</u>	<u>Analyse</u>
<p><u>RMCO2</u> : Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées.</p> <p>5 personnes choisissent la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>4 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ».</p> <p>3 personnes choisissent la proposition 4, soit « très important ».</p>	<p>12 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p>	<p>Pas repris au tour 2, car positionnement clair au tour 1.</p>	<p>Bien que l'ensemble des participants choisissent de conserver cet item au tour 1, 5 personnes ne l'estiment pas important au tour 3. Cependant, la majorité des participants se trouve quand même du côté de l'importance avec 4 personnes qui choisissent « important » et 3 qui choisissent « très important ».</p>

<p><u>ATTR1</u> : Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser.</p> <p>4 personnes choisissent la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>5 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ».</p> <p>3 personnes choisissent la proposition 4, soit « très important ».</p>	<p>11 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p> <p>1 personne choisit de le supprimer avec le commentaire «pourquoi parler uniquement des tâches que j'aime réaliser ? et pas des tâches dans leur ensemble ? ».</p>	<p>9 personnes ont choisi de conserver l'item tel quel.</p> <p>3 personnes ont choisi la proposition de reformulation « Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'ai à réaliser ».</p>	<p>Bien que l'item ait été conservé tel que demandé par la majorité, aussi bien au tour 1 qu'au tour 2, l'importance est plus dispersée au tour 3. Cependant, la majorité des participants se trouvent quand même du côté de l'importance avec 5 personnes qui choisissent « important » et 3 qui choisissent « très important ».</p>
--	--	--	---

<p><u>ATC2</u> : J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail.</p> <p>4 personnes choisissent la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>5 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ».</p> <p>3 choisissent la proposition 4, soit « très important ».</p>	<p>12 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p>	<p>Pas repris au tour 2, car positionnement clair au tour 1.</p>	<p>Bien que l'ensemble des participants choisissent de conserver cet item au tour 1, 4 personnes ne l'estiment pas important au tour 3. Cependant, la majorité des participants se trouve quand même du côté de l'importance avec 5 personnes qui choisissent « important » et 3 qui choisissent « très important ».</p>
<p><u>IDAA2</u> : Je me reconnais dans ce que l'autre (collègue, hiérarchie, client) dit de moi au travail.</p>	<p><u>Item initial</u> : Je me reconnais dans ce que l'autre dit de moi au travail.</p> <p>5 personnes choisissent de conserver l'item initial tel quel.</p>	<p>2 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p> <p>5 personnes choisissent une autre reformulation : « Je me reconnais dans</p>	<p>⚠ Changement formulation de l'item suite au tour 2, voir Annexe 12.</p> <p>Cet item fait davantage débat dès le premier tour,</p>

<p>4 personnes ont choisi la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>6 personnes ont choisi la proposition 3, soit « important ».</p> <p>2 personnes ont choisi la proposition 4, soit « très important ».</p>	<p>4 personnes choisissent de le modifier, avec des commentaires majoritairement axés sur la définition de « l'autre ».</p> <p>3 personnes choisissent de supprimer l'item avec cette notion « d'autre ».</p>	<p>la manière dont on me qualifie au travail. ».</p> <p>5 personnes choisissent la proposition « Je me reconnais dans ce que l'autre (collègue, hiérarchie, client) dit de moi au travail. ».</p>	<p>principalement par manque de clarté sur le terme « autre ».</p> <p>Cela se témoigne également par les choix de reformulation au second tour. Le service ValoRH finit par trancher pour une des reformulations qui sera majoritairement jugée comme importante (6 important et 2 très important), malgré que 4 personnes la jugent pas importante.</p>
--	---	---	--

<p><u>IDEP1</u> : Mon espace de travail est bien délimité.</p> <p>6 personnes choisissent la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>6 personnes choisissent la proposition 3, soit « important ».</p>	<p><u>Item initial</u> : Mon espace physique de travail est bien délimité.</p> <p>6 personnes choisissent de conserver l'item initial tel quel.</p> <p>3 personnes choisissent de le modifier avec comme retour principal dans les commentaires que les personnes n'ont pas forcément d'espace physique délimité à leur disposition, ou n'en ont pas besoin.</p> <p>3 personnes choisissent de supprimer l'item.</p>	<p>2 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p> <p>5 personnes choisissent la proposition « Mon espace de travail est bien délimité. ».</p> <p>4 personnes choisissent la proposition « Je dispose d'un espace physique de travail qui est bien délimité. ».</p> <p>1 personne choisit de supprimer l'item.</p>	<p>Initialement, 6 personnes choisissent de conserver l'item tel quel, cependant, au second tour 9 personnes choisissent de le reformuler avec un penchant pour la reformulation « Mon espace de travail est bien délimité. » (5 personnes). ⚠</p> <p>Ce contraste se marque par une égalité entre « pas important » et « important » lors du troisième tour.</p>
<p><u>RJB2</u> : J'entends dire de mes collègues que je fais preuve de</p>	<p><u>Item initial</u> : J'entends dire de mes pairs que je fais preuve de créativité</p>	<p>2 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p>	<p>Les deux premiers tours sont davantage contrastés étant donné qu'au premier tour 9</p>

<p>créativité dans la manière d'effectuer mon travail.</p> <p>1 personne a choisi la proposition 1, soit « pas du tout important ».</p> <p>3 personnes ont choisi la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>7 personnes ont choisi la proposition 3, soit « important ».</p> <p>1 personne a choisi la proposition 4, soit « très important ».</p>	<p>dans la manière d'effectuer mon travail.</p> <p>9 personnes choisissent de conserver l'item initial tel quel.</p> <p>2 personnes choisissent de le modifier avec des commentaires soulignant le fait que la créativité n'est pas acceptée partout et la nécessité de spécifier qui sont les pairs.</p> <p>1 personne choisit de supprimer l'item.</p>	<p>9 personnes choisissent la proposition « J'entends dire de mes collègues que je fais preuve de créativité dans la manière d'effectuer mon travail. »</p> <p>1 personne choisit de supprimer l'item.</p>	<p>personnes choisissent de conserver l'item tel quel, et qu'au second tour 9 personnes choisissent de le reformuler pour clarifier « pairs » par « collègues ». L'item reformulé suite au tour 2, est considéré comme majoritairement important avec 7 personnes qui choisissent « important » et 1 personne qui choisit « très important ».</p>
---	--	--	---

<p><u>CTAI5</u> : J'ai choisi ce métier par vocation.</p> <p>1 personne a choisi la proposition 1, soit « pas du tout important ».</p> <p>4 personnes ont choisi la proposition 2, soit « pas important ».</p> <p>6 personnes ont choisi la proposition 3, soit « important ».</p> <p>1 personne a choisi la proposition 4, soit « très important ».</p>	<p><u>Item initial</u> : J'ai choisi ce métier par vocation.</p> <p>11 personnes choisissent de conserver l'item initial tel quel.</p> <p>1 personne choisit de supprimer l'item, car « n'informe pas sur l'adéquation avec l'idéal de travail ».</p>	<p>7 personnes choisissent de conserver l'item tel quel.</p> <p>5 personnes choisissent de « supprimer l'item, car n'informe pas sur l'adéquation avec l'idéal de travail. ».</p>	<p>Bien que l'item ait été conservé tel que demandé par la majorité, aussi bien au tour 1 qu'au tour 2, l'importance est plus dispersée au tour 3. Cependant, la majorité des participants se trouvent quand même du côté de l'importance avec 6 personnes qui choisissent « important » et 1 qui choisit « très important ».</p>
--	---	---	---

F. Annexe 14 – Questionnaire (items supprimés)

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	Alpha	r
IDENTITE AU TRAVAIL à 16 items					.876	
	Construction sociale par le travail à 3 items				.670	
ID	IDCS1	1		Mon travail me permet de me sentir exister socialement (ex. société, famille, amis, etc.).		
	IDCS2	2	R	J'ai l'impression de n'être qu'un numéro au travail.		
	IDCS3	3		Je m'identifie à l'organisation pour laquelle je travaille.		
	Accomplissement personnel à 3 items				.716	
	IDAP1	4		Mon travail me permet de m'épanouir en tant que personne.		
	IDAP2	5		Mon travail me permet d'apprendre des choses qui m'intéressent ou qui présentent un intérêt pour moi.		
	IDAP3	6	R	J'ai le sentiment d'avoir des difficultés à m'accomplir dans mon travail.		
	Espace physique / Territoire défini à 3 items				.709	
	IDEP1	7		Mon espace de travail est bien délimité.		
	IDEP2	8		J'ai la possibilité de personnaliser mon espace de travail.		
	IDEP3	9	R	Je n'ai pas d'espace physique de travail défini au travail.		
	IDEP4 (>2%)	10	R	Je n'ai pas d'espace physique de travail défini à la maison lorsque je suis en télétravail.		
	Rôle clair et adapté à 4 items				.853	
	IDRC1	11		Le rôle qui m'est confié dans mon travail correspond à ce pour quoi j'ai été engagé(e).		
	IDRC2	12		Mon rôle dans l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...) correspond à mes compétences.		
IDRC3	13		Mon rôle est clairement défini.			
IDRC4 (>2%)	14	R	J'éprouve des difficultés face à la polyvalence exigée dans mon travail.			
IDRC5	15		Je sais quel est mon rôle dans l'organisation.			

Autonomie de la pensée et de l'agir à 3 items				.683	
IDAA1	16	R	J'en viens à fonctionner comme un robot au travail.		
IDAA2	17		Je me reconnais dans ce que l'autre (collègue, hiérarchie, client) dit de moi au travail.		
IDAA3	18	R	Je ne me reconnais pas dans certaines de mes actions / attitudes dans le cadre de mon travail.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	alpha	r
RECONNAISSANCE à 10 items				.848	
	Jugement de beauté à 2 items				.598
R	RJB1	19	J'entends dire de mes collègues que mon travail est bien fait.		
	RJB2	20	J'entends dire de mes collègues que je fais preuve de créativité dans la manière d'effectuer mon travail.		
	RJB3 (>2%)	21	R Mes collègues ne perçoivent pas les difficultés auxquelles je peux être confronté(e) dans mon travail.		
	Jugement d'utilité à 3 items			.821	
	RJU1	22	Mon travail est considéré comme utile par ma hiérarchie.		
	RJU2	23	R Ma contribution à l'organisation (entreprise, institution, Asbl, etc.) n'est pas reconnue par ma hiérarchie.		
	RJU3	24	Ma hiérarchie valorise mon expertise.		
	Perception individuelle de la reconnaissance à 2 items				.727
	RPIR1	25	Je me sens reconnu(e) dans mon travail.		
	RPIR2	26	Je suis remercié(e) pour le travail que j'accomplis.		
	RPIR3 (>2%)	27	R Je ne me sens pas valorisé(e) dans mon travail.		
	Gratitude à 3 items			.890	
	RG1	28	Mon travail est apprécié par les clients/patients/bénéficiaires/...		
RG2	29	J'entends dire que les clients/patients/bénéficiaires/... sont contents de mon travail			
RG3	30	Je reçois un feedback positif des clients/patients/bénéficiaires/... sur la qualité de mon travail			

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	Alpha	r
COLLECTIF à 21 items				.898	
	Soutien social des collègues à 3 items			.924	
C	CSSC1	31	Je reçois du soutien de mes collègues.		
	CSSC2	32	Si je me retrouve confronté(e) à un problème, mes collègues m'aident à trouver une solution.		
	CSSC3	33	Mes collègues et moi nous entraisons dans le travail.		
	Soutien social du supérieur à 3 items			.949	
	CSSS1	34	Je reçois du soutien de mon(ma) supérieur(e).		
	CSSS2	35	Si je me retrouve confronté(e) à un problème, mon(ma) supérieur(e) m'aide à trouver une solution.		
	CSSS3	36	Mon(ma) supérieur(e) et moi gérons les difficultés du travail ensemble.		
	Prise en charge adéquate de l'absence à 6 items			.694	
	CPA1	37	R Je culpabilise lorsque je dois m'absenter du travail.		
	CPA2 (>2%)	38	R Lorsque je suis absent(e), mon équipe doit assurer ma charge de travail.		
	CPA3 (>2%)	39	Lorsque je suis absent(e), je suis remplacé(e).		
	CPA4	40	R Je m'épuise à force de remplacer des absents.		
	CPA5	41	R Je me sens obligé(e) de travailler même si je suis en maladie.		
	CPA6	42	R J'éprouve des difficultés pour faire mon travail lorsque les absent(e)s ne sont pas remplacé(e)s.		
	CPA7	43	R J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente longtemps.		
Responsabilisation de l'équipe à 3 items			.729		
CRE1	44	Mon équipe partage les responsabilités du travail.			
CRE2	45	R En cas de problème, je peux difficilement compter sur mon équipe.			
CRE3	46	Chacun(e) contribue de manière équilibrée aux résultats de l'équipe.			
Cohésion				.799	

	à 2 items					
	CC1	47		Je sens que je fais partie d'un collectif de travail.		
	CC2	48		Mon équipe est solidaire.		
	CC3 (>2%)	49	R	J'éprouve peu de plaisir à travailler avec mon équipe.		
	Espace de délibération à 2 items					.653
	CED1 (>2%)	50	R	Je dispose de peu de temps pour échanger sur la réalité de mon travail avec mon équipe (hiérarchie, collègues, ...).		
	CED2	51		Mon(ma) supérieur(e) organise des réunions pour parler de la réalité du travail.		
	CED3	52		Mon équipe dispose de moments pour confronter nos opinions sur le travail.		
	Activité déontique à 2 items					.597
	CAD1 (>2%)	53	R	Il est difficile de parvenir à un consensus avec mon équipe sur la manière d'effectuer le travail.		
	CAD2	54		Je peux échanger librement et aisément avec mon équipe sur les problèmes engendrés par les procédures.		
	CAD3	55		Mon équipe échange sur la manière d'adapter les règles du métier à la réalité de travail.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	Alpha	r
VALEURS à 7 items					.899	
	Rapport individu - organisation À 2 items					.801
	VRIU1	56		Mes valeurs sont en accord avec celles de l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).		
	VRIU2 (>2%)	57	R	Je suis tiraillé(e) entre mes propres valeurs et celles de l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).		

	VRIU3	58		J'adhère aux valeurs prônées par l'organisation (entreprise, institution, Asbl, ...).		
	Justice à 2 items					.731
	VJ1	59		Mon organisation (entreprise, institution, Asbl, ...) accorde de l'importance à l'équité au travail.		
	VJ2	60		Je me sens traité(e) avec les mêmes égards que mes collègues.		
	VJ3 (>2%)	61	R	Je perçois une répartition injuste de la quantité de travail entre les collègues.		
	Bien-être éthique à 3 items					.840
	VBE1	62	R	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve.		
	VBE2	63	R	Je ne suis pas en accord avec la manière dont je dois travailler.		
	VBE3	64		J'ai la possibilité de travailler en accord avec mes valeurs.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	Alpha	r
SENS AU TRAVAIL à 2 items					.880	
	Sens des tâches à 3 items				.664	
	STST1	65		Les tâches qu'on me demande de faire ont du sens.		
	STST2	66	R	Les tâches que j'effectue sont peu intéressantes.		
	STST3	67		Je fais réellement ce pour quoi j'ai été engagé(e).		
	Utilité du travail à 3 items					.538
	STUT1 (>2%)	68	R	Le travail que j'effectue est peu pris en considération par les collègues et/ou la hiérarchie et/ou les clients.		

	STUT2	69	Je me sens utile dans mon travail.		
	STUT3	70	Mon travail est utile pour la communauté.		
	Sens au travail à 3 items			.869	
	ST1	71	Je sais pourquoi je m'investis dans ce travail.		
	ST2	72	Mon travail trouve du sens à mes yeux.		
	ST3	73	Mon travail donne du sens à ma vie.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	Alpha	r
ORGANISATION DU TRAVAIL à 17 items				.856	
	Adaptabilité aux changements de l'organisation à 3 items			.771	
	OTAC1	74	Je me sens à l'aise face aux changements dans l'organisation.		
	OTAC2	75	Les changements dans mon organisation ont du sens.		
	OTAC3	76	J'arrive à m'adapter aux changements dans mon organisation.		
	Evaluation adaptée à 2 items				.436
	OTEA1	77	R Je suis évalué(e) uniquement sur les résultats quantitatifs de mon travail.		
	OTEA2	78	R Mes résultats sont systématiquement comparés à ceux de mes collègues.		
	OTEA3 (effet plafond)	79	Les indicateurs de performance auxquels je dois répondre reflètent la réalité de mon travail.		
	OTEA4 (>+2%)	80	Les évaluations de mon travail me permettent de progresser.		

Gestion de l'intensification de la charge de travail à 2 items					.704
OTIC1 (>+2%)	81	R	Ma charge de travail augmente de plus en plus avec les années.		
OTIC2	82	R	Ma charge de travail est trop élevée par rapport aux moyens dont je dispose pour l'accomplir.		
OTIC3	83		Je suis à l'aise avec ma charge de travail.		
Ressources à 3 items				.723	
OTR1	84		Je dispose des moyens nécessaires pour mes tâches.		
OTR2	85	R	Les objectifs qu'on me fixe dans mon travail me semblent irréalisables.		
OTR3	86	R	Dans mon travail, je reçois des indications contradictoires.		
Perspectives professionnelles futures à 7 items				.763	
OTPF1	87	R	J'ai peur de perdre mon travail si je m'absente trop longtemps.		
OTPF2	88	R	J'ai peur de me faire virer.		
OTPF3	89		Je sens que je pourrais faire toute ma carrière là où je suis.		
OTPF4	90		Les compétences dont je dispose ou que je peux acquérir m'offrent des perspectives professionnelles.		
OTPF5	91		J'ai des perspectives de futur dans mon travail.		
OTPF6	92		J'ai des perspectives d'évolution.		
OTPF7	93		Je sens que je pourrais travailler dans ce domaine toute ma vie.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	Alpha	r
ART DU TRAVAIL à 16 items					.865	
	Sublimation Plaisir au travail à 3 items				.743	
	ATSPT1	94		J'aime mon travail.		
	ATSPT2 (> +2%)	95	R	J'aime faire mon travail, mais je suis empêché(e) de bien le faire.		
	ATSPT3	96		J'éprouve du plaisir à bien faire mon travail.		
	ATSPT4	97		Je suis fier(ère) des résultats que j'obtiens dans mon travail.		
	Créativité à 2 items					.707
	ATC1	98		Je peux fournir un travail personnalisé.		
	ATC2	99		J'ai la possibilité d'être créatif(ve) dans mon travail.		
	ATC3 (> +2%)	100		Les procédures sont suffisamment souples que pour pouvoir être adaptées si besoin.		
	Investissement au travail à 3 items >2% dans la dimension totale lorsque les items >2% dans leur sous-dimension ont été supprimé (ATIT1 et ATIT2)					(.545)
	ATIT1	101	R	Je fais plus que ce qui m'est demandé.		
	ATIT2	102	R	Certaines tâches que je réalise ne sont pas dans ma description de fonction.		
	ATIT3 (> +2%)	103	R	Je dois faire des heures supplémentaires pour réaliser toutes mes tâches.		
	Travail réel à 3 items				.531	
	ATTR1	104	R	Je n'ai pas le temps d'effectuer les tâches que j'aime réaliser.		
	ATTR2	105		J'ai les moyens de faire face aux imprévus de mon travail.		

	ATTR3	106	J'éprouve de la satisfaction dans la manière dont j'accomplis mon travail.		
	Adaptation du travail prescrit à 3 items			.914	
	ATATP1	107	J'ai la possibilité de m'écarter des procédures de travail lorsque je juge cela nécessaire.		
	ATATP2	108	J'ai la possibilité d'utiliser des raccourcis (aller à l'essentiel) dans les procédures pour bien faire mon travail.		
	ATATP3	109	Lorsque je sais que la procédure ne fonctionnera pas, j'ai la possibilité de l'adapter.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS	R	ITEMS	Alpha	r
RÔLE DU MANAGEMENT à 17 items					
	Praxis de l'écoute à 3 items			.911	
	RMPE1	110	Mon (ma) supérieur(e) est disponible pour discuter.		
	RMPE2	111	Mon(ma) supérieur(e) m'écoute et agit en conséquence.		
	RMPE3	112	Mon (ma) supérieur(e) s'intéresse à ce que je lui rapporte concernant mon travail.		
	Collaboration / Coopération à 3 items			.950	
	RMC1	113	La collaboration avec mon (ma) supérieur(e) me permet de bien réaliser mon travail.		
	RMC2	114	Je suis satisfait(e) de la collaboration avec mon (ma) supérieur(e).		
	RMC3	115	Je suis satisfait(e) du rôle que joue mon (ma) supérieur(e) dans l'organisation de mon travail.		

Contribution à la confiance à 3 items					.857	
RMCC1	116			Mon(ma) supérieur(e) tient ses promesses.		
RMCC2 (>+2%)	117	R		Mon(ma) supérieur(e) s'implique peu dans le vécu de l'équipe.		
RMCC3	118			Mon(ma) supérieur(e) encourage la solidarité dans l'équipe.		
RMCC4	119			Il y a une confiance réciproque entre mon (ma) supérieur(e) et moi.		
RMCC5 (>+2%)	120			Mon (ma) supérieur(e) me laisse suffisamment d'autonomie dans mon travail.		
(Re) construction du collectif à 3 items					.797	
RMCO1	121			Des actions sont mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs.		
RMCO2 (effet plafond)	122	R		Les actions mises en place par l'organisation pour renforcer la cohésion entre les travailleurs sont inappropriées.		
RMCO3	123			L'organisation favorise les échanges sur le travail par la mise en place de réunion d'équipe.		
RMCO4	124			La hiérarchie intervient quand apparait une difficulté dans l'équipe.		
Compétences managériales (autorité fondée sur la compétence et la loyauté) à 5 items					.782	
RMCM1	125			Mon(ma) supérieur(e) connaît mon travail.		
RMCM2	126	R		Mon(ma) supérieur(e) est peu attentif(ve) aux difficultés rencontrées dans mon travail.		
RMCM3	127			Mon(ma) supérieur(e) valorise et reconnaît le travail de l'équipe.		
RMCM4	128			Mon(ma) supérieur(e) permet à chacun(e) d'exprimer son point de vue sur le travail.		
RMCM5	129			Mon(ma) supérieur(e) prend position lorsque les avis divergent sur la manière de travailler.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

DIMENSION	SOUS-DIMENSIONS		R	ITEMS	Alpha	r
CENTRALITE DU TRAVAIL à 11 items					.864	
	Adéquation avec l'idéal du travail à 5 items				.852	
	CTAI1	130		Mon travail est en adéquation avec ma représentation de mon métier.		
	CTAI2	131		La réalité de mon travail correspond à mon idéal de travail.		
	CTAI3	132	R	Je me retrouve peu dans ce que j'avais imaginé de ce travail au départ.		
	CTAI4	133	R	Si je le pouvais, je ferais un autre métier.		
	CTAI5 (>+2%)	134		J'ai choisi ce métier par vocation.		
	CTAI6	135		Mon travail correspond à ce qui avait été annoncé.		
	Conciliation vie privée - vie professionnelle à 3 items				.587	
	CTVP1	136		Mon travail a un impact positif sur ma vie privée.		
	CTVP2	137		J'arrive à concilier ma vie privée et ma vie professionnelle.		
	CTVP3 (>+2%)	138		Le travail a un effet négatif sur ma santé.		
	CTVP4	139		Ma santé est prise en considération par l'organisation.		
	Place du travail dans la vie à 3 items				.834	
	CTPT1	140	R	La place que mon travail occupe dans ma vie est trop importante.		
	CTPT2	141	R	Je privilégie mon travail au détriment des autres sphères de ma vie.		
	CTPT3	142	R	Je continue à penser au travail lorsque je suis à la maison.		

Note. R = item renversé, α = Alpha de Cronbach, r = corrélation de Pearson une fois les items problématiques supprimés, surlignage rouge = items supprimés.

