

## Risques psychosociaux : outils d'évaluation

# Maslach Burnout Inventory (MBI)

### CATÉGORIE

### ATTEINTE DU RAPPORT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

#### RÉDACTEURS :

Langevin V., département Expertise et conseil technique, INRS

Boini S., département Épidémiologie en entreprise, INRS

François M., département Homme au travail, INRS

Riou A., département Expertise et conseil technique, INRS

Ce document appartient à une série publiée régulièrement dans la revue. Elle analyse les questionnaires utilisés dans les démarches de diagnostic et de prévention du stress et des risques psychosociaux au travail. L'article par les mêmes auteurs : « Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail » (TC 134, *Doc Méd Trav.* 2011 ; 125 : 23-35) présente cette série et propose au préventeur une aide pour choisir l'outil d'évaluation le mieux adapté.

#### Noms des auteurs

Maslach C., Jackson S.E.

#### Objectifs

Évaluation des conséquences du stress chronique.

#### Année de première publication

1981.

#### Cadre, définition, modèle

Le *burnout* (ou épuisement professionnel) a été initialement défini comme un syndrome d'épuisement des ressources physiques et mentales affectant plus particulièrement les « professions d'aide », soit l'ensemble des professions caractérisées par une dimension d'aide, d'assistance, de soins ou de formation auprès d'un public.

Différents modèles descriptifs du *burnout* ont été proposés ; celui élaboré par Maslach et Jackson décrit trois dimensions : l'épuisement émotionnel, la déshumanisation et la diminution de l'accomplissement personnel au travail.

Le concept de *burnout* est apparu en dehors de la problématique du stress. Son intégration dans ce champ théorique a été réalisée par

la suite et des liens entre le *burnout* et les mécanismes de stress ont été vérifiés [revues de Pezet-Langevin, 1997, 2002]. Le *burnout* peut donc être présenté comme une conséquence négative du stress chronique au travail.

#### Niveau d'investigation

Diagnostic.

#### Langue d'origine

Anglais (US).

#### Traduction

Nombreuses traductions : allemande, arabe, espagnole, polonais, chinois...

Traduction française : plusieurs adaptations du MBI ont été réalisées dans le cadre d'études sur différentes professions (infirmières, médecins, travailleurs sociaux...) [revue Pezet-Langevin, 1997].

#### Vocabulaire

Pas de difficulté particulière. Version originale adaptée aux professions d'aide.

#### Versions existantes

MBI à 22 items : version originale pour les professions d'aide (aussi dénommé MBI- HSS pour *Human*

*Services Survey*). Cette fiche porte sur cette version.

MBI-GS à 16 items : version applicable à toutes les professions (*General Survey*) [Maslach et al., 1996]. Cette version permet d'évaluer le *burnout* dans des termes qui ne sont pas spécifiques d'une profession particulière. Alors que le MBI (version originale) se focalise sur les répercussions psychologiques des exigences émotionnelles et affectives liées aux relations à la « clientèle », le MBI-GS évalue ces mêmes répercussions liées cette fois-ci à une implication et un investissement intenses dans son travail. Les études de validation du MBI-GS sont satisfaisantes [Langballe et al., 2006 ; Schutte et al., 2000 ; Worley et al., 2008].

Il existe également une version pour les éducateurs (*Educators Survey* – ES).

#### Structuration de l'outil

Trois échelles composent le MBI (version originale) :

- Sentiment d'épuisement émotionnel (9 items)
- Déshumanisation (5 items)
- Accomplissement personnel au travail (8 items)

Trois scores (un par échelle) per-

mettent de situer l'état de *burnout* de la personne.

### Modalités de réponse et cotation

Les items du MBI se présentent sous forme d'affirmations à propos des sentiments et des impressions du salarié concernant son état émotionnel et affectif lié au travail, ses pratiques professionnelles et ses relations avec les clients, les usagers ou le public.

Les réponses sont données sur une échelle de fréquence en 7 points de « *jamais* » à « *tous les jours* ». Il existe également une échelle de réponse en intensité, mais elle est rarement utilisée.

Les items d'épuisement émotionnel et de déshumanisation ont une valence négative : des scores élevés sur ces échelles vont dans le sens d'un état de *burnout* important. À l'inverse, les items d'accomplissement personnel ont une valence positive : des scores élevés sur cette échelle vont dans le sens d'un état de *burnout* faible ou inexistant.

### Temps de passation

Environ 10-15 minutes.

### Disponibilités et conditions d'utilisation

Inventaire édité dans un manuel aux États-Unis [Maslach et al., 1986].

En France, le MBI est utilisé à des fins de recherche uniquement. Il n'existe pas de traduction ni d'adaptation française du manuel. En revanche, le questionnaire MBI-HSS seul a été publié en français, notamment dans l'ouvrage d'Estryn-Béhar [1997], pour une population de soignants.

Il est possible d'acheter les droits d'utilisation du MBI, avec une mise à disposition d'une traduction fran-

çaise, à cette adresse internet : [www.mindgarden.com/products/mbi.htm#data](http://www.mindgarden.com/products/mbi.htm#data)

### Qualités psychométriques

#### VALIDITÉ

##### ● Validité critériée concomitante

Les liens entre le *burnout* et des antécédents ou des conséquences du stress ont été vérifiés empiriquement [revues de Pezet-Langevin, 1997, 2002].

##### ● Validité de structure interne

Les questions du MBI ont été élaborées à partir d'une longue série d'entretiens, de questionnaires et d'observation du travail. Après plusieurs analyses factorielles avec rotation varimax, sur 67 items initiaux, 22 ont été retenus. Trois facteurs ont été identifiés [Maslach et al., 1986].

Cette structuration en trois facteurs a été confirmée par la suite dans de nombreuses études et notamment par des analyses factorielles confirmatoires [revues de : Pezet-Langevin, 1997, 2002 ; Worley et al., 2008].

Ainsi, la structuration en trois dimensions est par exemple confirmée sur deux études françaises portant sur 1 092 travailleurs sociaux et sur 1 382 infirmières [Pezet-Langevin, 1997].

##### ● Validité de structure externe convergente

Les auto-évaluations du *burnout* recueillies par le MBI ont été confrontées à des appréciations portés par des tierces personnes (collègues, conjoints, médecins traitants) sur ces mêmes personnes ayant répondu au MBI. Les résultats font apparaître une convergence satisfaisante entre les réponses aux trois échelles du

MBI et l'appréciation portée par ces tierces personnes.

##### ● Validité de structure externe divergente

Les scores obtenus au MBI sont modérément corrélés à la satisfaction au travail et à la dépression [Maslach et al., 1986], ce qui tend à montrer que le *burnout* est distinct de ces deux autres concepts.

#### FIDÉLITÉ

##### ● Fidélité test-retest [Maslach et Jackson, 1986]

Pour un intervalle de 2 à 4 semaines (N = 53) : coefficient de stabilité de 0,82 pour la dimension épuisement émotionnel ; 0,60 pour la dimension déshumanisation et 0,80 pour la dimension accomplissement personnel.

Pour un intervalle d'un an (N = 248) : coefficient de stabilité de 0,80 pour la dimension épuisement émotionnel ; 0,54 pour la dimension déshumanisation ; 0,57 pour la dimension accomplissement personnel. La fidélité test-retest pour la version originale du MBI est donc satisfaisante.

##### ● Consistance interne

La version américaine du MBI présente une consistance interne satisfaisante : tous les alpha de Cronbach sont supérieurs à 0,70 (N = 1 316 sujets américains) :

- Épuisement émotionnel : 0,90
- Déshumanisation : 0,79
- Accomplissement personnel : 0,71

Les utilisations de la version française du MBI produisent des coefficients alpha de Cronbach satisfaisants pour les échelles d'épuisement émotionnel et d'accomplissement personnel (Pezet-Langevin, 1997). En revanche, la fidélité de la version française de l'échelle de déshumanisation est insatisfaisante (alpha de Cronbach

inférieur à 0,70 et ce sur plusieurs études), contrairement aux versions anglaise et allemande. Cette discordance semble spécifique à la version française, et il se pourrait que le contexte culturel et sémantique joue un rôle. Deux autres éléments peuvent être avancés pour expliquer cette constatation : un effet de désirabilité sociale (produire des réponses afin de se présenter sous un jour favorable) et le faible nombre d'items de cette échelle (seulement 5 items).

#### SENSIBILITÉ

Pas d'informations concernant la version originale. Concernant la version française, la dimension de déshumanisation manque de sensibilité (distribution des scores ne suivant pas la loi normale) [Pezet-Langevin, 1997].

#### Étalonnage

La version américaine du MBI dispose d'un étalonnage puisque cet inventaire est édité. Dans la version de 1986, il se composait de 1 025 sujets (142 policiers, 132 assistantes maternelles, 125 agents administratifs, 116 enseignants, 97 conseillers, 91 assistants sociaux, 68 conseillers juridiques, 63 thérapeutes, 43 médecins, 40 psychiatres et psychologues, 31 employés d'un organisme d'affaire, 31 procureurs, 77 autres).

La version française du MBI a été utilisée auprès de nombreuses professions : par exemple un échantillon hétérogène de 670 professionnels de la relation d'aide, un échantillon de 1 382 infirmières et un de 1092 travailleurs sociaux [Pezet-Langevin, 1997]. Toutefois, aucune édition française du MBI n'a été réalisée, les étalonnages disponibles sont donc limités aux professions étudiées.

#### Biais, critiques, limites

Bien que le MBI soit très largement utilisé dans les recherches sur le *burnout* et bien qu'il soit édité comme test psychologique aux États-Unis, la version française de cet inventaire n'a pas donné lieu à une édition similaire.

L'échelle française de déshumanisation a une consistance interne insuffisante et présente vraisemblablement un biais de désirabilité sociale.

#### Observations particulières

Dans la première publication du MBI [Maslach et al., 1981], deux critères de réponse étaient proposés : fréquence (échelle de type Likert en 7 points) et intensité (échelle de type Likert en 8 points). Dans la réédition du manuel de l'inventaire (1986), seul le critère de réponse en fréquence est maintenu, car les évaluations selon les deux critères sont apparues fortement corrélées entre elles.

Les analyses factorielles avec rotation Varimax, pour la version française, retrouvent la structure originale du MBI mais font apparaître des items qui participent à plusieurs facteurs à la fois.

#### RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- **ESTRYN-BÉHAR M** - Stress et souffrance des soignants à l'hôpital. Reconnaissance, analyse et prévention. Paris : Éditions ESTEM ; 1997 ; 245 p.
- **LANGBALLE EM, FALKUM E, INNSTRAND ST, AASLAND OG** - The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey in representative samples of eight different occupational groups. *J Career Assess.* 2006 ; 14 (3) : 370-84.
- **MASLACH C, JACKSON SE** - The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav.* 1981 ; 2 (2) : 99-113.
- **MASLACH C, JACKSON SE** - Maslach Burnout Inventory manual. 2<sup>nd</sup> edition. Palo Alto : Consulting Psychologists Press ; 1986 : 34 p.
- **MASLACH C, JACKSON SE, LEITER MP** - Maslach Burnout Inventory manual. 3<sup>rd</sup> edition. Palo Alto : Consulting Psychologists Press ; 1996.
- **PEZET-LANGEVIN V** - Le stress au travail : des déclarations à l'observation des comportements (le syndrome du *burnout* chez les travailleurs sociaux). Thèse pour le doctorat en psychologie. Nanterre : Université de Paris X Nanterre, UFR des sciences psychologiques et des sciences de l'éducation ; 1997 : 336 p.
- **PEZET-LANGEVIN V** - *Le burnout*, conséquence possible du stress au travail. In: NEBOIT M, VEZINA M (Eds) - Stress au travail et santé psychique. Collection Travail et activité humaine. Toulouse : Octarès Editions ; 2002 : 99-109, 310 p.
- **SCHUTTE N, TOPPINEN S, KALIMO R, SCHAUFELI W** - The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *J Occup Organ Psychol.* 2000 ; 73 (1) : 53-66.
- **WORLEY JA, VASSAR M, WHEELER DL, BARNES LLB** - Factor structure of scores from the Maslach Burnout Inventory - A review and meta-analysis of 45 exploratory and confirmatory factor-analytic studies. *Educ Psychol Meas.* 2008 ; 68 (5) : 797-823.