

## **BURNOUT EN MUTATION : QUAND LA CRISE REDÉFINIT LES ÉQUILIBRES TRAVAIL-SANTÉ**

**BURNOUT IN TRANSITION: HOW THE CRISIS IS REDEFINING WORK–HEALTH BALANCE.**

– **AUTEUR 1** : MILI Samira,

**(1)**: Docteur en sciences de Gestion, Maître de conférences habilitée à la Faculté des Sciences, Juridiques Économiques et Sociales – Université Moulay Ismail de Meknès.



**Conflit d'intérêt** : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêt.

**Pour citer cet article** : MILI .S (2025) « BURNOUT EN MUTATION : QUAND LA CRISE REDÉFINIT LES ÉQUILIBRES TRAVAIL-SANTÉ »,

**IJAME : Volume 02, N° 15 | Pp: 211 – 225.**

**Date de soumission** : Juillet 2025

**Date de publication** : Août 2025



**DOI** : 10.5281/zenodo.16937240

**Copyright** © 2025 – IJAME

**ABSTRACT :**

March 2020 marked the onset of an unprecedented global health crisis, at least in terms of its scale and impact. The COVID-19 pandemic disrupted all sectors of activity, and the field of education was no exception. The existing management practices that had governed universities before the pandemic quickly became obsolete and had to be rethought to meet new demands. All stakeholders—administrators, faculty, and students—were required to adapt to this sudden transformation. Although the situation may have seemed temporary, the effects experienced during those months had a profound impact on social well-being, particularly among university faculty.

This article explores the impact of remote work on burnout levels among higher education instructors. The study sample consists of 200 university teachers who worked remotely during the crisis. A quantitative methodology was adopted, using the *Maslach Burnout Inventory (MBI)* model, which assesses burnout across three dimensions. The findings indicate low levels on the first two dimensions and a high level on the third. The results suggest that the majority of participants did not suffer from significant burnout. However, a notable portion of the sample exhibited high scores across all three dimensions, signalling the presence of considerable psychological strain for some.

**KEYWORDS :** Health Crisis, Well-Being ; Burnout ; Remote work; artificial intelligence

**RESUME :**

Mars 2020 est marqué par l'avènement d'une crise sanitaire jamais vécu auparavant ou du moins pas à cette échelle... La pandémie du covid-19 a touché tous les secteurs d'activité et les contextes, le domaine éducatif n'en fait pas exception. En effet, les modes de gestion en vigueur jusqu'à la période antérieure à la pandémie n'étaient plus valables au sein des établissements universitaires et devaient être repensés pour s'adapter aux nouvelles exigences, tous les acteurs étaient tenus de s'y conformer, depuis les administrateurs jusqu'aux professeurs en passant par les étudiants. Bien que la situation puisse être perçue comme étant transitoire, les effets ressentis au cours de ces mois, ont eu un impact très significatif sur le bien-être social de tous les citoyens et en particulier celui des enseignants. Cet article abordera l'impact du télétravail sur les niveaux de l'épuisement professionnel chez les enseignants. L'échantillon de notre étude est composé de 200 enseignants ayant travaillé à distance pendant la crise. La méthodologie choisie est quantitative basée sur le modèle MBI *Maslach Burnout Inventory* qui évalue les niveaux d'épuisement professionnel en se basant sur trois dimensions. Les résultats générés démontrent des niveaux bas sur les deux premières dimensions et un niveau élevé sur la dernière dimension. On conclut que la majorité des enseignants ne souffrent pas d'épuisement professionnel. Cependant, il à noter qu'une proportion notable de notre échantillon a présenté des niveaux importants sur les trois dimensions du burnout.

**MOTS-CLES : Crise Sanitaire ; Bien-Être ; Épuisement Professionnel ; Télétravail ; Intelligence Artificielle.**

## Introduction

Suite à la déclaration de l'état d'urgence dû à la crise sanitaire du covid-19 au cours du mois de Mars 2020, divers événements se sont produits dont les implications sont d'une grande gravité. Afin de faire face à cette situation et pour protéger la santé des citoyens, les gouvernements ont repensé le mode de gestion adopté et ont pris des décisions qui ont inévitablement eu un impact socio-économique énorme, tant à court qu'à moyen et long terme. Certes, la crise du covid-19 a affecté la santé des individus, cependant, selon CEPALC (2020) [1], elle a eu des impacts non seulement sur l'environnement de la santé humaine, mais a touché également d'autres sphères, notamment, l'environnement économique, social, de travail, culturel, politique et juridique. En effet, les organisations privées et publiques ont été contraintes d'opérer des changements abrupts et brusques bon gré mal gré, pour garantir la continuité de l'activité.

L'une des principales mutations au sein des organisations réside dans la numérisation du travail, particulièrement, le recours au télétravail. Selon Martín et Díaz (2020) [2], la transformation principale est le changement du lieu de travail des bureaux vers le domicile, autrement dit le passage d'un modèle de travail traditionnel généralisé à un modèle de télétravail généralisé.

Les universités n'ont pas fait exception, puisqu'elles ont également embrassé cette transition, avec la suspension des cours en présentiel à tous les niveaux d'enseignement, modifiant de manière sans précédent et inattendue la manière dont les administrateurs, les enseignants, les étudiants se rendaient à l'université.

La numérisation du travail ou le télétravail ne date pas d'hier surtout pour les entreprises, car elle a souvent été perçue comme un facteur clé pour réaliser le positionnement concurrentiel souhaité. Cependant, La crise de la COVID-19 a accéléré certaines tendances au niveau de la numérisation en particulier le passage au travail à distance, laissant parfois présager un avenir prometteur de plus grande flexibilité et de durabilité (OIT, 2020). Par conséquent l'intelligence artificielle (IA) joue un rôle prépondérant en facilitant et en enrichissant cette nouvelle forme d'organisation du travail.

Rouhiainen (2018) [3] a proposé deux définitions la première est que l'IA se définit comme : « *la capacité des ordinateurs à effectuer des activités qui nécessitent normalement l'intelligence humaine* » (p. 17) ou encore « *la capacité des machines à utiliser des algorithmes, à apprendre des données et à utiliser ce qu'elles apprennent pour prendre des décisions comme le ferait un être humain. Cependant, contrairement aux humains, les appareils basés sur l'IA n'ont pas besoin de se reposer et peuvent analyser de grands volumes d'informations en même temps. De même, la proportion d'erreurs est nettement inférieure dans les machines qui effectuent les mêmes tâches que leurs homologues humains* » (p.17).

Cet article abordera les répercussions du télétravail sur le bien-être des enseignants à l'ère de la crise pandémique. De ce fait, la question qui demeure fondamentale et qui constitue notre problématique est : Quel est l'impact du télétravail sur les niveaux de burnout chez enseignants au moment de la pandémie ?

et quel est le rôle de l'IA au sein de l'enseignement supérieur ? Pour répondre à cette question (composée) nous avons envisagé de diviser le travail en deux volets : le premier qui va expliciter de manière théorique, le rôle de l'intelligence artificielle dans le bien-être des employés de manière générale et des enseignants en particulier. Le second quant à lui va aborder la relation entre les niveaux de burnout et le télétravail de manière empirique en utilisant un échantillon de 200 enseignants de différentes facultés appartenant à une même université. Nous avons à cet effet utilisé les items du modèle Maslach Inventory Burnout (MBI) développés par Maslach et Jackson (1981) [4]. Les résultats obtenus vont nous permettre de comprendre la nature de l'impact du télétravail sur les niveaux de l'épuisement professionnel dans un contexte de crise.

## **1 LE TÉLÉTRAVAIL, L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL DES ENSEIGNANTS.**

L'usage du télétravail et des outils de l'IA sont souvent perçus comme étant bénéfiques pour les organisations du fait qu'ils permettent d'augmenter l'efficacité et la productivité individuelle qui se répercute positivement sur la performance organisationnelle. Cependant, la mauvaise utilisation de ces outils engendre des effets néfastes sur l'employé (efficacité, créativité, engagement, satisfaction), qui peuvent se manifester par des problèmes liés au bien-être et à l'épuisement professionnel.

### **1.1 Le télétravail au sein des universités**

La numérisation ou la digitalisation du travail peut être définie comme étant un processus sociotechnique évolutif qui se déroule au niveau individuel, organisationnel, social et mondial (Legner et al., 2017) [5] dans tous les secteurs. Il fait référence à l'utilisation d'outils qui convertissent les informations analogiques en informations numériques. La numérisation englobe un ensemble complexe de technologies, dont certaines en sont encore à leurs premiers stades de développement et d'utilisation.

Comme expliqué plus haut la pandémie a accéléré le rythme de la numérisation, et donc l'adoption des technologies numériques par les organisations a conduit à une augmentation des opportunités pour les employés de continuer à travailler à domicile. La numérisation produisait déjà des changements majeurs dans l'organisation de l'emploi et des lieux de travail, avec des conséquences potentiellement considérables sur les besoins en compétences requises, les normes du travail et le bien-être des travailleurs (OIT, 2019). En effet, l'une des mutations capitales qui a marqué le monde du travail suite à ladite crise, est ce qu'on nomme actuellement la numérisation, la digitalisation, ou la virtualisation du travail.

Cet article porte particulièrement sur un l'aspect télétravail de cette numérisation, étant donné que c'est la modalité adoptée au sein des établissements d'éducation supérieure lors de la pandémie. En effet, cette crise sanitaire place la question du télétravail au cœur des réflexions stratégiques et opérationnelles de très nombreuses organisations. Ce qui a donné naissance à de nouvelles méthodes de travail - appelées, entre autres, le télétravail, le travail réparti et le travail mobile (Rimbau-Gilabert, 2019) [6], caractérisée par une flexibilité temporelle et spatiale, souvent combinée à une utilisation intensive des technologies

de l'information et communication (NIJP et al.2016) [7]. La flexibilité du temps signifie que les travailleurs, dans certaines limites, peuvent décider comment répartir leurs heures de travail contractuelles tout au long de la journée et de la semaine

Dans le contexte universitaire, l'adhésion au processus de numérisation des cours et l'enseignement en utilisant le télétravail est devenu inévitable. Ce changement a généré un besoin urgent d'adaptation de la part de nombreux enseignants (Brenke, 2016) [8]. Dans ce contexte, l'enseignant devait du jour au lendemain s'adapter à un nouveau mode de travail en dépit de sa volonté, en dispensant des cours à travers un appareil au lieu de le faire en classe. Cela suppose inéluctablement plusieurs difficultés, on cite entre autres : l'isolement social, le déséquilibre famille-travail, le stress lié aux problèmes techniques et d'accessibilité dans certains cas, la gestion de temps et de l'autonomie, l'interaction avec les étudiants et leurs évaluations ... Par conséquent, au-delà de la charge de travail habituelle, l'enseignant se trouve face à une charge de travail plus importante en raison des difficultés d'adaptation du professionnel ou de l'étudiant, comme la présence de plus de personnes dans le même espace, comme les enfants et les conjoints qui, à leur tour, sont soumis à des régimes de télétravail et d'études à distance en raison de la pandémie (Ribeiro et al., 2020) [9]. Ces facteurs peuvent pousser tout type d'employé en général et l'enseignant en particulier à souffrir du syndrome d'épuisement professionnel, qui se manifeste usuellement par un épuisement émotionnel, un cynisme et un manque d'accomplissement personnel au travail.

## **1.2 Intégration de l'intelligence artificielle au sein des universités et son impact sur le bien-être des enseignants**

De manière générale, l'IA a offert des solutions prometteuses pour optimiser la qualité de vie au travail. Plusieurs exemples peuvent être cités : l'utilisation des outils comme le CFAM (*Cultural Fit Assessment Method*) développés par une entreprise espagnole *Cultural Fit*, ayant permis l'alignement de leurs valeurs et leurs cultures organisationnelles, et ainsi permettre un bon climat de travail, la satisfaction des employés et la réduction du turnover (Paais et Pattiruhu, 2020[10], cité par : Chen, 2023[11]). Selon Chen (2023) [11] l'IA dans le cadre de la formation des employés, offre des programmes personnalisés adaptés aux besoins des employés (Obrizum), ce qui permet de faciliter le développement professionnel de manière plus rapide et économique. L'IA est également perçue comme étant un moyen pour la gestion de l'engagement, l'implication et la rétention des talents.

De surcroît, l'IA permet l'automatisation des tâches courantes (répétitives), en utilisant des outils comme Jasper AI, CopyAI ou encore Chatgpt, ce qui permet de réduire la charge administrative et permet aux employés de se concentrer sur des tâches stimulantes et ainsi augmenter leur motivation et leur satisfaction (Chen, 2023) [11].

Cette pléthore d'opportunités qu'offre l'IA, améliore le bien-être des employés de manière générale, en personnalisant la formation, optimisant la gestion des performances et de l'engagement, et automatisant les tâches répétitives, ce qui implique la performance organisationnelle.

Au niveau de l'éducation supérieure, le recours aux outils de l'IA a progressé de manière exponentielle ces dernières décennies (Vera, 2023) [12]. Selon Zawacki-Richter et al. (2019) [13], l'intégration de l'IA dans le domaine de l'éducation permet la transformation de l'enseignement et l'optimisation de la gestion institutionnelle. En effet, l'utilisation des outils de l'IA de manière éthique et responsable permet l'amélioration du bien-être des enseignants, étudiants et même des administrateurs (Sanusi et al., 2022) [14]. Les outils de l'IA en administration permettent une augmentation de l'efficacité, à travers l'automatisation des tâches (gestion des inscriptions, planification des cours) (Sanusi et al., 2022) [14]. Au niveau de l'enseignement et de la recherche, l'impact est également inestimable (Juca-Maldonado, 2023) [15]. Plusieurs outils de l'IA permettent l'optimisation de l'enseignement et la gestion administrative au sein des universités (Moodle, Gradescope, Turnitin, Assistants virtuels et chatbots, entre autres). L'IA offre des opportunités importantes en matière d'amélioration du bien-être des enseignants, administrateurs et étudiants, surtout dans le contexte de la crise pandémique et du télétravail. En effet, l'IA a le potentiel de réduire la charge de travail des enseignants, notamment, l'évaluation des étudiants devenue possible avec les outils IA, ceci permet aux enseignants d'avoir plus de latitude pour réaliser des tâches plus spécifiques. Elle permet également, l'automatisation de certaines tâches, telles que la collecte de données, permettant aux enseignants chercheurs de se concentrer sur l'analyse et l'interprétation des résultats (Abou-Foul et al. 2023) [16]. Chiu et al. (2023) [17] affirment que l'IA transforme l'enseignement en offrant un apprentissage personnalisé, en adaptant le contenu des supports pédagogiques aux besoins individuels des étudiants. Elle permet également de fournir un feedback en temps réel, ce qui aide les enseignants à ajuster leurs méthodes pédagogiques de manière plus efficace. L'IA est aussi au service de la recherche, car elle permet de faciliter l'analyse de grandes quantités de données, accélère les processus de recherche et génère de nouvelles théories (Juca-Maldonado, 2023) [15]. Sanusi et al. (2022) [14] soulignent l'importance de l'IA dans l'enseignement à distance, personnalisé, ouvrant la voie à la création de programmes éducatifs novateurs. Toutefois, d'autres auteurs manifestent leurs préoccupations quant aux éventuels effets négatifs de l'IA sur le travail académique et de recherche, en particulier, la crainte que l'automatisation remplace le travail humain, pousse à une perte de créativité (Adams et al., 2023) [18].

Nous avons, assimilé que l'IA a des impacts positifs importants sur l'enseignement supérieur, et qui peut impliquer le bien-être des travailleurs au sein de l'université. Néanmoins, le bien-être en raison de sa nature abstraite et humaine, reste un domaine où l'application de l'intelligence artificielle est encore émergente (Chen, 2023) [11].

### **1.3 L'Épuisement professionnel et le bien-Être des employés**

L'épuisement professionnel (Burnout) est un syndrome qui se traduit généralement par un épuisement émotionnel, physique et mental provoqué par des sentiments de stress intense par une fatigue mentale accrue suite à des relations avec autrui dans un environnement de travail complexe. Ce syndrome génère des manifestations telles qu'un faible rendement personnel, des comportements agressifs, un épuisement,

des sentiments d'échec et d'impuissance, entre autres. Ces changements affectent la productivité des organisations, provoquent des conflits et des sentiments de mépris au niveau personnel, mettant en évidence l'insatisfaction au travail.

Nombreux sont les facteurs déterminants qui impactent la survenue du syndrome d'épuisement professionnel, allant des facteurs socio démographiques (genre, âge...), (Aparisi et al., 2019) [19] jusqu'aux conditions de travail (Zuin et al., 2020) [20] en passant par les caractéristiques individuelles des personnes (Rees et al., 2019) [21]. Ce syndrome pourrait s'accroître quand les organisations font recours au télétravail, et de ce fait, les facteurs de risque pour la santé des personnes qui travaillent selon cette modalité comprennent des facteurs de risque psychosociaux et ergonomiques (Buomprisco et al., 2021) [22], une plus grande charge de travail, des heures de travail plus longues et plus de distractions, surtout lorsqu'il y a des enfants à la maison, ce qui déclenche des problèmes de santé physique et une diminution du bien-être mental des travailleurs (Xiao et al., 2021) [23] et un déséquilibre de la balance vie privée-vie professionnelle ce qui provoque un stress chez les employés (Galanti et al., 2021) [24].

Dans le contexte de l'enseignement supérieur ce syndrome est omniprésent (González Ruiz et al., 2015) [25]. Les facteurs sont nombreux, entre autres, le stress chez les enseignants peut être le produit par de longues heures de travail et par une charge de travail élevée, qui affectent la qualité de vie et les performances professionnelles, entraînant une perte de l'équilibre travail-famille (Lemos et al., 2019) [26], nuit indéniablement à la qualité de la relation avec les étudiants (Flores et Sánchez-Trujillo, 2018) [27] et réduit la capacité des enseignants à avoir des relations avec les étudiants étant donné que la distance baisse la réciprocité de collaborer de manière pratique avec les étudiants (Chinga-Basurto et al. 2021) [28]. En dépit, du fait que le télétravail est perçu comme un moyen favorable pour assurer le bien-être des enseignants, il convient de souligner, qu'il est considéré comme une épée à double tranchant. En effet, il a de multiples bienfaits, notamment, en matière de flexibilité horaire (équilibre de la balance famille-travail), de baisse du risque de contagion (contexte pandémique), de minimisation du stress lié aux déplacements (entre autres) et l'augmentation de l'efficacité, suite à une bonne gestion de temps et une certaine autonomie. Le télétravail, présente également des inconvénients comme déjà vu plus haut, de ce fait, l'enseignant peut manifester le sentiment de mal-être qui devient un burnout s'il n'est pas pris en compte.

## **2 LA MÉTHODOLOGIE**

La présente recherche adopte une démarche quantitative, fondée sur l'administration d'un questionnaire structuré. Ce choix méthodologique vise à recueillir des données mesurables permettant une analyse rigoureuse et systématique du phénomène observé. Le modèle théorique retenu pour évaluer les niveaux de burnout est le Maslach Burnout Inventory (MBI), élaboré par Maslach et Jackson (1981) [4], dont les items ont été directement mobilisés pour la construction du questionnaire. Celui-ci a été diffusé auprès de 220 enseignants universitaires ayant exercé en mode télétravail durant la période de la pandémie de COVID-19. Les participants ont été sélectionnés de manière aléatoire parmi les différentes

facultés d'une même université, afin de garantir une représentativité équilibrée des disciplines et de limiter les biais d'échantillonnage. Toutefois, les résultats obtenus restent limités au contexte institutionnel de cette université spécifique. Il serait donc pertinent, dans le cadre de recherches futures, d'élargir le champ de l'étude à d'autres établissements d'enseignement supérieur, en vue d'améliorer la portée et la généralisation des conclusions.

Le modèle MBI repose sur trois dimensions clés du burnout : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et le sentiment d'accomplissement personnel. Sur cette base, et en lien avec le contexte pandémique ainsi que le recours massif au télétravail, quatre hypothèses de recherche ont été formulées afin d'explorer l'impact de ces facteurs sur le bien-être professionnel des enseignants.

Enfin, nous envisageons analyser quatre hypothèses de recherche :

H1 : Le recours au télétravail pendant la pandémie permet de baisser le niveau d'épuisement émotionnel chez les employés.

H2 : Le télétravail permet de diminuer le niveau de dépersonnalisation chez les employés durant la pandémie.

H3 : Le télétravail permet de renforcer le sentiment d'accomplissement personnel des employés au travail durant la pandémie.

H4 : L'intégration du télétravail durant la pandémie conduit à une réduction des niveaux de burnout de manière globale (trois dimensions).

Pour analyser ces hypothèses, cette recherche est élaborée au moyen d'une étude de terrain à travers un questionnaire structuré basé sur les éléments qui composent les échelles validées par le modèle MBI. De surcroît, le questionnaire contient également des questions d'ordre sociodémographique, présentes dans la plupart des recherches sur le comportement des individus face à une situation donnée. Pour collecter les données, les personnes interrogées ont été assurées de l'anonymat de leurs réponses aux questions posées dans le questionnaire et ont été invités à être honnêtes dans leurs réponses, en prenant en considération le contexte de leur travail au moment de la pandémie.

Selon les auteurs du modèle, il n'existe pas de score global d'épuisement professionnel, chaque sous-échelle présente un score qui lui est propre. Le modèle met en exergue trois variables, les deux premières présentent deux dimensions de l'épuisement professionnel à savoir l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation, par conséquent, un score élevé sur ses deux dimensions correspond à un niveau d'épuisement professionnel considérable, néanmoins, un score faible sur la troisième dimension (l'accomplissement personnel) refléterait un niveau influent de burnout.

Ce modèle démontre que l'épuisement émotionnel fait référence au sentiment de sur-demande ou à la perte de ressources causée par des demandes interpersonnelles. Les items du modèle sont au nombre de 22, la première sous-échelle comporte 9 items, mesurant le sentiment d'être émotionnellement surchargé, et épuisé par le travail. La deuxième sous-échelle est constituée de 5 items décrivant une réponse insensible, cynique et un comportement impersonnel envers les collaborateurs ou bien les

bénéficiaires du service. Et enfin, la dernière sous-échelle se compose de 8 items permettant d'évaluer le sentiment de réussite et de compétence professionnelles.

Il est d'emblée clair, que des scores modérés à élevés de l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation reflètent des degrés d'épuisement professionnel élevés. Contrairement à l'accomplissement professionnel pour lequel des scores moyens plus faibles mettent en exergue un degré plus élevé d'épuisement professionnel.

Les répondants indiquent la fréquence de leurs sentiments pour chaque item suivant l'échelle de Likert à 6 points, allant de 0 (jamais) à 6 (tous les jours).

Un pré-test de l'enquête a été réalisé auprès de personnes qui n'appartiennent pas au domaine, afin d'enquêter sur leur bonne compréhension, ainsi que sur la facilité ou la difficulté de réponse posée par chacune des questions. Le pré-test a permis de reformuler et de simplifier certaines questions clés, toujours dans le but de rendre sa réalisation plus simple, plus rapide, plus agile et efficace. L'outil utilisé pour le traitement des données est le logiciel SPSS 22.0.

### 3 LES RÉSULTATS

Nous avons effectué une analyse préliminaire pour détecter la présence des cas manquants ou aberrants. De ce fait, nous avons dû éliminer vingt cas présentant des données manquantes sur 220 réponses à l'aide du logiciel SPSS 22.0.

Pour tracer le profil type de notre professeur on peut dire qu'il s'agit d'une femme (52%), âgée entre 30 ans et 40 ans (39 %), mariée (52,2 %), n'ayant pas d'enfants à charge (45,6%), disposant d'un diplôme d'études supérieures (100%).

Notre modèle de mesure est tridimensionnel, et donc on va présenter trois scores correspondant chacun à une dimension, le modèle laisse présager également un barème bien défini pouvant ainsi mesurer le degré de l'épuisement professionnel, bas, modéré ou élevé.

Le tableau ci-après résume les scores selon chaque catégorie en suivant un barème bien défini par les auteurs du modèle.

Tableau 1 : scores de la variable épuisement émotionnel de l'échelle de mesure MBI

	<b>Bas</b>	<b>Modéré</b>	<b>Élevé</b>
<b>SEE (score de l'épuisement émotionnel)</b>	65 %	4 %	31%
<b><u>Légende :</u></b>			
Bas : 0-18 => Score d'Épuisement Émotionnel (SEE) faible ;			
Modéré : 19-27 => Score d'Épuisement Émotionnel (SEE) moyen ;			
Élevé : 27-54 => Score d'Épuisement Émotionnel (SEE) élevé (zone rouge).			

Source : Auteur

Tableau 2 : Scores de la variable déshumanisation de l'échelle de mesure MBI

	<b>Bas</b>	<b>Modéré</b>	<b>Élevé</b>
<b>SEE (score de l'épuisement émotionnel)</b>	55 %	8.5 %	36.5%
<b><u>Légende :</u></b> Bas: 0-5 => Score de Déshumanisation (DES) faible; Modéré : 6-9 => Score de Déshumanisation (DES) moyen; Élevé: 10-30 => Score de Déshumanisation (DES) élevé.			

Source : Auteur

Tableau 3 : Scores de la variable accomplissement personnel au travail de l'échelle de mesure MBI

	<b>Bas</b>	<b>Modéré</b>	<b>Élevé</b>
<b>SEE (score de l'épuisement émotionnel)</b>	29.5 %	22 %	48.5%
<b><u>Légende :</u></b> Bas: $\leq 33$ => Score de l'Accomplissement Personnel au Travail (APT) faible; Modéré : 34-39 => Score de l'Accomplissement Personnel au Travail (APT) moyen ; Élevé : $\geq 40$ => Score de l'Accomplissement Personnel au Travail (APT) élevé.			

Source : Auteur

Tableau 4 : Récapitulatif des Scores des trois dimensions de l'épuisement professionnel des enseignants

	<b>Bas</b>	<b>Modéré</b>	<b>Élevé</b>
<b>Score EE</b>	65 %	4 %	31 %
<b>Score DES</b>	55 %	8.5 %	36.5 %
<b>Score APT</b>	29.5%	22 %	48.5 %

Source : Auteur

Le tableau 4 représente les scores obtenus suite à l'analyse réalisée par SPSS 22.0. Le score relatif à l'épuisement émotionnel (EE) indiquait que les enseignants travaillant à distance avaient un niveau d'EE bas (65 %), modéré (4 %) et élevé (31 %). Cette tendance s'expliquait principalement par la flexibilité offerte par le télétravail et surtout par le fait d'être à l'abri des dangers probables au moment d'une crise sanitaire ou de toute crise pouvant porter atteinte à la santé ou à la vie des travailleurs ou à celle de leurs familles.

Néanmoins, les réponses donnant un score élevé (31 %) révélaient une certaine frustration liée au travail à distance, généralement attribuée aux inconvénients de ce mode de travail, ce qui suscitait une

inclination à éviter le travail, une rigidité dans la réalisation des tâches quotidiennes, et donc une fatigue émotionnelle significative. Par conséquent, il s'agissait d'un segment qu'il faudrait surveiller afin d'identifier les causes et d'intervenir pour éviter les conséquences néfastes qui pourraient en découler. Le second score représenté dans le tableau 4 laissait entrevoir un niveau également bas de la variable **Dépersonnalisation ou déshumanisation (DES)** avec 55 %, modéré avec 8,5 %, et élevé à 36,5 %. Certes, le niveau bas représentait plus de la moitié des réponses, ce qui signifiait que la plupart des enseignants travaillant à distance lors du confinement maintenaient une approche empathique et engageante dans leur travail. Cependant, il convenait de ne pas sous-estimer le pourcentage obtenu dans le niveau élevé, qui restait significatif avec un taux de 36,5 %.

Cette variable représentait un désengagement relationnel, extériorisé par une mise à distance, une réification de l'entourage et des tiers, pouvant entraîner des attitudes insensibles envers les collègues et les étudiants. De ce fait, l'établissement devait envisager des initiatives pour réduire ce taux et améliorer le climat de travail, afin de favoriser une meilleure interaction de groupe et un engagement accru au travail.

Enfin, les derniers scores relatifs à la perte de l'accomplissement personnel au travail laissaient présager une tendance à la baisse. En effet, 48,5 % des répondants ne ressentaient pas cette perte d'accomplissement personnel au travail ; au contraire, ils se sentaient hautement accomplis dans leur fonction. Cependant, certains éprouvaient un sentiment faible d'accomplissement personnel au travail (APT), avec un taux de 29,5 %. Il était dès lors impératif de souligner que ce groupe rencontrait des difficultés à trouver du sens et de la satisfaction dans leurs tâches à distance. Pour remédier à cette situation, il était primordial pour l'établissement de mettre en place des stratégies visant à renforcer ce sentiment d'accomplissement, de manière à ce que ces enseignants perçoivent l'impact positif de leur travail sur la continuité des cours, sur leur bien-être, ainsi que celui de leurs proches et des étudiants (notamment en ce qui concerne la réduction du risque de contagion).

À la lumière de ce qui précède, on peut confirmer les quatre hypothèses de notre recherche. En effet, ceci s'illustre parfaitement par l'existence d'un taux relativement bas du burnout (les trois composantes du modèle, H1, H2 et H3) chez les enseignants ayant opté pour le mode distanciel pour dispenser les cours, ce qui signifie que cette cible est relativement satisfaite (H3).

#### 4 CONCLUSION

Il est incontestable que les résultats obtenus démontrent que l'impact du télétravail des enseignants lors de la pandémie sur l'état psychique des enseignants est positif. En effet, les enseignants de notre échantillon présentent un niveau de bien-être acceptable du fait des scores bas sur les trois dimensions du burnout. Comme nous l'avons mentionné antérieurement, le contexte de notre recherche est la pandémie du covid 19 et donc nul ne peut nier, le climat anxieux lié à la crise, auxquels se sont confrontés les employés ayant dû travailler malgré ces circonstances en présentiel (médecins, agents de la sécurité nationale, caissiers et personnel de supermarchés, pharmaciens ...), l'anxiété est ici liée à un élément impalpable, un virus qui pourrait se transmettre d'une personne à l'autre facilement, causant ainsi la contamination de la personne et de ses proches. Cependant, une telle situation aurait le même résultat si on l'analyse hors pandémie ? La réponse serait probablement négative, du fait que malgré les scores bas obtenus, il y a eu des scores significatifs mettant en exergue un impact négatif du télétravail sur ce même segment. Par conséquent, on pourrait confirmer que malgré les avantages du télétravail, souvent liées à la flexibilité temporelle et spatiale, de réaliser un certain équilibre famille-travail (Gajendran et Harrison, 2007) [29], des effets délétères peuvent être soulevés surtout en dehors des circonstances de crises et selon le type de travail. Certains chercheurs ont confirmé à travers leurs recherches l'impact positif du télétravail sur les niveaux de burnout dans certains cas (Allen et al., 2015) [30].

Comme tout travail de recherche, notre étude présente de certaines limites. Nous citons, premièrement l'échantillon relativement restreint, ce qui entrave la possibilité de généraliser les résultats à une population plus large. Deuxièmement, le contexte utilisé est un contexte pandémique ayant ses propres caractéristiques, néanmoins, le résultat pourrait être différent dans un autre contexte. Enfin, il convient de souligner que nous avons pu démontrer de manière théorique l'impact de l'IA sur l'amélioration du bien-être au travail, néanmoins, cette étude n'a pas permis d'analyser cet impact de manière empirique. Nous proposons de ce fait, de prendre les éléments cités dans de futures recherches. De plus, il serait intéressant d'intégrer l'IA comme facteur modérateur de cette relation puisqu'elle peut apporter des réponses efficaces et augmenter le bien-être en réduisant les niveaux de burnout. Cette approche constitue notre piste de recherche future. Cette approche a pour ambition de penser à un modèle intégré de manière à expliciter davantage les interactions entre ces trois variables (télétravail, burnout et intelligence artificielle).

Il est manifeste, qu'actuellement l'IA est omniprésente dans tous les secteurs, et le secteur de l'enseignement n'échappe pas à cette réalité.

## 5 RÉFÉRENCES

- [1] CEPAL, N. (2020). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Rodríguez Martín et Pardo Diaz (2020).
- [2] Martín, D. C. R., & Díaz, M. L. P. (2020). Ensayo: el teletrabajo en tiempos de covid-19. Universidad Católica de Colombia, 21(1).
- [3] Rouhiainen, L. (2018). Inteligencia artificial. Madrid: Alienta Editorial, 20-21.
- [4] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- [5] Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., ... & Ahlemann, F. (2017). Digitalization: opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. *Business & information systems engineering*, 59, 301-308.
- [6] Rimbau-Gilabert, E. (2019). Digitalización y bienestar de los trabajadores).
- [7] Nijp, H. H., Beckers, D. G., van de Voorde, K., Geurts, S. A., & Kompier, M. A. (2016). Effects of new ways of working on work hours and work location, health and job-related outcomes. *Chronobiology international*, 33(6), 604-618.
- [8] Brenke, K. (2016). Home Office: Möglichkeiten werden bei weitem nicht ausgeschöpft. *Diw Wochenbericht*, 83(5), 95-105.
- [9] Ribeiro, B. M. D. S. S., Scorsolini-Comin, F., & Dalri, R. D. C. D. M. B. (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de enfermería*, 29(3), 137-141.
- [10] Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The journal of asian finance, economics and business*, 7(8), 577-588.
- [11] Chen, T. J. (2023). ChatGPT and other artificial intelligence applications speed up scientific writing. *Journal of the Chinese Medical Association*, 86(4), 351-353.
- [12] Vera, F. (2023). Integrating Artificial Intelligence (AI) in the EFL classroom: Benefits and challenges. *Transformar*, 4(2), 66-77.
- [13] Zawacki-Richter, O., Marín, V. I., Bond, M., & Gouverneur, F. (2019). Systematic review of research on artificial intelligence applications in higher education—where are the educators?. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1-27.
- [14] Sanusi, I. T., Olaleye, S. A., Agbo, F. J., & Chiu, T. K. (2022). The role of learners' competencies in artificial intelligence education. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 3, 100098.
- [15] Juca-Maldonado, F. (2023). El impacto de la inteligencia artificial en los trabajos académicos y de investigación. *Revista metropolitana de Ciencias aplicadas*, 6(Esp1), 289-296.
- [16] Abou-Foul, M., Ruiz-Alba, J. L., & López-Tenorio, P. J. (2023). The impact of artificial intelligence

capabilities on servitization: The moderating role of absorptive capacity-A dynamic capabilities perspective. *Journal of Business Research*, 157.

[17] Chiu, T. K. F., Xia, Q., Zhou, X., Chai, C. S., & Cheng, M. (2023). Systematic literature review on opportunities, challenges, and future research recommendations of artificial intelligence in education. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 4.

[18] Adams, C., Pente, P., Lernermeier, G., & Rockwell, G. (2023). Ethical principles for artificial intelligence in K-12 education. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 4.

[19] Aparisi, D., Torregrosa, M. S., Ingles, C. J., & García-Fernández, J. M. (2019). Stress, burnout and health in a sample of Spanish teachers.

[20] Zuin, D. R., Peñalver, F., & Zuin, M. P. (2020). Síndrome de burnout o de agotamiento profesional en la Neurología argentina. Resultados de una encuesta nacional. *Neurología Argentina*, 12(1), 4-12.

[21] Rees, C. S., Eley, R., Osseiran-Moisson, R., Francis, K., Cusack, L., Heritage, B., & Hegney, D. (2019). Individual and environmental determinants of burnout among nurses. *Journal of health services research & policy*, 24(3), 191-200.

[22] Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., & De Sio, S. (2021). Health and telework: New challenges after COVID-19 pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2).

[23] Xiao, Y., Becerik-Gerber, B. D., Lucas, G. and Rollo, S. C. (2021). Impacts of Working From Home During COVID-19 Pandemic on Physical and Mental Well-Being of Office Workstation Users. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 63(3): p 181-190.

[24] Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., and Toscano, F. (2021). Work From Home During the COVID-19 Outbreak: The Impact on Employees' Remote Work Productivity, Engagement, and Stress. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(7), e426–e432.

[25] González Ruiz, G., Carrasquilla Baza, D., Latorre De La Rosa, G., Torres Rodríguez, V., & Villamil Vivic, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista cubana de enfermería*, 31(4), 0-0.

[26] Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. J., & Román-Calderón, J. P. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 15(1), 61-72.

[27] Flores, E. A. R., & Trujillo, M. D. L. Á. S. (2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación educativa*, 36(2), 401-419.

[28] Chinga-Basurto, K. I., Hernández-Vinces, A. N., & Rodríguez-Álava, L. A. (2021). Teletrabajo Y Síndrome De Burnout En Docentes De La Unidad Educativa “madre Laura Montoya”. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), 130-142.

[29] Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about

telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of applied psychology*, 92(6), 1524.

[30] Allen, B. C., Holland, P., & Reynolds, R. (2015). The effect of bullying on burnout in nurses: the moderating role of psychological detachment. *Journal of advanced nursing*, 71(2), 381-390.