

**Université de Montréal**



L'effet modérateur du soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail  
et l'épuisement professionnel chez la main-d'œuvre canadienne

*Par*

Marianne Laberge

École des relations industrielles

Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès sciences (M. Sc.)  
en Relations industrielles

Février 2023

© Marianne Laberge, 2023

Université de Montréal  
Faculté des Arts et des Sciences

Ce mémoire intitulé :

L'effet modérateur du soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail  
et l'épuisement professionnel chez la main-d'œuvre canadienne

Présenté par :  
Marianne La Berge

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Victor Haines  
Président-rapporteur

Alain Marchand  
Directeur de recherche

Marie-Colombe Afota  
Membre du jury

## RÉSUMÉ

Ce mémoire s'intéresse à mieux comprendre ce qui influence le développement de l'épuisement professionnel et vise à répondre à deux objectifs. Le premier est de vérifier si le soutien social hors-travail modère la relation entre les différentes conditions de l'organisation de travail et l'épuisement professionnel. Deuxièmement, la présente recherche vise à mieux cerner quelles conditions de l'organisation du travail (utilisation des compétences, autorité décisionnelle, demandes psychologiques, demandes physiques, horaire de travail irrégulier, nombre d'heures travaillées, soutien social des collègues, soutien social des superviseurs, harcèlement, reconnaissance et insécurité d'emploi) influencent directement l'épuisement professionnel. Cette étude est basée sur les données secondaires du premier cycle de l'Étude longitudinale de l'Observatoire sur la Santé et le Mieux-Être au travail (ELOSOMET). L'échantillon final est composé de 2385 participants provenant de 90 établissements différents à travers le Canada. Des analyses descriptives, bivariées et multivariées (de type multiniveaux) ont été réalisées afin de répondre aux hypothèses de recherche.

Les analyses multiniveaux n'ont pas démontré l'existence d'un effet de modération du soutien social hors-travail pour la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Aussi, les résultats montrent que le soutien social hors-travail n'influence pas non plus directement l'épuisement professionnel. Toutefois, les analyses multiniveaux montrent que sept des onze conditions de l'organisation du travail s'associent de manière significative à l'épuisement professionnel. L'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, le soutien social du superviseur et la reconnaissance influencent négativement l'épuisement professionnel, alors que les demandes psychologiques, le harcèlement, et l'insécurité d'emploi l'influencent positivement.

Nos résultats indiquent également que certaines de nos variables contrôles s'associent significativement à l'épuisement professionnel, soit le genre, le capital psychologique et le conflit travail-famille.

**Mots clés :** Épuisement professionnel, conditions de l'organisation du travail, soutien social hors-travail, santé mentale

## ABSTRACT

This master thesis was conducted to examine what influence the development of burnout and aims to address two objectives. The first objective is to verify if social support outside the workplace moderates the relation between work organization conditions and burnout. Secondly, this research also aims to identify which work organization conditions (skill utilization, decision authority, psychological demands, physical demands, irregular work schedule, number of working hours, social support from colleagues, social support from supervisors, harassment, recognition, and job insecurity) directly influence burnout.

This study is based on secondary data from the first cycle of the ELOSMET survey. The final sample is composed of 2385 participants from 90 different establishments across Canada. Descriptive, bivariate and multivariate (multilevel) analyses were performed in order to address the research hypotheses.

Multilevel analyses did not demonstrate the moderating effect of social support outside the workplace between work organization conditions and burnout. Also, the results showed that social support outside the workplace does not directly influence burnout either. However, multilevel analyses showed that seven of the eleven work organization conditions are significantly associated with burnout. Skill utilization, decision authority, supervisor social support, and recognition negatively influence burnout, whereas psychological demands, harassment, and job insecurity positively influence it.

Our results also indicate that some of our control variables are significantly associated with burnout, namely gender, psychological capital, and work-family conflict.

**Key words:** Burnout, work organization conditions, social support outside workplace, mental health

## TABLES DES MATIÈRES

<b>RÉSUMÉ</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	vi
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	vii
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	viii
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>CHAPITRE 1- OBJET DE RECHERCHE ET REVUE DE LA LITTÉRATURE</b> .....	6
<b>1.1. L’objet de la recherche</b> .....	6
1.2.1.1 Origine et évolution du concept de l’épuisement professionnel.....	8
1.2.1.2 Définition de l’épuisement professionnel .....	11
1.2.1.3 Distinctions entre les différents troubles de santé mentale.....	14
<b>1.2.2. Les modèles théoriques du stress au travail</b> .....	17
1.2.2.1 Le modèle Demandes-contrôle .....	18
1.2.2.2. Le modèle Demandes contrôle-soutien.....	20
1.2.2.3. Le modèle Déséquilibre efforts-récompenses .....	22
1.2.2.4. Le modèle Demandes-ressources au travail (JD-R) .....	23
1.2.2.5 Le modèle multiniveaux .....	26
<b>1.2.3. Conditions de l’organisation du travail</b> .....	28
1.2.3.1. La latitude décisionnelle .....	29
1.2.3.1.1. L’utilisation des compétences .....	30
1.2.3.1.2. L’autorité décisionnelle .....	31
1.2.3.2. Les demandes du travail .....	32
1.2.3.2.1. Les demandes psychologiques .....	32
1.2.3.2.2. Les demandes contractuelles.....	34
1.2.3.2.3. Les demandes physiques.....	37
1.2.3.3. Les relations sociales .....	37
1.2.3.3.1 Le soutien social au travail .....	37
1.2.3.3.2 Harcèlement.....	39
1.2.3.4 Les gratifications .....	41
<b>1.2.4. Facteurs hors-travail</b> .....	42
1.2.4.1 Le soutien social hors-travail .....	42
<b>1.2.5 Autres facteurs</b> .....	46

1.2.5.1 Facteurs individuels.....	46
1.2.5.1.1 Le genre.....	46
1.2.5.1.2 Âge.....	48
1.2.5.1.3 Expérience.....	49
1.2.5.1.4 Niveau de scolarité.....	50
1.2.5.1.5 Consommation d'alcool.....	51
1.2.5.1.6 Traits de personnalité.....	52
1.2.5.1.6.1 Les traits du Big five.....	52
1.2.5.1.6.2 Les autres traits de la personnalité.....	54
<b>1.2.5.2 La situation familiale.....</b>	<b>56</b>
1.2.5.2.1 Statut civil/matrimonial.....	56
1.2.5.2.2 Statut parental.....	56
1.2.5.2.3 les conflits travail-famille/famille-travail.....	57
<b>1.2.5.3 Pandémie Covid-19.....</b>	<b>59</b>
<b>1.3. La synthèse des connaissances.....</b>	<b>62</b>
<b>CHAPITRE 2- PROBLÉMATIQUE ET MODÈLE DE RECHERCHE.....</b>	<b>65</b>
<b>2.1 La problématique de la recherche.....</b>	<b>65</b>
<b>2.2 Le modèle d'analyse.....</b>	<b>66</b>
<b>2.3 Hypothèses.....</b>	<b>68</b>
<b>CHAPITRE 3- MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>75</b>
<b>3.1. Source des données.....</b>	<b>75</b>
<b>3.2. Les mesures.....</b>	<b>76</b>
3.2.1 La variable dépendante: l'épuisement professionnel.....	76
3.2.2 Les variables indépendantes.....	78
3.2.3 La variable modératrice : le soutien social hors-travail.....	82
3.2.4 Les variables contrôles.....	82
<b>3.3 Analyse des données.....</b>	<b>84</b>
3.3.1 Analyse descriptive.....	84
3.3.2 Analyse bivariée.....	84
3.3.3 Analyse de régression multivariée de type multiniveaux.....	84
<b>CHAPITRE 4- LES RÉSULTATS.....</b>	<b>87</b>
<b>4.1 Résultats de l'analyse descriptive.....</b>	<b>87</b>
<b>4.2 Résultats de l'analyse bivariée.....</b>	<b>89</b>
<b>4.3 Résultats des analyses multiniveaux.....</b>	<b>93</b>

<b>CHAPITRE 5-DISCUSSION</b> .....	99
<b>5.1 Rappel de l’objectif du mémoire et synthèse de la démarche scientifique</b> .....	99
<b>5.2 Évaluation des hypothèses</b> .....	100
5.2.1 Hypothèses confirmées .....	100
5.2.2 Hypothèses infirmées .....	105
<b>5.3 Forces et limites de la recherche</b> .....	112
<b>5.4 Implications de la recherche</b> .....	113
5.4.1 Implications théoriques.....	113
5.4.2 Implications pratiques.....	114
<b>5.5 Pistes de recherches futures</b> .....	115
<b>CONCLUSION</b> .....	118
<b>Bibliographie</b> .....	120
<b>ANNEXE 1</b> .....	134
<b>ANNEXE 2</b> .....	163

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Mesure de l'épuisement professionnel.....	78
Tableau 2. Mesure des conditions de l'organisation du travail .....	79
Tableau 3. Mesure des variables contrôles .....	83
Tableau 4 : Analyse descriptive des variables du modèle d'analyse (N=2385) .....	87
Tableau 5. Matrice de corrélation des coefficients de Pearson (r) .....	91
Tableau 6. Résultats des analyses multiniveaux (modèle nul au modèle 2).....	94
Tableau 7. Résultats des analyses multiniveaux (modèle 3 à 8) .....	95
Tableau 7 (Suite). Résultats des analyses multiniveaux (modèle 9 à 13).....	96



## LISTE DES FIGURES

Figure 1. Modèle Demandes-contrôle (Karasek, 1979) .....	19
Figure 2. Modèle Demandes-Ressources (Demerouti et al., 2001a) .....	26
Figure 3. Représentation du modèle d'analyse .....	67

## REMERCIEMENTS

En premier lieu, je tiens à remercier mon directeur de recherche, Monsieur Alain Marchand, pour avoir rendu mon expérience d'écriture du mémoire aussi positive que ce soit par son écoute, ses commentaires constructifs, ses conseils, sa correction rapide et ses nombreux encouragements.

J'aimerais aussi remercier l'équipe de l'Observatoire sur la santé et le mieux-être santé au travail (OSMET) et plus particulièrement à Marie-Ève Blanc pour sa bonne humeur, sa patience et son aide précieuse pour les analyses statistiques.

Un gros merci également aux membres du jury, Monsieur Victor Haines et Madame Marie-Colombe Afota pour le temps qu'ils ont pris pour la lecture de mon mémoire. Vos conseils m'ont permis d'améliorer mon mémoire et de le mener à succès.

Finalement, je tiens à remercier ma famille et mes amis pour leur support tout au long de l'écriture du mémoire.

Aurélie, merci de m'avoir écouté et de m'avoir soutenue lorsque je me sentais « overwhelmed ». Tu m'as permis de retrouver mon calme lorsque je me sentais anxieuse.

Un merci aussi à mes parents d'avoir cru en moi et de m'avoir toujours encouragé à continuer mes études au deuxième cycle, je n'aurais pas pu réussir ce mémoire sans votre soutien.

Finalement, un remerciement spécial pour mon grand-papa, Clovis, pour avoir pris de son temps pour lire mon projet de mémoire et de m'avoir aidé à le bonifier. L'intérêt constant que tu as porté envers mon travail, et ce, depuis le tout début, me fait chaud au cœur.

## INTRODUCTION

Le travail représente bien plus que le simple fait d'être payé. Pour les individus, le travail est un élément important de la structuration de l'identité et il permet de renforcer l'estime personnelle, par le sentiment de contribuer significativement à la société ou aux objectifs organisationnels. Également, le travail permet aux individus de créer de nouveaux liens sociaux et d'acquérir continuellement de nouvelles connaissances qui les aident à se développer tant au plan personnel et professionnel. Comme la plupart des adultes passent la plus grande partie de leur journée au travail, il est juste d'affirmer que le travail a un impact considérable sur leur qualité de vie. Ainsi, il en devient essentiel de remédier aux problèmes de santé mentale qui surviennent dans ce milieu lorsque celui-ci est plutôt considéré comme un lieu de tensions ou de stress élevé pour le travailleur.

Au cours des dernières décennies, l'économie canadienne a connu une importante réorientation économique vers le secteur des services qui se caractérise par davantage de travail exigeant sur les plans psychologique et émotionnel (Vézina et Bourbonnais, 2001). Parallèlement, on peut observer plusieurs changements sur le marché du travail qui modulent l'expérience des individus sur celui-ci, dont l'augmentation de l'autonomisation, et des changements technologiques, la mondialisation, la diminution de la stabilité d'emploi, l'émergence des nouvelles formes d'emploi et l'augmentation générale de la demande pour les compétences élevées (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2020). On peut donc en conclure que le marché du travail a grandement évolué, ce qui a provoqué plusieurs changements, principalement quant à la nature des risques auxquels sont exposés les travailleurs et travailleuses. Comme répercussions, on peut noter une précarisation de la santé mentale au travail qui est observable par l'augmentation des problèmes de dépression, de détresse psychologique, d'épuisement professionnel et de consommation accrue de médicaments à visée psychoactive (Vézina et Bourbonnais, 2001).

En plus, un autre récent bouleversement est venu ébranler la santé mentale de tous les individus dans la société : la pandémie Covid-19. Les mesures sanitaires, les restrictions liées aux rencontres et aux sources de divertissements ainsi que les répercussions économiques ont provoqué des sentiments de stress, d'incertitude, de solitude et de peur qui ont eu des impacts considérables sur la santé mentale de la population. D'ailleurs, une étude révèle que près du quart (24 %) des Canadiens ont déclaré que leur santé mentale était passable ou mauvaise au printemps 2020, alors

qu'en 2018, 8 % des personnes ayant participé à la même étude avaient déclaré avoir une santé mentale passable ou mauvaise (Statistique Canada, 2020). Des données encore plus récentes de l'Enquête sur la Covid-19 et la santé mentale (ECSM) révèlent que 1 Canadien de 18 ans et plus sur 4 (25 %) a fait l'objet d'un dépistage positif pour un trouble de santé mentale au printemps 2021 (Statistique Canada, 2021).

En outre, il est important de s'intéresser à la prévention des problèmes de santé mentale au travail, puisque ceux-ci engendrent des coûts financiers importants pour les entreprises, sans compter des coûts humains ou de la souffrance vécue par les personnes atteintes. Selon un rapport de la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) publié en 2013, les pertes liées aux coûts directs des problèmes de santé mentale au Canada s'évaluent à au moins 50 milliards de \$ CA par année. Cela comprendrait notamment les coûts associés aux soins de santé, aux services sociaux et au soutien du revenu pour les travailleurs en invalidité. À cela, s'ajoutent 6,3 milliards de \$ en raison des baisses de productivité occasionnées par l'absentéisme, le présentéisme par un taux de roulement élevé. D'ailleurs, en 2021, les demandes de prestations d'invalidité qui émanent de problèmes de santé mentale représentent plus de 30% des demandes de prestations et représentent 70% des coûts d'invalidité chez Manuvie assurances (Manuvie, 2021). On retrouve sensiblement les mêmes statistiques chez RBC assurances, dont le tiers des réclamations d'invalidité de longue durée sont liées à la santé mentale. Pour les membres 18 à 35 de RBC assurances, le taux atteint 49 % (Thériault, 2021). D'ailleurs, les deux compagnies d'assurance constatent une augmentation du nombre de demandeurs de prestations d'invalidité de longue durée en santé mentale en 2021 par rapport à 2019.

En raison de la hausse de la prévalence des différents troubles de santé mentale, dont celui de l'épuisement professionnel, un nombre important d'employeurs ont réagi en remettant en question leurs pratiques de santé et sécurité au travail dans le but d'aborder les nouveaux défis engendrés par la Covid-19, dont la santé psychologique au travail. Cela justifie donc la nécessité d'effectuer des études afin de mieux comprendre les causes de l'épuisement professionnel dans le but de limiter la prévalence du syndrome, et ce, surtout dans un contexte où l'intérêt de la société par rapport aux problématiques de santé mentale a drastiquement explosé sous l'effet de la crise sanitaire.

Dans le cadre de ce mémoire, nous nous intéresserons particulièrement au trouble de santé mentale au travail de l'épuisement professionnel, qui est une problématique de santé mentale qui caractérise

par un sentiment d'épuisement qui développe en réaction à une exposition chronique au stress. À ce jour, il n'existe pas d'enquêtes populationnelles qui ont été réalisées afin de répertorier la prévalence de l'épuisement professionnel chez la population canadienne ou québécoise à notre connaissance. Toutefois, certaines études ont évalué la prévalence de l'épuisement professionnel avec un échantillon comportant plusieurs entreprises au Canada. Notamment, dans une étude comprenant un échantillon de 2162 travailleurs canadiens représentatifs de 63 établissements diversifiés sur le plan de la taille, du secteur économique et de la syndicalisation, la prévalence de l'épuisement professionnel atteint 3,9%. Également, selon une récente étude, la problématique de l'épuisement professionnel touche plutôt 22,1 % des 2500 travailleurs provenant de différentes PME à travers le Canada (Coulombe et al., 2022). Une autre recherche conclut que 12,1% des fermiers au sein de leur étude sont classifiés avoir un haut niveau d'épuisement émotionnel, de cynisme ainsi qu'un faible niveau d'accomplissement personnel (Jones-Bitton et al., 2019). Bien que la prévalence de l'épuisement professionnel varie considérablement en fonction des études, nous pouvons tout de même conclure que c'est une problématique importante, puisqu'elle touche un nombre substantiel de travailleurs, et ce, en dépit de la profession qu'ils exercent.

L'épuisement professionnel est considéré par la littérature comme étant un trouble de santé mentale particulièrement sensible aux stressors qui résultent de l'organisation du travail, ce qui explique que la très grande majorité des études se sont concentrées sur l'analyse des facteurs de risques et de protection du syndrome relevant directement du milieu de travail. Plusieurs études ont permis de montrer que la présence d'un ou de plusieurs risques psychosociaux du travail découlant de l'organisation du travail tels que la charge de travail, l'autonomie, la reconnaissance, le soutien social des collègues et des superviseurs entraînent une augmentation du risque du développement du syndrome (Adriaenssens et al., 2013; Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Bianchi et al., 2021; Bourbonnais & Vezina, 2001; Fiorilli et al., 2019; Hadžibajramović et al., 2019; J. Halbesleben, 2006; Hatch, 2019; Hultell & Gustavsson, 2011; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Marchand & Durand, 2011; Pisanti et al., 2016; Rostamabadi et al., 2019; Shirom et al., 2010; Sundin et al., 2011; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011; Yürür & Sarikaya, 2012; Zellars et al., 2000).

Toutefois, la santé mentale reste le résultat d'une interaction complexe entre une multitude de facteurs tels que des facteurs sociaux, économiques, familiaux, biologiques et génétiques (CSMC,

2009). En d'autres mots, le contexte général de la vie d'une personne sert toujours de contexte important qui doit être pris en compte pour comprendre le processus de stress d'une personne qui le mène à développer un problème de santé mentale, tel que l'épuisement professionnel. Pourtant, à ce jour, peu d'études adoptent une approche globale dans l'analyse des facteurs menant à l'épuisement professionnel, et ainsi, l'interaction entre les différents milieux de vie (au travail vs hors-travail) est un sujet qui en encore peu abordé dans la littérature scientifique à ce jour.

Ce mémoire-ci se concentre plus spécifiquement sur le facteur externe du soutien social hors-travail, soit le soutien social provenant de la famille, d'un partenaire, des amis ou autres. Bien que l'étude de l'influence du soutien social hors-travail sur les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel est peu documentée, certaines études ont tout de même montré le potentiel effet modérateur de ce facteur entre le stress au travail ou certaines conditions de l'organisation de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel (Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Etzion, 1985; Greenglass et al., 1994; Huynh et al., 2013; Rossiter & Sochos, 2018; Usman et al., 2021). En contrepartie, une étude réalisée en 2011 au Québec par Fleur Nowak (2011) ne permet pas de soutenir l'effet modérateur du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel auprès de travailleurs issus du Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM). Toutefois, puisqu'il existe très peu d'études portant sur la thématique, la chercheuse encourage la continuation de recherches afin que la littérature scientifique puisse dégager une tendance générale et puisse tirer des conclusions claires sur cette interaction (Nowak, 2011). Dans les conclusions de l'étude, la chercheuse suggère également d'utiliser un échantillon davantage représentatif de la population active, dans le but de ne pas limiter l'interprétation des résultats qui pourraient être propres à la culture typique d'une entreprise ou d'une profession précise (Nowak, 2011). La présence étude permettra donc de répondre à ces deux suggestions puisqu'elle vise à approfondir les connaissances sur l'interaction du soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel chez une main-d'œuvre canadienne diversifiée.

Ce mémoire se divise en cinq chapitres distincts. Le premier chapitre présente l'état des connaissances actuelles de la littérature scientifique concernant l'épuisement professionnel ainsi que les principales théories en lien avec le stress au travail. Le deuxième chapitre expose la problématique de la recherche, le modèle d'analyse retenu ainsi que les hypothèses de recherche

qui y seront associées. Troisièmement, la méthodologie de recherche sera exposée, comprenant l'explication de la source de nos données, des outils de mesures et des analyses statistiques utilisées afin de répondre aux hypothèses de recherche, présentées au chapitre précédent. Le quatrième chapitre portera sur la présentation des résultats des analyses. Enfin, une discussion sur les résultats qui permettra de faire ressortir les forces, les limites, les pistes de futures recherches ainsi que les implications de la recherche sera présentée au cinquième et dernier chapitre de ce mémoire.

# CHAPITRE 1- OBJET DE RECHERCHE ET REVUE DE LA LITTÉRATURE

Ce premier chapitre se sépare en trois sections. Dans la première, l'objet de recherche sera exposé. La section suivante dressera un portrait de l'état des connaissances de la revue de la littérature. Enfin, la troisième partie permettra de présenter une synthèse des connaissances.

## 1.1. L'objet de la recherche

L'objectif de cette recherche est de vérifier si le soutien social hors-travail peut exercer une influence dans la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Qu'advient-il d'un individu pour qui le soutien social hors-travail est absent ou quasi inexistant? Les répercussions des conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel sont-elles différentes? En bref, le but est de comprendre si un facteur hors-travail peut modérer considérablement la façon dont les stressseurs du travail se lient au problème d'épuisement professionnel. Secondairement, la recherche vise également à identifier quelles sont les conditions de l'organisation du travail qui impactent directement l'apparition de l'épuisement professionnel.

Nous tenterons donc de répondre à la question de recherche suivante :

- *Le soutien social hors-travail modère-t-il la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel?*

Selon nous, il est essentiel de vérifier l'effet modérateur du soutien social hors-travail, car l'humain est un être fondamentalement social ; ainsi, le fait d'aller chercher du soutien social à l'extérieur du travail, par les gens dont on est le plus proches, est une pratique qui est naturelle et qui est essentielle pour la bonne santé mentale de tout individu. Nous sommes donc d'avis qu'il pourrait être pertinent pour les entreprises de miser sur la promotion de mesures visant à l'utilisation du soutien social hors-travail comme stratégie d'adaptation au stress, puisque c'est une ressource qui pourrait être aisément introduite dans la plupart des vies des gens et qui pourrait être maintenue à long terme.



On peut considérer le milieu de travail et le milieu familial (soit le réseau social) comme les deux milieux les plus proches et les plus centrales dans l'activité quotidienne des individus. Ainsi, il est juste de supposer que l'interaction entre les deux milieux les plus importants dans la vie quotidienne des gens pourrait potentiellement avoir un effet significatif sur leur santé mentale. Selon Demerouti & Bakker (2023), une leçon importante à tirer de la pandémie est le constat que les demandes et les ressources dans les divers domaines de la vie sont interconnectées et que les individus sont constamment tenus de les réguler. Ceci étant dit, même avant la pandémie, plusieurs auteurs discutaient déjà d'une interaction entre la vie au travail et la vie personnelle ou familiale. Plus précisément, plusieurs conceptualisaient théoriquement une interaction entre le soutien social hors-travail et les facteurs du travail sur les problèmes de santé mentale ou de stress (Caron & Guay, 2005; Feeney & Collins, 2015; Lysaght & Larmour-Trode, 2008; Ozbay et al., 2007). Le soutien social hors-travail serait considéré comme une ressource permettant à la fois aux travailleurs d'apaiser les tensions causées par les stressors du travail, d'augmenter leur résilience face à ces derniers et même de se dégager complètement de la situation stressante par l'offre de solutions aux problèmes. Pourtant, empiriquement, l'interaction entre le soutien social hors-travail et les stressors issus du milieu du travail sur l'épuisement professionnel a été très peu testée. La question de recherche vise donc à combler cette limite.

D'un point de vue pratique, cette question est intéressante, puisque la prévention en matière de santé et mieux-être au travail peut se faire selon trois niveaux de prévention : primaire, secondaire, et tertiaire. D'abord, le niveau primaire concerne l'élimination des sources de danger, donc ce qui implique une action directe sur les facteurs de stress au travail. Le niveau secondaire implique d'outiller les individus à l'aide de stratégies individuelles afin qu'ils puissent mieux faire face aux différents risques. Finalement, le troisième niveau concerne l'accompagnement et le traitement des travailleurs affectés par un risque qui s'est actualisé sur la santé. Bien que la littérature démontre qu'il est essentiel d'agir prioritairement sur l'organisation du travail, elle révèle toutefois qu'une gestion efficace de la santé et du mieux-être au travail se doit d'intégrer les trois niveaux dans sa stratégie de prévention et d'intervention (Brun, 2004). Par conséquent, en s'intéressant au potentiel effet protecteur que pourrait avoir le soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel, l'étude cherche à la fois à mettre en lumière certaines recommandations de mesures en santé, sécurité et mieux-être en lien avec le premier niveau de prévention, mais vise également à découvrir des pistes de nouvelles mesures en lien avec

le soutien social hors-travail, qui toucheraient plutôt le deuxième niveau de prévention. Sans diminuer la nécessité pour les gestionnaires d'investir dans des mesures qui touchent directement le milieu du travail, la présente étude se dresse dans le courant de la littérature visant les entreprises qui ont déjà acquis une maturité en matière de santé et mieux-être à travers les années à prendre aussi en compte les facteurs externes au travail dans leur stratégie de prévention, dont principalement le soutien social hors-travail (Bianchi et al., 2021; Card et al., 2022; Marchand, Durand, et al., 2015), car ce sont des facteurs qui affectent aussi la santé globale de l'entreprise et ainsi, la performance de l'entreprise.

## **1.2. La revue de la littérature**

Cette deuxième section sert à dresser le portrait de l'état de connaissance sur le syndrome d'épuisement professionnel. En premier lieu, il nous semble important de présenter l'origine et l'évolution de l'épuisement professionnel afin de mieux cerner comment le concept a été découvert et comment il s'est développé à travers le temps. En deuxième lieu, nous pourrions nous concentrer sur la définition de l'épuisement professionnel. Une fois cela fait, nous différencierons l'épuisement professionnel des autres troubles de santé mentale, puisque ceux-ci sont souvent confondus par la population (Nowak, 2011). En quatrième lieu, les modèles théoriques du stress au travail ainsi que leur validité empirique seront exposés. Ensuite, nous présenterons des études qui ont mis en relation les différents facteurs de risques et l'épuisement professionnel. Il s'agira de dresser le portrait des associations entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel suivi d'une revue des relations entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Nous poursuivrons avec l'identification d'autres facteurs susceptibles d'influencer l'épuisement professionnel. Le détail des études recensées dans la revue de la littérature se retrouve à l'Annexe 1. Enfin, cette section sera conclue par une synthèse de l'état des connaissances de ce premier chapitre.

### **1.2.1.1 Origine et évolution du concept de l'épuisement professionnel**

Bien que le psychologue américain Herbert Freudenberger soit généralement considéré comme le père fondateur du syndrome de l'épuisement professionnel, les premières traces du concept prennent forme dans l'article « Community-based Treatment for Young Adult Offenders » écrit par H. B Bradley (1969). Dans cet article, le terme de « burn-out » est utilisé pour la première fois

afin d'expliquer un phénomène de stress particulier lié au travail des agents de probation qui s'occupe d'un programme de prise en charge de jeunes délinquants.

Ensuite, le terme sera repris par les travaux du psychologue américain Herbert Freudenberger (1974) et par la psychologue sociale Maslach (1976). Leurs recherches seront d'abord basées sur l'expérience de l'épuisement professionnel chez les travailleurs œuvrant dans les relations d'aide. Selon ces chercheurs, le fait de travailler en aide à autrui était caractérisé par d'importants stressés émotionnels et interpersonnels. Dans cette phase pionnière de la recherche sur l'épuisement professionnel, les différents chercheurs ont surtout permis de nommer le phénomène, de lui donner une première description et de mettre en lumière son existence sur le marché du travail (Maslach et al., 2001).

En ce qui concerne Herbert Freudenberger, il remarqua une perte d'enthousiasme chez les travailleurs bénévoles de la clinique pour toxicomanes qu'il dirigeait à New York après une année de travail. Il observa notamment une perte d'énergie graduelle, de motivation et d'engagement chez les travailleurs, accompagnée de plusieurs symptômes physiques et mentaux (Schaufeli & Enzmann, 1998). À la suite de ses observations, il décrivit le burnout comme un phénomène qui s'attribue aux individus qui sont animés par un idéal élevé tel que de fortes attentes liées à la vocation, le désir de réussite et la maîtrise de hautes compétences et qui observent que leur dévotion envers leur travail échoue à produire les résultats attendus (Josse, 2008). Fait intéressant, Herbert Freudenberger sera lui-même victime à deux reprises d'épuisement professionnel.

Simultanément, la chercheuse en psychologie sociale Christina Maslach s'est mise à s'intéresser aux stratégies que déploient les travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux afin de faire face à la charge émotionnelle et au stress associés à leur travail. Dans une étude publiée en 1976, elle découvre que 200 professionnels dont des avocats exerçant auprès de clients en difficultés sociales, des médecins, des psychiatres, des infirmières, des travailleurs sociaux, des psychologues, des éducateurs en service de garde et du personnel correctionnel utilisent des stratégies d'adaptation qui engendrent des implications importantes pour l'identité professionnelle et pour le comportement au travail (Maslach et al., 2001). Plus précisément, lorsqu'il y a une surcharge émotionnelle, les travailleurs en relation d'aide tendent de se distancer de leurs patients en perdant toutes préoccupations et tous sentiments émotionnels à leur égard. Les personnes qui travaillent en relation d'aide sont souvent incapables de faire face au stress émotionnel continu et

ainsi, se développe un sentiment d'épuisement (Maslach, 1976). Contrairement à Freudenberger, Maslach (1976) attribue les facteurs favorisant l'apparition de l'épuisement professionnel à l'environnement de travail plutôt qu'à des facteurs individuels (Josse, 2008).

Vers les années 80, les études sur l'épuisement professionnel se sont orientées vers des recherches quantitatives, empiriques et systématiques. Les populations étudiées étaient de plus en plus importantes (Maslach et al., 2001). Ces avancées mèneront à la création de la première version de l'outil qui encore largement utilisé aujourd'hui pour mesurer l'épuisement professionnel, soit le Maslach Burnout Inventory (MBI) développé par Maslach & Jackson (1981). Toutefois, cet outil était désigné pour mesurer l'épuisement professionnel chez les professionnels en relation d'aide uniquement.

Alors que les travaux sur ce phénomène se poursuivent dans les années 1990, le concept s'est étendu aux professions au-delà des relations d'aide jusqu'aux professions en relation avec une clientèle telles que l'éducation, puis à l'ensemble des travailleurs. Selon Schaufeli et al. (2009b), les travailleurs devant faire usage de créativité et de résolution de problèmes sont tout autant à risque de développer l'épuisement professionnel. Ainsi, même si les premières études visaient surtout les travailleurs sociaux, les professions médicales et les enseignants, il est désormais reconnu que le phénomène s'est étendu au-delà de ces professions et peut toucher l'ensemble des métiers. Une troisième version du MBI, soit le MBI-General Survey (MBI-GS) sera donc créé en conséquence par Maslach et al. (1996) pour venir mesurer l'épuisement professionnel chez les travailleurs qui n'interagissent pas quotidiennement avec des clients, des patients ou des étudiants comme le personnel administratif, les travailleurs dans le domaine de TIC, les militaires, les gestionnaires, et, etc. (Maslach et al., 2001).

Enfin, avec l'élaboration de démarches méthodologiques et d'outils statistiques plus développés, les recherches des dernières années ont permis d'établir des relations entre divers facteurs organisationnels, hors-travail et personnels sur l'épuisement professionnel. Les effets de ses différents facteurs sur l'épuisement professionnel seront discutés aux *sections 1.2.3 à 1.2.5*.

### 1.2.1.2 Définition de l'épuisement professionnel

Après les premières descriptions de l'épuisement professionnel des chercheurs Freudenberg et Maslach dans les années 70, plusieurs chercheurs différents se sont mis à s'intéresser au phénomène et le concept prit de plus en plus de popularité. Plusieurs chercheurs publient donc leur propre définition de l'épuisement professionnel dans leurs recherches. Entre 1974 et 1980, on recense près de quarante-huit définitions différentes parmi les chercheurs (Hoffman, 2005). Parmi ces nombreuses définitions, les auteurs Schaufeli & Enzmann (1998) les divisent en deux catégories distinctes, soit les définitions décrivant l'épuisement professionnel comme un état, et les définitions caractérisant le concept plutôt comme un processus.

Dans la première catégorie, on retrouve les définitions en matière d'état, soit celui de la personne atteinte. Selon Schaufeli et Enzmann (1998), ces définitions varient en fonction de leur étendue, de leur précision et de leurs dimensions, mais partagent toutes trois caractéristiques précises :

1. « Les éléments dysphoriques dominant, en particulier l'épuisement émotionnel et mental. Les individus manifestent des attitudes négatives envers autrui, leur efficacité et leurs performances diminuent. »
2. « Au niveau de l'étiologie, les attentes inappropriées, les exigences émotionnelles, jouent un rôle majeur. »
3. « Le burnout est causé par le travail et frappe des individus « normaux ». Il n'est pas l'expression d'une pathologie particulière » (traduit par Truchot, 2004, p. 20-21).

La définition la plus connue en termes d'état est celle de Maslach et Jackson (1981) qui définissent l'épuisement professionnel comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît fréquemment chez les individus qui sont impliqués professionnellement auprès d'autrui. Comme le montre cette dernière définition, l'épuisement professionnel est un phénomène comprenant trois dimensions distinctes. La première dimension est celle de l'épuisement émotionnel. Elle représente la dimension individuelle de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). C'est la première caractéristique de l'épuisement professionnel et c'est la manifestation la plus évidente du phénomène (Maslach, 1993). On dit que c'est la dimension qui initie le processus du burnout et que c'est celle qui est la plus sensible aux stressors présents dans l'environnement professionnel (Grebot, 2019). Selon certains auteurs, c'est la dimension principale de l'épuisement professionnel et la plus adéquate, la

plus centrale afin d'évaluer le syndrome (Maslach, 1993, Nowak, 2011). Un mouvement minoritaire d'auteurs vient même à postuler que l'épuisement émotionnel devrait être la seule dimension que l'on devrait considérer lors de l'évaluation de la présence de l'épuisement professionnel, alors que les deux autres dimensions ne sont que des symptômes secondaires du syndrome (Kristensen et al., 2005; Schaufeli et al., 2009b). En ce qui concerne sa définition, l'épuisement émotionnel réfère à un état de grande fatigue, de débordement émotionnel à un manque d'énergie constant avec la perception d'avoir épuisé toutes ses ressources (Maslach et al., 2001; Nowak 2011). En d'autres mots, le travailleur se sent drainé d'énergie et mentalement vidé (Brenninkmeyer et al., 2001).

Pour sa part, le cynisme (ou dépersonnalisation) représente la dimension interpersonnelle de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Le cynisme se caractérise par un comportement négatif, dur, d'indifférence et de désengagement du travailleur envers plusieurs aspects du travail (Maslach et al., 2001, Nowak 2011). L'individu qui vit du cynisme devient insensible et se détache graduellement de son travail, jusqu'à ne plus s'investir dans celui-ci. Il dresse une barrière qui l'éloigne des personnes avec qui il travaille, que ce soient des collègues, des patients ou des clients. Cette attitude mène également le travailleur à développer des conceptions péjoratives et cyniques ou à exprimer des sentiments négatifs par rapport à son travail. Cette dimension est parfois considérée comme une stratégie de défense contre le stress qui permet aux individus de s'adapter au manque de ressources ainsi qu'à l'effondrement de leur énergie et de leur motivation au travail (Truchot, 2004).

Troisièmement, l'efficacité professionnelle (ou accomplissement personnel) représente la dimension autoévaluative de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Cette dimension comprend des aspects sociaux et non sociaux des réalisations professionnelles (Nowak, 2011; Schaufeli et Bakker., 2004). Une bonne efficacité professionnelle se caractérise par un sentiment de productivité, d'auto-efficacité et de valorisation au travail (Truchot, 2004). Contrairement aux deux autres dimensions qui augmentent lors du développement de l'épuisement professionnel, l'efficacité professionnelle, elle, diminue plutôt parallèlement au développement du syndrome.

Maintenant, pour la deuxième catégorie de définitions, certains auteurs préfèrent une approche dynamique dans laquelle l'épuisement professionnel est un processus conduisant à l'état de la personne atteinte et dans lequel il évolue à travers différentes phases (Grebot, 2019). Les définitions du processus partagent tous ces caractéristiques selon Schaufeli et Enzmann (1998) :

1. « le burnout débute avec des tensions qui résultent de l'écart entre les attentes, les intentions, les efforts, les idéaux de l'individu et les exigences de la rude réalité quotidienne »
2. « les stress qui résultent d'un tel déséquilibre se développent graduellement. Ils peuvent être ressentis consciemment par l'individu ou rester ignorés pendant une longue période »
3. « la manière avec laquelle l'individu fait face à ces stress est cruciale pour le développement du burnout » (traduit par Truchot, 2004, p. 20-21).

Parmi ces définitions, celle de Cherniss (1980) est l'une des plus connues. Ce chercheur ayant travaillé auprès d'individus travaillant dans le domaine des services sociaux décrit le burnout comme un processus transactionnel composé de trois phases distinctes dans lesquels l'individu et l'environnement s'influencent mutuellement et continuellement (Hoffman, 2005). D'abord, la première phase est caractérisée par un déséquilibre entre les ressources d'un individu et les exigences du travail. Ce déséquilibre provoque un stress qui conduit à la deuxième phase, qui correspond à une tension, une réponse émotionnelle formée de fatigue, d'épuisement et d'anxiété (Hoffman, 2005). L'accumulation de ces symptômes aboutit à la troisième phase qui se qualifie par des changements d'attitudes et des comportements et l'utilisation de stratégies défensives comme le développement d'attitude cynique ou la distanciation psychologique des travailleurs envers les clients (Munroe & Brunette, 2001).

En bref, quoiqu'il n'existe pas de consensus parmi les nombreuses définitions dans la littérature scientifique, l'épuisement professionnel est généralement décrit comme « une réponse d'ordre psychologique en réaction à une exposition chronique aux stressseurs issus du milieu de travail caractérisé par l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle » (Halbesleben & Buckley, 2004).

D'ailleurs, il est important de mentionner que l'épuisement professionnel n'est pas reconnu comme une maladie, mais plutôt comme un facteur influençant l'état de santé, soit un problème lié à

l'emploi ou au chômage dans la onzième version de *l'International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD)* de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Plus précisément, l'épuisement professionnel est défini depuis janvier 2022 par l'OMS comme un syndrome résultant d'un stress chronique au travail qui n'a pas été géré avec succès et qui se caractérise par trois éléments 1) des sentiments d'épuisement 2) une augmentation de la distance mentale par rapport à son travail, ou l'expression de sentiments négatifs ou de cynisme ; et 3) un sentiment d'inefficacité et de manque d'accomplissement. Nous pouvons constater que la mise à jour récente de cette définition par l'OMS s'inspire clairement de la définition du concept des travaux de Maslach (1976, 1993) et Maslach et al. (2001).

Toutefois, malgré l'existence de différents types de définitions de l'épuisement professionnel, le fait que l'épuisement professionnel n'est pas considéré comme une maladie par l'OMS pose plusieurs enjeux au niveau du diagnostic de la présence du syndrome. C'est-à-dire que plusieurs questions demeurent sans réponses : l'épuisement émotionnel suffit-il à poser le diagnostic de burnout, ou les autres symptômes sont-ils nécessaires ? Parmi les dimensions de l'épuisement professionnel, doivent-elles être toutes présentes, ou certaines suffisent-elles ? Avec quelle intensité et sur quelle durée ? (Zawieja et Uarnieri, 2013)

### **1.2.1.3 Distinctions entre les différents troubles de santé mentale**

Depuis plusieurs années, les chercheurs se sont intéressés à la santé mentale au travail sous différents angles. Selon la chercheuse Marie-Michelle Gouin (2009), les différents troubles de santé au travail qu'on retrouve dans la littérature scientifique peuvent être divisés en deux catégories : (1) les effets cliniques reconnus (ex., les troubles de sommeil, l'anxiété et la dépression, la détresse psychologique) et (2) les effets non reconnus sur le plan clinique (ex., le stress, l'épuisement professionnel et l'irritabilité). En revanche, empiriquement, la détresse psychologique, la dépression et l'épuisement professionnel sont les trois troubles de santé mentale les plus fréquemment compris dans les études visant à décrire et analyser la santé psychologique au travail. En revanche, ces problèmes de santé peuvent être difficiles à différencier puisqu'ils se caractérisent tous par la description d'un déséquilibre et d'une atteinte au niveau du psychisme (Marchand, 2004). Ainsi, l'épuisement professionnel, la dépression et la détresse psychologique présentent tous des symptômes communs ou qui se ressemblent, ce qui rend la distinction des troubles plus ardue.



Selon l'*American Psychological Association of Psychology* (APA), la notion de détresse psychologique comprend un ensemble de symptômes mentaux et physiques associés à des fluctuations normales de l'humeur chez la plupart des gens. Ce trouble de santé semble être conceptualisé comme celui étant le plus général, puisqu'il chevauche les divers signes de déséquilibre psychique décrits et mesurés à la fois par les deux autres problèmes de santé, soit la dépression et l'épuisement professionnel (Marchand, 2004; Nowak, 2011). On peut donc associer la généralité de la notion de la détresse psychologique par le fait que c'est un trouble qui peut se manifester de diverses manières, c'est-à-dire par l'apparition d'un nombre important de symptômes et de maladies variées selon les personnes atteintes. Dans la phase prépathologique, la détresse psychologique engendre principalement un état anxieux, dépressif, d'irritabilité, des problèmes cognitifs et la consommation excessive d'alcool, de drogues ou de médicaments (Marchand, 2004). Lorsque ces différents symptômes ne sont pas soignés, la détresse psychologique est susceptible d'évoluer en entraînant des problèmes de santé plus graves, mais encore réversibles tels des maladies psychosomatiques, l'hypertension artérielle, la dépression sévère et l'alcoolisme (Marchand, 2004). Enfin, des atteintes irréversibles sur la santé comme l'apparition d'incapacité ou de diverses maladies cardiovasculaires ou psychosomatiques et même la mort (décès prématuré, suicide) peuvent être observées dans la dernière phase de détérioration de ce trouble (Marchand, 2004).

Conformément à la description de la symptomatologie de la détresse psychologique, on peut observer que certains des symptômes sont semblables à ceux que l'on peut retrouver pour la dépression et pour l'épuisement professionnel, même que la dépression est un symptôme de la détresse psychologique (Nowak, 2011). Toutefois, selon Marchand (2004), la différence principale entre ces trois problèmes de santé mentale réside dans la proposition que l'épuisement professionnel est un phénomène lié au contexte de travail, alors que la dépression et la détresse psychologiques ne se développent pas dans un contexte précis pour lesquels se manifestent les symptômes. Pourtant, la littérature nous en apprend très peu sur les différences entre l'épuisement professionnel et la détresse psychologique, puisqu'aucune étude, à notre connaissance, n'a porté sur la comparaison ou la distinction des deux concepts. La situation n'est pas la même pour ce qui est de l'épuisement professionnel et la dépression, puisque plusieurs chercheurs ont tenté d'analyser leurs différences à travers leurs travaux.

Plus précisément, Schaufeli et Enzmann (1998), en se basant sur 12 études, ont montré que la dimension d'épuisement émotionnel est particulièrement liée à la dépression, puisque ces derniers partagent une variance de 26%. Toutefois, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel semblent plus faiblement être associés à la dépression, partageant uniquement 13% et 9% de leur variance, respectivement. Le fait que la dépression s'associe différemment aux trois dimensions de l'épuisement souligne la validité de la tridimensionnalité du syndrome (Bakker et al., 2000b; Maslach, 1993). En outre, certaines études ont permis de démontrer que l'épuisement professionnel et la dépression sont des concepts différents à l'aide de séries d'analyses factorielles confirmatoires. Dans Leiter et Durup (1994), le modèle comprenant deux facteurs (épuisement professionnel et dépression) présente un meilleur ajustement aux données que le modèle basé sur le regroupement des deux concepts sur un seul facteur. Similairement, les résultats de Bakker et al. (2000b) fournissent des preuves solides quant à la validité discriminante de l'épuisement professionnel et de la dépression. L'ajustement aux données des modèles à 5, 6 ou 7 facteurs, discriminant les trois dimensions de l'épuisement professionnel et la dépression était supérieur aux modèles regroupant la dépression avec une, deux ou trois dimensions d'épuisement professionnel en un seul et unique facteur.

D'ailleurs, l'étude de Bakker et al. (2000b) suggèrent également que l'épuisement professionnel un antécédent de la dépression, alors que le contraire est peu probable. Le sens de cette relation peut s'expliquer par le fait que l'épuisement professionnel est perçu comme un problème intimement lié à la présence de stressors issus du milieu de travail, alors que la dépression est une problématique complexe qui est causée par une multitude de facteurs qui peuvent découler tant du plan personnel, du plan familial ou du milieu de travail. Comparativement à l'épuisement professionnel, la dépression n'a pas systématiquement pour cause principale le milieu de travail et en conséquence, peut s'étendre dans toutes les sphères de la vie de la personne atteinte (Nowak, 2011; Glass & McKnight, 1996). D'ailleurs, les travaux de Marchand et al. (2015) montrent que la dépression est autant sensible aux stressors hors-travail ou individuels qu'à des facteurs du travail. On peut donc affirmer que la dépression est caractérisée par la généralisation des symptômes à travers différents aspects de la vie d'un individu et peut être le résultat de divers événements négatifs ou de traumatismes personnels (Bakker et al., 2000b), alors que les symptômes

associés à l'épuisement professionnel sont vécus principalement au travail. Certains auteurs précisent également que les personnes qui vivent de l'épuisement professionnel pourraient être heureuses et productives dans des domaines de la vie, autres que le travail, comme dans leurs loisirs personnels (Bakker et al., 2000b). Cette capacité à avoir du plaisir dans différents aspects de la vie personnelle expliquerait pourquoi les personnes atteintes d'épuisement professionnel ont tendance à avoir moins de pensées suicidaires (Brenninkmeyer et al., 2001), comparativement aux personnes qui vivent de la détresse psychologique ou de la dépression.

En bref, nous pouvons constater que la plus grande différence entre l'épuisement professionnel et la dépression est que les symptômes de fatigue, de désengagement et de réduction de l'efficacité personnelle associés à l'épuisement professionnel se présentent lorsque la personne se trouve au travail, alors que les symptômes que l'on considère comme semblables pour les personnes atteintes de dépression (fatigue, retrait social, peu d'estime de soi) sont omniprésents dans toutes les sphères de la vie de la personne. L'épuisement professionnel est donc davantage sensible aux stressors du milieu du travail, alors que les deux autres troubles résultent de l'accumulation des facteurs de risques tant sur le plan organisationnel que personnel.

### **1.2.2. Les modèles théoriques du stress au travail**

Avec l'émergence de la psychologie et du comportement organisationnel dans le champ des relations industrielles, plusieurs auteurs se sont penchés sur le lien entre les situations de travail stressantes et de leur impact sur le bien-être des travailleurs. Certains de ces travaux ont engendré l'élaboration de modèles théoriques du stress au travail. Il est donc intéressant de s'intéresser aux théories qui ont marqué le développement des connaissances au niveau des facteurs menant au développement des différents problèmes de santé mentale. Dans le présent mémoire, nous nous intéressons plus particulièrement au modèle des Demandes-contrôle de Karasek (1979), à celui des Demandes contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990), à celui du Déséquilibre efforts-récompenses de (Siegrist, 1996), à celui des Demandes-ressources au travail (Demerouti et al., 2001) et au Modèle multiniveaux (Marchand, 2004).

### 1.2.2.1 Le modèle Demandes-contrôle

Dans le modèle théorique Demandes-contrôle (Karasek, 1979), deux éléments de l'environnement de travail, soit les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle interagissent simultanément afin d'expliquer la santé des travailleurs. Les demandes psychologiques réfèrent à trois composantes : la charge de travail, les demandes conflictuelles et les contraintes de temps ou le rythme de travail auxquels les travailleurs sont confrontés (Marchand et al., 2006; Vézina, 2014). La latitude décisionnelle, elle, est définie comme le contrôle potentiel de l'individu sur ses tâches et sur sa conduite au travail (Karasek, 1979). Elle contient deux dimensions, soit l'autorité décisionnelle (ou autonomie) et l'utilisation des compétences.

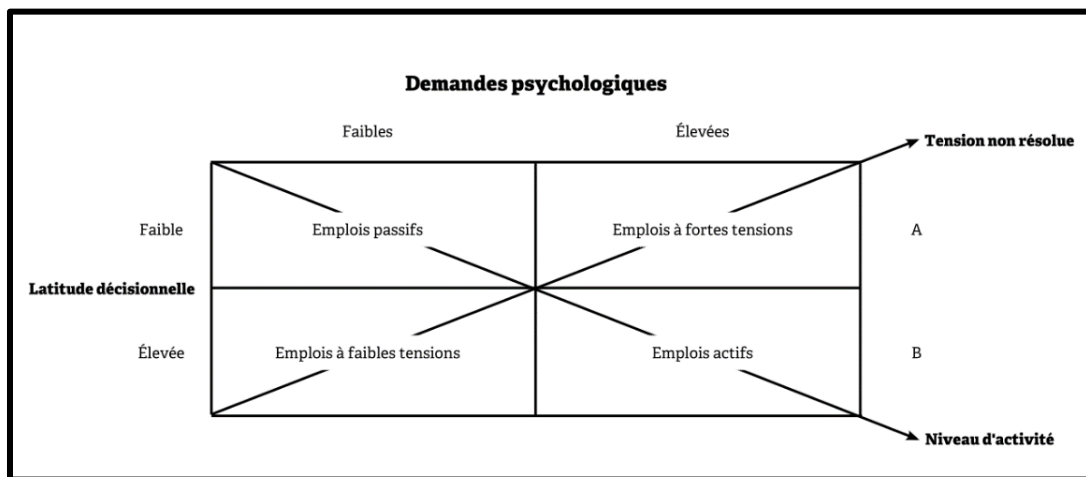
Le modèle Demandes-contrôle repose sur la prémisse dont les problèmes de santé au travail résultent des effets conjoints des demandes psychologiques et de la latitude décisionnelle (Karasek, 1979). L'interaction combinée de ces deux composantes mène à une typologie de quatre catégories possibles d'emploi : les emplois passifs (faible latitude + faibles demandes), les emplois actifs (forte latitude + fortes demandes), les emplois à faibles tensions (forte latitude + faibles demandes) et les emplois à fortes tensions (faible latitude + fortes demandes).

Le modèle présenté à la Figure 1 se compose de deux diagonales représentant des interactions distinctes qui mènent à l'élaboration de deux hypothèses différentes. D'abord, l'hypothèse de la tension («strain hypothesis») résultant de la diagonale « A » sous-tend que les tensions accroissent avec l'augmentation des demandes psychologiques et la diminution de la latitude décisionnelle. Les emplois dits à fortes tensions provoquent un niveau de stress élevé pouvant conduire au développement de divers problèmes de santé. Inversement, la combinaison de faibles demandes psychologiques et de latitude décisionnelle élevée (emplois à faibles tensions) représenterait la situation la moins néfaste pour la santé des travailleurs, puisque la latitude décisionnelle modérerait les effets demandes psychologiques sur le bien-être des travailleurs.

Deuxièmement, l'hypothèse de la modération (« buffer hypothesis») découlant de la diagonale «B» de « l'activité » est reliée au processus éducatif et motivationnel des travailleurs. Les emplois dits actifs, caractérisés par la combinaison de demandes psychologiques élevées et d'une latitude

décisionnelle élevée, seraient associés à un apprentissage et à un développement professionnel plus marqués au travail. Au contraire, les travailleurs confrontés simultanément à des demandes psychologiques faibles et un niveau de latitude décisionnelle faible (emplois passifs) se retrouveraient dans un contexte dans lequel ils ne peuvent pas s'épanouir professionnellement en raison de la sous-utilisation de leurs compétences.

Figure 1. Modèle Demandes-contrôle (Karasek, 1979)



Source: Reproduction de Karasek (1979)

L'hypothèse de la tension est la plus importante dans le cadre de ce mémoire, puisqu'elle met en lumière l'importance des demandes psychologiques et de la latitude décisionnelle dans le développement de l'épuisement professionnel. Empiriquement, l'hypothèse de la tension a fait l'objet de nombreuses études et la plupart d'entre elles l'ont validée. D'abord, l'étude de Kim & Stoner (2008) a permis de valider le modèle sur l'épuisement professionnel général, car les résultats indiquent que la relation entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel est plus forte lorsque l'autonomie au travail est plus faible. La pertinence du modèle a également été testée sur les dimensions de l'épuisement professionnel prises séparément. Certaines études ont démontré l'existence d'une interaction entre la latitude décisionnelle faible et les demandes psychologiques élevées sur l'épuisement émotionnel (Lindeberg et al., 2011; Xanthopoulou et al., 2007) ainsi que sur les dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle (Marchand & Durand, 2011). De plus, l'étude de Xie et al. (2011) a également permis de tester l'hypothèse relative à la combinaison

« demandes élevées vs latitude décisionnelle faible » en démontrant qu'un déséquilibre supérieur à 1 entre de fortes demandes et faible latitude décisionnelle augmente les chances de vivre de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation. Également, les résultats de Bourbonnais et al., (1999) montrent une association positive entre la combinaison de demandes psychologiques élevées/latitude décisionnelle faible et l'épuisement émotionnel, la seule dimension considérée dans l'étude.

Toutefois, dans Rafferty et al. (2001), aucune des dimensions de la latitude décisionnelle n'est parvenue à modérer l'impact des demandes psychologiques élevées sur l'épuisement professionnel. Les chercheurs mentionnent que ce résultat pourrait s'expliquer par une limite importante dans l'étude, soit la petite taille de l'échantillon. En revanche, dans le même ordre d'idée, une étude longitudinale dénote l'absence d'interaction significative entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle au temps 1 avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel au temps 2 (Pisanti et al., 2016).

#### **1.2.2.2. Le modèle Demandes contrôle-soutien**

La poursuite des travaux sur le modèle initial demandes-contrôle (Karasek, 1979) ont amené les auteurs Karasek et Theorell (1990) à ajouter une troisième dimension au modèle, soit celle du soutien social.

Le soutien social est conceptualisé comme l'ensemble des interactions sociales utilitaires provenant des collègues et des supérieurs au travail. Il comporte des aspects relatifs au soutien social émotionnel et instrumental des relations avec ces derniers (Karasek & Theorell, 1990). Le soutien socioémotionnel est centré sur la personne et se traduit par le sentiment que l'on peut parler librement de ses problèmes. Il se caractérise donc par une relation de confiance et par un haut degré d'intégration sociale et émotionnelle de l'individu avec ses collègues de travail et ses supérieurs hiérarchiques (Vézina, 2014). L'instrumental, quant à lui, renvoie à l'importance de l'aide reçue des collègues et des superviseurs dans l'accomplissement des tâches et pour l'atteinte des objectifs (Vézina, 2014). Ce type de soutien pourrait aider les travailleurs à terminer leur travail à temps et ainsi, atténuer l'impact de la charge de travail sur la tension (Bakker & Demerouti, 2007).

Dans ce modèle renouvelé, les auteurs Karasek et Theorell (1990) supposent une interaction entre les trois dimensions du modèle, soit les demandes psychologiques, la latitude décisionnelle et le soutien social. Plus précisément, l'introduction du soutien social au modèle d'origine suppose l'hypothèse isolement-tension («iso-strain») qui postule que la combinaison la plus pathogène est celle composée de fortes demandes psychologiques, de faible latitude décisionnelle et de faible soutien social. L'interaction entre ces trois variables est susceptible de provoquer des tensions et du stress menant au développement de divers problèmes de santé physique et mentale (Karasek & Theorell, 1990). Ainsi, le soutien social agit comme variable modératrice dans la relation entre la combinaison fortes demandes/faible latitude, c'est-à-dire qu'un faible soutien social au travail accroît l'effet d'interaction entre les deux autres composantes du modèle sur la santé et le bien-être des individus.

Dans la littérature, la validité de l'hypothèse isolement-tension sur l'épuisement professionnel est mitigée, puisque plusieurs études n'ont pas trouvé d'interaction significative entre les trois dimensions respectives du modèle. Plus précisément, dans Marchand et Durand (2011) et Rafferty et al. (2001), le soutien social n'a pas atténué l'impact des demandes élevées, de faible utilisation des compétences ou de faible autorité décisionnelle sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Dans le même ordre d'idée, les résultats de Bourbonnais et al., (1999) n'ont pas permis de soutenir l'hypothèse du modèle sur l'épuisement émotionnel. Toutefois, certaines études ont trouvé que l'interaction entre de fortes demandes, un faible contrôle ainsi qu'un faible soutien social au travail contribuaient à faire augmenter l'épuisement émotionnel (Lindeberg et al., 2011; Vassos et al., 2019) et diminuer l'accomplissement personnel (Vassos et al., 2019), supportant ainsi l'hypothèse isolement-tension du modèle. De plus, sans pour autant confirmer l'effet de modération du soutien social, une étude montre que le niveau d'accomplissement personnel des infirmiers le plus haut a été rapporté chez ceux ayant un niveau élevé de demandes, de contrôle et de soutien social comparé à ceux qui obtenaient un score plus faible à l'une ou aux deux ressources à la fois (Pisanti et al., 2016).

En bref, l'hypothèse isolement-tension du modèle demande-contrôle soutien est encore matière à débat dans la littérature scientifique, puisque sa validité diffère beaucoup selon les études.

### 1.2.2.3. Le modèle Déséquilibre efforts-récompenses

Le modèle du Déséquilibre efforts-récompenses (Siegrist, 1996) mise sur la relation de réciprocité au travail dans laquelle les conditions à coût élevées et à faibles bénéfices sont considérées comme particulièrement stressantes. Plus précisément, le modèle repose sur le constat qu'une situation de travail, caractérisée par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses, s'accompagne de réactions pathologiques sur les plans émotionnel et physiologique qui menacent le bien-être des travailleurs à long terme (Vézina, 2014). Lorsqu'il y a un déséquilibre entre les efforts fournis et les récompenses reçues, il peut se créer des sentiments d'injustice, de ne pas être apprécié à sa juste valeur ou de déception (Siegrist et al., 2004).

De plus, il est important de préciser que le modèle distingue deux types d'efforts, soit l'effort extrinsèque (ex. contraintes de temps, une grande charge de travail, effort physique) et intrinsèque, qui se définit par l'ensemble d'attitudes, de comportements et d'émotions reflétant le déploiement d'efforts excessifs en combinaison avec un fort désir d'être approuvé et estimé (Siegrist et al., 2004). Contrairement au modèle Demandes-contrôle (Karasek, 1979), ce modèle-ci introduit une composante individuelle par rapport à la personnalité du travailleur, soit sa tendance à se surengager dans son travail. Quant à elles, les récompenses peuvent également prendre plusieurs formes dont financière (ex. salaire), organisationnelle (ex. sécurité d'emploi, perspective de carrière) et sociale (ex. reconnaissance, rétroaction, estime) et peut être accordées par différentes personnes au sein de l'organisation (Chapelle, 2018).

Le modèle postule donc que la relation de non-réciprocité entre les efforts élevés et de faibles récompenses au travail provoque du stress qui peut créer un déséquilibre émotionnel qui tend à augmenter le risque de développer des maladies. D'ailleurs, le « sur-engagement » augmenterait l'impact nocif du déséquilibre efforts-récompenses sur le bien-être des employés.

Empiriquement, le modèle a été validé sur le syndrome d'épuisement professionnel par plusieurs études. D'abord, Bakker et al. (2000a) ont démontré la pertinence de l'hypothèse extrinsèque (déséquilibre) en montrant une relation positive entre le déséquilibre efforts/récompenses et les dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme. D'autres chercheurs concluent plutôt que



le déséquilibre a un effet nocif sur les trois dimensions du syndrome (Z. Wang et al., 2017). La relation reste la même lorsque l'épuisement professionnel est mesuré par un score global (Bianchi et al., 2021). Dans le même ordre d'idée, certaines études ont montré que les travailleurs qui vivent un déséquilibre entre les efforts élevés et de faibles récompenses ont significativement plus de chances de vivre de l'épuisement émotionnel (Jonge et al., 2000; Xie et al., 2011) et du cynisme (Xie et al., 2011) que les travailleurs qui ne se trouvent pas en situation de déséquilibre. Par exemple, dans l'étude de Jonge et al. (2000) qui représentant un large échantillon de 11 636 hommes et femmes néerlandais, le risque d'épuisement émotionnel est environ 15 fois plus important pour les travailleurs qui sont confrontés à la combinaison efforts élevés/faibles récompenses que ceux qui déploient de faibles efforts et qui obtiennent en retour de fortes récompenses.

En outre, l'effet de l'effort intrinsèque sur l'épuisement professionnel a également été démontré empiriquement. D'abord Bakker al. (2000a) et Xie et al. (2011) ont trouvé une association positive entre le surengagement et les dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme. Également, l'effet modérateur de l'effort intrinsèque a été validé dans certaines études. Dans de Jonge et al. (2000), les chances de vivre de l'épuisement émotionnel étaient significativement plus élevées pour les travailleurs caractérisés à la fois par le surengagement et par un déséquilibre efforts/récompenses (OR=20,81) que pour les travailleurs vivants le même déséquilibre, mais sans surengagement. (OR=12,71). Similairement, Bakker et al. (2000a) confirment l'effet d'interaction entre les variables, puisque l'épuisement émotionnel et la réduction de l'accomplissement personnel étaient significativement plus élevés pour les infirmières qui éprouvent un déséquilibre efforts/récompenses et qui mettent des efforts intrinsèques élevés dans leur emploi comparé à celles qui ne présentent pas de signes de surengagement.

#### **1.2.2.4. Le modèle Demandes-ressources au travail (JD-R)**

Comparativement aux trois autres modèles présentés précédemment, ce nouveau modèle s'applique spécifiquement au problème d'épuisement professionnel (Nowak, 2011). Selon ce modèle développé par Demerouti et al. (2001), chaque emploi est constitué de facteurs de risques pour la santé mentale pouvant être classés selon deux catégories : les facteurs qui constituent les demandes et ceux qui constituent les ressources.

Les demandes au travail font référence aux aspects physiques, psychologiques, sociaux ou organisationnels de l'emploi qui nécessitent un effort physique ou mental soutenu associés à certains coûts physiologiques et psychologiques (Demerouti et al., 2001a). La charge de travail, les pressions temporelles, les interactions avec les clients, l'environnement physique et les quarts de travail en sont des exemples. Les ressources, quant à elles, sont plutôt définies comme les aspects physiques, psychologiques, sociaux, et organisationnels permettant l'un des résultats suivants : (a) être fonctionnel dans l'atteinte des objectifs au travail; (b) réduire les coûts physiologiques et psychologiques associés aux demandes; (c) stimuler la croissance et le développement personnel (Demerouti et al., 2001a). Dans ce modèle, les ressources regroupent un nombre plus important de dimensions que dans le modèle Demandes-contrôle (Nowak, 2011), puisqu'elles réfèrent ici à la fois à des ressources au niveau de l'organisation plus large (paye, opportunité d'avancement dans l'entreprise, sécurité d'emploi), des relations interpersonnelles (support du superviseur ou des collègues de travail, esprit d'équipe) de l'organisation du travail (absence d'ambiguïté de rôle, participation au processus de décision) ou au niveau de la tâche (tâche significative, autonomie, rétroaction sur la performance) (Bakker & Demerouti, 2007).

Comme on peut le voir à la Figure 2, les demandes seraient reliées au développement de l'épuisement tandis que le manque de ressources serait relié au désengagement. Le modèle JD-R repose donc sur la prémisse selon laquelle deux processus sous-jacents différents jouent un rôle dans le développement de l'épuisement et du désengagement au travail. Selon le premier processus, les demandes chroniques épuisent les ressources mentales et physiques des employés et peuvent donc conduire à un état d'épuisement (Bakker & Demerouti, 2007). En d'autres mots, les demandes au travail (exigences extrêmes) mènent les professionnels à n'en faire plus que ce dont ils sont capables. Le sentiment de fatigue associé à l'épuisement est donc une conséquence à long terme de l'effort excessif engendré par des demandes au travail trop élevées.

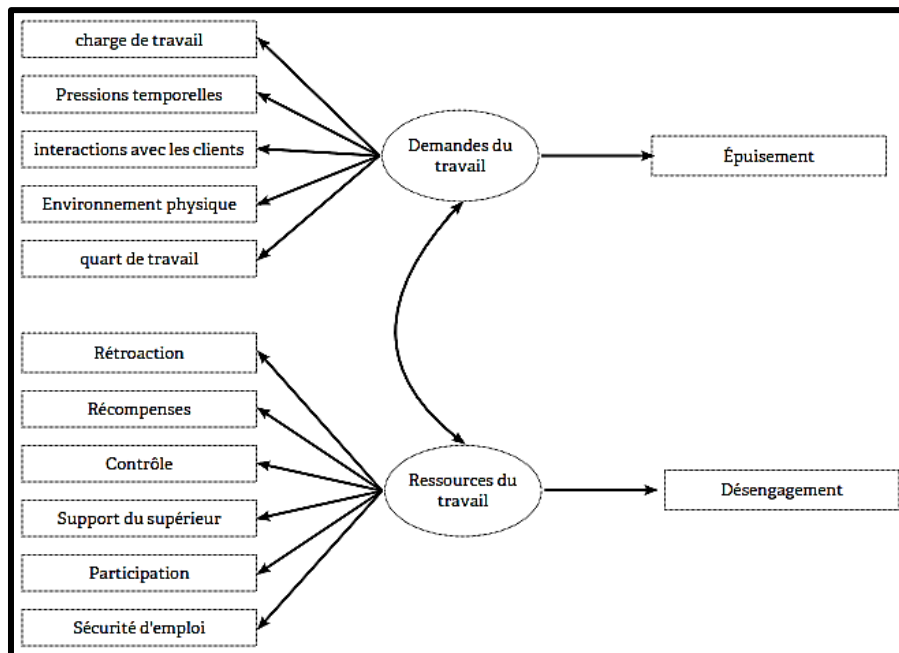
Le second processus du modèle JD-R est de nature motivationnelle, c'est-à-dire que les auteurs proposent que les ressources professionnelles aient un potentiel de motivation et d'engagement chez les travailleurs (Bakker & Demerouti, 2007). On peut distinguer les ressources intrinsèques qui favorisent la croissance, l'apprentissage et le développement des employés et les ressources extrinsèques qui contribuent plutôt à la réalisation des objectifs professionnels des travailleurs. L'absence de ses ressources mènerait au développement d'attitudes cyniques à l'égard du travail.

Plus précisément, le modèle postule que le manque de ressources, ne permettant pas de répondre aux demandes au travail, entraîne une attitude de retrait qui conduit au désengagement à long terme (Demerouti et al., 2001a).

Ainsi, le modèle postule que lorsque les demandes sont élevées, les travailleurs vont vivre une augmentation de l'épuisement, alors que lorsque les ressources au travail sont limitées, le risque de désengagement accroît. L'état dans lequel l'épuisement et le désengagement sont présents simultanément représente le syndrome d'épuisement professionnel (Demerouti et al., 2001a). Ce modèle rejette donc l'hypothèse interactive du modèle Demandes contrôle-soutien (Karasek & Theorell, 1990) et suppose plutôt que les demandes et les ressources engendrent deux processus qui exercent des effets distincts sur les différentes dimensions de l'épuisement professionnel, soit l'épuisement et le désengagement. Dans la littérature, cette hypothèse a peu été testée puisque la plupart des études n'évaluent pas de manière adéquate l'indépendance des deux sentiers processuels (Parent-Lamarche, 2016). D'ailleurs, les méta-analyses de Alarcon (2011) et de Aronson et al. (2017) comprenant respectivement 231 études et 25 études, révèlent que tant les demandes que les ressources s'associent aux dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme (désengagement).

Toutefois, selon Bakker & Demerouti (2007), le modèle Demandes-ressources a surtout permis d'élargir le modèle Demandes-contrôle de Karasek & Theorell (1990) qui postulait que la latitude décisionnelle modérait l'effet des demandes psychologiques en mettant plutôt en lumière que plusieurs types de ressources peuvent modérer l'effet de différents types de demandes sur les problèmes de santé. D'ailleurs, dans la littérature, plusieurs chercheurs sont parvenus à démontrer l'effet modérateur de diverses ressources entre les différents types de demandes au travail et l'épuisement professionnel (Hu et al., 2017; Schaufeli et al., 2009a; Xie et al., 2011).

Figure 2. Modèle Demandes-Ressources (Demerouti et al., 2001a)



Source : Reproduction de Demerouti et al., (2001)

### 1.2.2.5 Le modèle multiniveaux

Le modèle multiniveaux de la santé mentale des travailleurs a été élaboré par Alain Marchand (2004) lors de sa thèse doctorale en réaction aux différents modèles de stress au travail présentés précédemment qui n'intégraient pas théoriquement et empiriquement les différentes composantes de l'environnement social (c.-à-d. lieu de travail, famille, réseau social) dans lesquelles les travailleurs évoluent parallèlement au contexte du travail (Marchand, Blanc, et al., 2015). Le modèle propose donc une vision sociologique plus large de l'explication de problèmes de santé mentale en s'inspirant à la fois des théories micro-macro (Alexander, 1997; Ritzer, 1996; Smelser, 1997), des théories d'agent-structures (Archer, 1995; Briquet, 1988) et de la théorie du stress social (Pearlin, 1999; Pearlin & Schooler, 1978; Thoits, 1999; Wheaton, 1999).

Dans ce modèle, le travailleur qui est défini comme un agent ou un acteur baigne dans un environnement social caractérisé par différentes structures avec lesquelles il compose au quotidien (Marchand, 2004). Les relations qu'entretiennent les individus avec les structures du quotidien

évoluent dans un environnement social plus large lié aux structures économiques, politiques et culturelles propres à une société donnée (Marchand, 2004). Plus précisément, le modèle repose sur la prémisse principale que la santé mentale est influencée par les contraintes et les ressources qui résultent de l'interaction entre trois niveaux de représentation de la vie en société : la personnalité de l'agent (micro) les structures du quotidien (méso) et les structures de la société (macro) (Marchand et al., 2006). Selon la théorie du stress social, les contraintes peuvent se définir comme l'ensemble des stressseurs qui ont le potentiel d'affecter la capacité d'adaptation des individus, puisqu'ils génèrent une tension pour le corps et l'esprit pouvant provoquer des réactions pathologiques au plan comportemental, physique ou psychologique. (Marchand, 2004; Marchand et al., 2006). Quant à elles, les ressources sont plutôt considérées comme des facteurs de protection de la santé mentale (Marchand, 2004).

Tel qu'il l'a été mentionné plus haut, les contraintes et les ressources découlent de l'action conjointe des composantes qui composent les trois grands niveaux de représentation de la vie en société. D'abord, le niveau (micro), soit la personnalité de l'agent, ne fait pas exclusivement référence aux traits de personnalité, puisqu'elle regroupe plutôt un ensemble de composantes individuelles construites autour du corps, de l'esprit ou de l'environnement social telles que les caractéristiques démographiques ou les habitudes de vies (Marchand, Blanc, et al., 2015). Le niveau méso, soit les structures du quotidien, englobe les activités quotidiennes de l'acteur dans les structures les plus près de la vie au jour le jour comme le milieu de travail, la famille et la communauté locale (Marchand, 2006). Enfin, le niveau des structures macrosociales se caractérise par l'ensemble des structures économiques, politiques et culturelles instituées sur le plan régional, national ou international (Marchand, 2006). Le niveau macro peut créer des perturbations, des déséquilibres ou des inégalités qui modulent les contraintes et les ressources, et qui ainsi, impactent la santé mentale des travailleurs. Par exemple, on peut penser aux changements dans les politiques et dans l'économie mondiale causés par la pandémie Covid-19 et aux effets que ces changements ont engendrés sur la santé mentale des individus.

Pour résumer, le modèle postule que les contraintes et les ressources menant à l'aggravation ou l'apparition de problèmes de santé mentale comme l'épuisement professionnel découlent de l'interaction simultanée entre la personnalité de l'agent, les structures du quotidien et les structures de la société. Néanmoins, il est important de préciser que les éléments qui constituent les structures

peuvent être considérés à la fois comme une contrainte ou une ressource pour l'agent en fonction du décodage qu'en fait celui-ci (Marchand, 2004). Ainsi, la manière dont les conditions de l'organisation du travail affectent la santé mentale est susceptible de varier selon les individus en fonction de plusieurs autres facteurs tels que la position dans la structure professionnelle, de la situation familiale, du réseau social et de la personnalité de l'agent (Marchand, 2006).

Enfin, le modèle multiniveaux a surtout permis de mettre en lumière que la contribution des facteurs liés au milieu de travail dans l'explication des différents problèmes de santé mentale ne peuvent se comprendre qu'en relation avec la situation des travailleurs sur d'autres aspects de leur vie hors-travail, de la vie en société et par la manière dont ils réagissent aux contraintes et aux ressources en fonction de leur personnalité (Marchand, 2006).

Pour terminer cette section, on peut conclure que bien que les composantes comprises dans les différents modèles théoriques du stress varient selon les auteurs, les théories ont permis de mettre l'accent sur l'importance de différents types de demandes, de contraintes et de ressources dans l'explication des problèmes de santé mentale. Dans la prochaine section, il sera donc question de faire la revue de ces différents facteurs de risques ou de protection de l'épuisement professionnel au niveau organisationnel, hors-travail et individuel.

### **1.2.3. Conditions de l'organisation du travail**

L'expression des conditions de l'organisation du travail fait référence à un ensemble de facteurs psychosociaux comprenant des demandes et des ressources qui génèrent un stress ou une tension pour le corps et l'esprit pouvant provoquer chez les personnes, des réactions non désirées (Marchand et al., 2006). Les conditions de l'organisation du travail sont donc des facteurs de risque ou de protection pour la santé mentale et physique qui résultent de la manière dont le travail est organisé. Pour les fins du mémoire, les conditions de l'organisation du travail réfèrent à quatre dimensions au sein de l'organisation du travail selon la structure proposée par Marchand et al. (2006), soit la conception de la tâche (autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences), les demandes (demandes psychologiques, contractuelles et physiques), les relations sociales au travail, ainsi que les gratifications. Dans la prochaine section, nous verrons comment ces différentes conditions de l'organisation du travail ont été associées à la problématique de l'épuisement professionnel dans la littérature.

### **1.2.3.1. La latitude décisionnelle**

La latitude décisionnelle est définie comme le contrôle potentiel de l'individu sur ses tâches et sur sa conduite au travail (Karasek, 1979). Elle se compose de l'autorité décisionnelle et de l'utilisation des compétences. Bien que l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences représentent les deux dimensions respectives de la latitude décisionnelle, on observe une corrélation entre elles. En pratique, un travail qui requiert une main-d'œuvre hautement qualifiée et qui laisse peu de pouvoir décisionnel semble être une combinaison relativement rare (Karasek, 1979). Conséquemment, la plupart des études n'évaluent pas l'autorité décisionnelle de l'utilisation des compétences de manière distincte avec l'épuisement professionnel.

Ceci étant dit, la relation entre la latitude décisionnelle et l'épuisement professionnel est bien défendue par la littérature. De nombreuses études ont permis de démontrer qu'il existe une association négative entre la latitude décisionnelle ou le niveau de contrôle et les trois dimensions respectives de l'épuisement professionnel (Alarcon, 2011; Huang et al., 2012; Xie et al., 2011). Toutefois, certaines études ont permis de confirmer l'association de la latitude décisionnelle uniquement avec les dimensions de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation. (Rostamabadi et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007) tandis qu'une étude a permis de confirmer l'association négative de ce facteur avec les dimensions de l'épuisement émotionnel et de l'accomplissement personnel (Vassos et al., 2019). Bien qu'un niveau de latitude décisionnelle élevé puisse s'avérer un facteur de protection pour la santé mentale des travailleurs, un faible niveau de latitude décisionnelle ou de contrôle fut fréquemment associé à des niveaux plus hauts d'épuisement professionnel (Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Saijo et al., 2018).

Néanmoins, la relation entre la latitude décisionnelle et l'épuisement professionnel dans les études longitudinales est équivoque. Certaines études ont conclu à l'absence de relation significative entre les variables (Adriaenssens et al., 2013; Huang et al., 2012; Sundin et al., 2011). En contrepartie, deux études longitudinales plus récentes ont permis montrer que la latitude décisionnelle influencerait de manière causale l'épuisement professionnel. Dans Pisanti et al. (2016), une diminution dans le niveau de latitude décisionnelle provoque une hausse de l'épuisement émotionnel au T2 des infirmiers de l'étude. Pour Arvidsson et al. (2019), c'est plutôt

l'augmentation dans le niveau de latitude décisionnelle qui est associé avec une diminution du score d'épuisement professionnel dans le futur. Enfin, davantage d'études longitudinales doivent être réalisées afin de dresser un portrait plus clair de l'effet d'un changement dans le niveau de latitude décisionnelle dans le temps sur l'épuisement professionnel, car ce type de devis se retrouve en nombre limité dans la littérature à ce jour.

#### 1.2.3.1.1. L'utilisation des compétences

L'utilisation des compétences réfère aux possibilités de réalisation de soi au travail (Vézina, 2014). Elle renvoie au degré d'utilisation et de développement des habiletés, des compétences et par la possibilité pour le travailleur de faire preuve de créativité, d'avoir un travail varié et d'apprendre de nouvelles choses (Karasek, 1979). Au travail, les individus ont besoin de relever des défis afin de ressentir un réel sentiment d'accomplissement professionnel. Les travailleurs qui effectuent toujours les mêmes gestes, les mêmes tâches répétitives et qui ne développent pas de nouveaux savoirs sont susceptibles de perdre presque tous leur intérêt envers leur travail, et de se désengager au fur et à mesure de celui-ci. L'utilisation des compétences représente donc un facteur motivationnel important pour la santé mentale des travailleurs (Van den Broeck et al., 2015).

Certaines études ont établi une association négative entre l'utilisation des compétences et l'épuisement professionnel dans sa globalité (Bianchi et al., 2021; Van den Broeck et al., 2017). Également, dans une étude de Hultell & Gustavsson (2011), le niveau de variation dans les tâches (routinisation) a été associé négativement avec l'épuisement professionnel. La relation entre l'utilisation des compétences et l'épuisement professionnel reste significative lorsque les trois dimensions sont évaluées séparément dans les études. Une forte utilisation des compétences diminue l'épuisement émotionnel (Marchand et al., 2015; Marchand & Durand, 2011) et augmente l'efficacité professionnelle (Marchand & Durand, 2011). De plus, Rafferty et al. (2001) concluent à une relation significative entre l'utilisation des compétences et les trois dimensions respectives de l'épuisement professionnel. Selon les résultats, l'utilisation des compétences permet également d'expliquer une portion significative de la variance des trois dimensions. Toutefois, l'étude longitudinale de Arvidsson et al. (2019) n'a pas réussi à démontrer l'effet significatif d'un changement dans le niveau d'utilisation des compétences sur l'épuisement professionnel dans le futur. En revanche, il est important de mentionner que les auteurs précisent que les répondants qui



avaient un niveau d'épuisement professionnel élevé au temps 1 étaient plus nombreux dans le groupe qui a abandonné de répondre à l'étude au temps 2, ce qui pourrait avoir engendré une sous-estimation de la relation.

Pour conclure, l'utilisation des compétences semble être la dimension de la latitude décisionnelle la moins étudiée dans les recherches portant sur les facteurs de stress menant à l'épuisement professionnel. Pourtant, les études qui se sont penchées sur l'effet de cette variable ont presque toutes rapporté une association significative entre celle-ci et au moins une des dimensions de l'épuisement professionnel. Il est donc important de continuer à effectuer des recherches avec cette variable afin de mettre en lumière l'importance de son impact sur l'épuisement professionnel.

#### 1.2.3.1.2. L'autorité décisionnelle

L'autorité décisionnelle réfère à la possibilité d'organiser soi-même ses tâches, le rythme pour les effectuer et les procédures pour les accomplir (Parent-Lamarche & Marchand, 2016). L'individu possédant une forte autorité décisionnelle prend des décisions de manière autonome et exerce une forte influence à son travail (Vézina, 2014). La possibilité de prendre des décisions représente une opportunité de faire preuve de jugement, ce qui permettrait d'augmenter à la fois le sentiment d'efficacité des travailleurs et l'habileté à gérer les stressseurs présents dans l'environnement de travail (Karasek, 1979).

Empiriquement, certains auteurs ont rapporté une relation négative entre l'autonomie et le syndrome de l'épuisement professionnel dans sa globalité (Shirom et al., 2010). L'étude de Bianchi et al. (2021) conclut également à une relation significative entre l'autonomie et l'épuisement professionnel, mais uniquement pour l'échantillon de professeurs provenant de la France, qui représente l'échantillon le plus important de cette étude (n=4395) comparé à ceux de l'Espagne (n=611) et de la Suisse (n=514). L'autonomie a également été associée aux trois dimensions de l'épuisement professionnel prises séparément. La méta-analyse effectuée par Alarcon (2011) montre qu'un faible niveau d'autonomie est associé à l'augmentation de l'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et la réduction de l'accomplissement personnel. De plus, une association négative a été rapportée entre l'autorité décisionnelle et les dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle par Marchand & Durand (2011). Au niveau des études

longitudinales, la relation entre l'autorité décisionnelle et l'épuisement professionnel est mitigée. D'abord, l'étude de Hadžibajramović et al. (2019) conclut que l'autorité décisionnelle s'associe négativement à l'épuisement professionnel global lors des analyses transversales, mais que l'effet différé du facteur s'avère non significatif. En contrepartie, la recherche de Hatch (2019) démontre que l'effet différé du niveau d'influence au travail s'associe négativement à l'épuisement.

Toutefois, certaines études n'ont pas trouvé de relation significative de l'autorité décisionnelle ou l'autonomie à l'explication de l'épuisement professionnel dans sa globalité ou de ces trois dimensions (Hultell & Gustavsson, 2011; Kim & Stoner, 2008; Marchand et al., 2015; Rafferty et al., 2001; Van den Broeck et al., 2017).

### **1.2.3.2. Les demandes du travail**

Les demandes concernent les exigences psychologiques, physiques et contractuelles imposées aux travailleurs dans l'exécution de ses tâches (Marchand et al., 2006). Les demandes ne sont pas toujours directement nocives pour la santé mentale des travailleurs. Jusqu'à un certain point, elles peuvent être source de développement et de valorisation pour les travailleurs (Karasek & Theorell, 1990; Singh et al., 2012). Les demandes sont toutefois considérées comme source de pressions excessives lorsqu'elles excèdent la capacité de l'individu à pouvoir y répondre (Karasek, 1979). En d'autres mots, les demandes au travail compromettent la santé mentale des travailleurs lorsqu'elles dépassent un certain seuil et qu'elles forcent les travailleurs à en faire plus que ce dont ils sont capables. D'ailleurs, l'étude longitudinale de Adriaenssens et al. (2013) démontre que l'augmentation du score global des demandes psychologiques et des demandes physiques des infirmiers du temps 1 au temps 2 prédit l'épuisement émotionnel au temps 2.

#### 1.2.3.2.1. Les demandes psychologiques

Les demandes psychologiques réfèrent généralement à trois composantes : la charge de travail à accomplir, les demandes conflictuelles et finalement, les contraintes de temps ou le rythme de travail auxquelles les travailleurs sont confrontés (Marchand et al., 2006; Vézina, 2014). Certains auteurs réfèrent également aux demandes psychologiques en termes de demandes émotionnelles, soit les efforts nécessaires pour faire face avec les émotions inhérentes au travail (ex. être confronté à la souffrance, à la mort, à l'agressivité de clients, etc.) ou demandes cognitives soit les exigences

mentales liées à la complexité, à l'intensité et aux difficultés du travail (ex. un travail qui demande une attention continue) (Aronsson et al., 2017; Huynh et al., 2013; Van den Broeck et al., 2017; Vézina, 2014; Xanthopoulou et al., 2007).

Bien que plusieurs auteurs conceptualisent les demandes psychologiques de manières différentes, les divers aspects de celles-ci ont été associés de nombreuses fois avec l'épuisement professionnel. Les demandes psychologiques représentent l'une des dimensions de l'organisation du travail les plus documentées dans la littérature scientifique portant sur les facteurs de risques de l'épuisement professionnel. Par ailleurs, le lien le plus fort a été établi avec la dimension de l'épuisement émotionnel. Un nombre important d'études montrent que les demandes psychologiques contribuent à l'augmentation de l'épuisement émotionnel (Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; Kokkinos, 2007; Lindeberg et al., 2011; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Singh et al., 2012; Vassos et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011; Yürür & Sarikaya, 2012; Zellars et al., 2000). D'ailleurs, la méta-analyse de Alarcon (2011) regroupant un total de 231 recherches révèle que même si les demandes psychologiques (l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôle et la charge de travail) sont associées aux trois dimensions de l'épuisement professionnel, la relation la plus forte se trouve avec l'épuisement émotionnel.

Néanmoins, plusieurs d'études rapportent une association positive entre les demandes psychologiques et les dimensions de cynisme ou de la dépersonnalisation (Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Huang et al., 2012; Kokkinos, 2007; Marchand & Durand, 2011; Rostamabadi et al., 2019; Singh et al., 2012; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011; Yürür & Sarikaya, 2012; Zellars et al., 2000). En outre, un nombre plutôt substantiel d'études démontre que les demandes psychologiques mènent à l'augmentation du risque de développer l'épuisement professionnel, dans sa globalité (Aronsson et al., 2017; Hultell & Gustavsson, 2011; H. Kim & Stoner, 2008; Lindblom et al., 2006; Saijo et al., 2018; Van den Broeck et al., 2017). La relation entre les demandes psychologiques et la dimension de l'accomplissement personnel semble être la plus mitigée dans la littérature. Tandis que certaines études rapportent que les demandes psychologiques mènent à une réduction de l'accomplissement personnel (Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Kokkinos, 2007; Yürür & Sarikaya, 2012), d'autres ont plutôt conclu à une relation

positive avec cette dimension (Singh et al., 2012; Xie et al., 2011). L'association positive trouvée entre les variables peut s'expliquer par le contexte des entreprises dans lesquelles baignent les travailleurs qui ont participé à ces deux dernières études. Par exemple, dans Singh et al. (2012), les auteurs précisent que l'échantillon se compose de jeunes développeurs de logiciels pleins de zèle, d'enthousiasme et de détermination et qui possèdent un haut niveau de compétences. Ces derniers se sentiraient valorisés par le fait de travailler très dur et d'accomplir de grandes choses. Toutefois, selon les auteurs de cette étude, le sentiment d'efficacité professionnelle causé par de fortes demandes pourrait être maintenu pendant une courte période, mais ne serait pas durable à long terme.

Enfin, l'association entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel dans les études longitudinales ne semble pas univoque. Certaines études révèlent que l'effet différé des demandes psychologiques sur l'épuisement professionnel n'est pas significatif (Hadžibajramović et al., 2019; Huang et al., 2012). Toutefois, les résultats de Sundin et al. (2011) et Arvidsson et al. (2019) soutiennent qu'une augmentation des demandes psychologiques au temps 1 prédit l'augmentation de l'épuisement professionnel global au temps 2. Les travaux de Pisanti et al. (2016) permettent également de démontrer l'effet causal des demandes psychologiques sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel. C'est-à-dire qu'une augmentation des demandes s'associe à une augmentation de l'épuisement émotionnel et du cynisme, tandis qu'une diminution des demandes engendre une hausse du niveau d'accomplissement personnel. Enfin, l'étude de Hatch (2019) confirme que les conclusions de ces deux dernières études en montrant l'impact significatif de l'effet différé des demandes psychologiques sur l'épuisement. En bref, davantage d'études longitudinales doivent donc être réalisées pour déterminer si les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel entretiennent une relation causale.

#### 1.2.3.2.2. Les demandes contractuelles

Les demandes contractuelles font référence à l'horaire des travailleurs et au nombre d'heures travaillées qui pourraient être considérés comme une source potentielle de stress (Marchand et al., 2006). Parmi les études, cette notion a souvent été évaluée par l'imposition de longues heures de travail, d'horaire irrégulier (travail de soir, de nuit, de fin de semaine), d'horaire flexible et de temps supplémentaire.

Les effets du type d'horaire ou des horaires irréguliers restent relativement peu documentés dans la littérature. D'ailleurs, la tendance de l'association entre ce type de demandes et l'épuisement professionnel n'est pas très constante à travers le peu d'études qui se sont penchées sur le sujet. Dans l'étude de Jamal (2004) réalisée auprès de 376 travailleurs canadiens, les résultats montrent que les travailleurs possédant un horaire de jour régulier ont des taux significativement plus faibles d'épuisement émotionnel et d'épuisement professionnel global. Ainsi, les individus qui travaillent la fin de semaine rapportent un taux plus élevé d'épuisement émotionnel, tandis que les individus ayant un horaire de soir, de nuit ou un horaire rotatif obtiennent un score plus élevé d'épuisement émotionnel et d'épuisement professionnel global. Aucune association significative n'est observée entre le type d'horaire et les dimensions du cynisme et de l'accomplissement personnel. Toutefois, les résultats des travaux de Xie et al. (2011) démontrent que l'horaire de travail irrégulier engendre une augmentation de l'épuisement émotionnel et du cynisme ainsi qu'une diminution du sentiment d'efficacité professionnelle. La recherche de Singh et al. (2012) arrive à des conclusions identiques pour les dimensions d'épuisement émotionnel et du cynisme. Enfin, une étude récente montre que les infirmières qui font au moins 8 quarts de nuits et sur appel par mois ont significativement plus de chance de vivre de l'épuisement professionnel comparé à celles qui n'en font pas ou qui en font moins que 8 fois par mois (Saijo et al., 2018). À noter que l'association entre les variables se perd lorsque les auteurs passent en analyse multivariée. Toutefois, plusieurs autres études n'ont pas trouvé d'association significative entre le type d'horaire ou l'horaire irrégulier et l'épuisement professionnel (Adriaenssens et al., 2013; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Vassos et al., 2019).

À ce qui a trait au nombre d'heures travaillées, on retrouve davantage d'études dans la littérature qui ont tenté de vérifier s'il existait une relation entre cette variable et l'épuisement professionnel que pour l'horaire irrégulier. Dans leur recherche, certains auteurs ont trouvé que le fait de travailler 35 heures et plus par semaine contribue à augmenter l'épuisement émotionnel (Bourbonnais et al., 1999). Similairement, le nombre d'heures travaillées est associé positivement à l'épuisement émotionnel dans une récente étude (Z. Wang et al., 2017). En outre, une étude réalisée au Japon, où la culture du travail est très différente de celle des pays de l'occident, montre que le fait de travailler 60 heures par semaine augmente les chances de vivre de l'épuisement professionnel

(Saijo et al., 2018). D'autres chercheurs ont relevé que le fait de travailler à temps complet est associé positivement à l'épuisement professionnel, dans son ensemble (Hultell & Gustavsson, 2011). De plus, dans Sundin et al. (2010), l'augmentation des heures travaillées entre le temps 1 et 2 prédit l'épuisement professionnel chez l'échantillon des femmes nées en Suède. Cependant, l'étude de Bianchi et al. (2021) arrive à l'association inverse de celles trouvées par les études mentionnées ci-dessus, soit que le nombre d'heures travaillées par semaine diminue le score global d'épuisement professionnel pour l'échantillon de professeurs provenant de la France, alors que la relation est non significative pour les deux autres groupes. Nous pouvons supposer que le sens de cette relation s'explique, car les enseignants qui font peu d'heures sont susceptibles d'avoir un statut d'emploi plus précaire (ex. à temps partiel), ce qui augmenterait le risque de vivre de l'épuisement professionnel.

Toutefois, un nombre significatif d'études concluent à l'absence d'association entre le nombre d'heures travaillées et l'épuisement professionnel (Adriaenssens et al., 2013; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Vassos et al., 2019; Xie et al., 2011). On observe donc une tendance dans la littérature à constater que le nombre d'heures travaillées n'influencerait pas l'épuisement professionnel, mais cela reste encore mitigée à ce jour.

Par ailleurs, les travaux de Shirom et al. (2010) jettent un nouveau regard sur l'inconsistance de l'association entre le nombre d'heures travaillées et l'épuisement professionnel. Ceux-ci mettent en lumière l'importance de comment les individus évaluent cognitivement les heures travaillées en tant que menaces ou opportunités potentielles. Plus précisément, les résultats de l'étude nous apprennent que le nombre d'heures travaillées aurait un effet indirect sur l'épuisement professionnel par la médiation de la perception de la charge de travail. Le nombre d'heures travaillées serait donc susceptible de contribuer au développement de l'épuisement professionnel uniquement lorsqu'elles sont perçues par le travailleur comme étant excessives, c'est-à-dire de manière à augmenter de manière accrue la charge de travail, un élément considéré dans les demandes psychologiques.

### 1.2.3.2.3. Les demandes physiques

Les demandes physiques réfèrent aux risques pour la santé et la sécurité au travail tels que les risques ergonomiques résultant d'efforts physiques élevés et par l'exposition à un niveau élevé de bruit, de contaminants, de vibrations provenant des équipements, de chaleur, de froid, de fumée, de vapeurs toxiques et d'autres agresseurs reliés à la production industrielle (Marchand et al., 2006; Parent-Lamarche & Marchand, 2016). Les demandes physiques peuvent être un risque pour la santé mentale par la fatigue qu'elles occasionnent, et parce que la peur qu'entraîne l'exécution d'un travail dangereux est susceptible de provoquer du stress qui se répercute sur la santé psychique du travailleur (Marchand et al., 2006).

Empiriquement, l'effet des demandes physiques sur l'épuisement professionnel ne fait pas consensus dans la littérature. Cela est attribuable au nombre insuffisant d'études ayant analysé la relation entre les deux variables à ce jour. Néanmoins, dans une étude de Xanthopoulou et al. (2007), les participants devaient indiquer le niveau d'exigences physiques de sept situations de travail (ex. travailler en position penchée) sur une échelle de 0 (peu demandant) à 4 (très demandant). Les résultats montrent que les demandes physiques contribuent à faire augmenter les niveaux d'épuisement émotionnel et de cynisme. De plus, Rostamabadi et al. (2019) démontrent que les demandes physiques sont positivement corrélées à l'épuisement émotionnel et à la réduction de l'accomplissement chez les 522 infirmiers(ères) œuvrant en milieu hospitalier. Cependant, Marchand et al. (2015) concluent à l'absence de relation significative entre les demandes physiques et l'épuisement émotionnel.

### **1.2.3.3. Les relations sociales**

#### 1.2.3.3.1 Le soutien social au travail

Le soutien social au travail représente la troisième dimension du modèle de Karasek et Theorell (1990) dans lequel les auteurs définissent le concept comme le support socioémotionnel et instrumental issu de l'ensemble des interactions sociales utilitaires provenant des collègues et des supérieurs. Le soutien social aiderait les travailleurs à faire face à l'adversité, et en particulier lorsqu'il y a présence de facteurs de stress aigus (Barrera, 1986).

Dans la littérature, le lien entre le soutien social au travail et l'épuisement professionnel est bien établi. Plusieurs études ont confirmé l'effet protecteur du soutien social dans l'apparition du syndrome d'épuisement professionnel global (Aronsson et al., 2017; Fiorilli et al., 2019; Lindblom et al., 2006). Le soutien social au travail semble également être associé aux différentes dimensions de l'épuisement professionnel. Un faible niveau de soutien social contribuerait à un niveau plus élevé d'épuisement émotionnel (Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; J. Halbesleben, 2006; Lindeberg et al., 2011; Rostamabadi et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011), de cynisme (Aronsson et al., 2017; Halbesleben, 2006; Xanthopoulou et al., 2007) et à un niveau plus faible d'efficacité professionnelle (Halbesleben, 2006; Rostamabadi et al., 2019). En outre, le lien entre le soutien social au travail et l'épuisement professionnel a été démontré dans certaines études longitudinales. Une diminution du soutien social au travail entre le temps 1 et 2 est associée à l'apparition de l'épuisement professionnel global (Sundin et al., 2011) et de l'épuisement émotionnel (Adriaenssens et al., 2013; Pisanti et al., 2016) dans le futur. En revanche, certains chercheurs ont démontré que les sources du soutien social au travail, soit le soutien social des collègues et celui des superviseurs s'associent différemment avec l'épuisement professionnel lorsqu'ils sont analysés séparément. Ainsi, l'effet causal du soutien social des superviseurs (Arvidsson et al., 2019) et des collègues (Arvidsson et al., 2019; Hatch, 2019) sur l'épuisement professionnel s'est avéré non significatif pour les deux études longitudinales ayant séparé la source du soutien social lors des analyses.

En outre, les recherches révèlent que, pris séparément, le soutien social provenant des superviseurs et des collègues influence différemment les dimensions de l'épuisement professionnel. Une étude conclut à une association significative uniquement entre le soutien social du superviseur de l'unité et l'épuisement émotionnel (Baruch-Feldman et al., 2002), alors que le soutien social des collègues n'est pas significatif. En contrepartie, l'étude de Saijo et al. (2018) arrive aux résultats contraires, c'est-à-dire que le soutien social des collègues influence négativement l'épuisement professionnel, alors que l'effet du soutien social des superviseurs n'est pas significatif. Dans Marchand & Durand (2011), le soutien social des superviseurs s'associe négativement avec l'épuisement émotionnel et positivement avec l'efficacité personnelle, tandis que le soutien social provenant des collègues s'associe négativement l'épuisement émotionnel et au cynisme. Vassos et al. (2019) arrivent exactement aux mêmes résultats que cette dernière étude. Néanmoins, une méta-analyse publiée en



2006 regroupant 114 études révèle que le soutien social des collègues ainsi que le soutien des superviseurs seraient tous les deux associés négativement à l'épuisement émotionnel et au cynisme et positivement à l'accomplissement personnel (Halbesleben, 2006). Une méta-analyse plus récente, publiée en 2017 et regroupant 25 publications, rapporte qu'un faible soutien social des superviseurs serait associé à davantage d'épuisement émotionnel et d'épuisement professionnel général, alors qu'un faible soutien des collègues serait associé à une augmentation de l'épuisement émotionnel et au cynisme (Aronsson et al., 2017).

Toutefois, plusieurs études ont démontré l'absence de relation significative tant avec le soutien social des superviseurs que celui provenant des collègues avec l'épuisement professionnel (Arvidsson et al., 2019; Hultell & Gustavsson, 2011; H. Kim & Stoner, 2008; Marchand, Durand, et al., 2015; Rafferty et al., 2001).

#### 1.2.3.3.2 Harcèlement

Selon *La loi sur les Normes du travail*, le harcèlement se définit comme une conduite vexatoire qui se manifeste soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de l'individu. Dans la littérature, les concepts de violence et de harcèlement psychologique sont interchangeables bien que le concept de harcèlement soit davantage lié à la répétition de comportements nocifs (Courcy, 2004). Toutefois, dans les faits, une seule conduite grave peut devenir du harcèlement même si elle n'est pas répétée. C'est le cas si la conduite grave entraîne un effet nocif et continu sur la personne qui le subit. Dans la littérature, la violence au travail est généralement divisée selon trois formes différentes, soit la violence physique, la violence psychologique et la violence sexuelle.

D'abord, la violence physique réfère à des gestes et des comportements qui sont visibles et reconnaissables (ex. agripper, bousculer, frapper ou gifler) (Cloutier, 2013). La violence psychologique, quant à elle, se caractérise par les comportements directs et indirects d'humiliation et de manque de respect (Cloutier, 2013). Cela inclut des comportements comme des menaces, les critiques persistantes, des blagues personnelles, des regards négatifs, l'exclusion, l'isolation, les rumeurs, les mensonges et les fausses accusations (Cloutier, 2013). Enfin, la violence sexuelle est

définie par la Commission des normes du travail du Québec (2011) comme « des contacts physiques non désirés, de la sollicitation de faveurs sexuelles non désirées ainsi que de l’affichage de photographies pornographiques ».

Des données québécoises publiées en 2011 montrent bien l’importance de l’exposition des travailleurs aux diverses formes de violence au travail. En effet, l’*Enquête québécoise sur des conditions de travail, d’emploi, et de santé et de sécurité du travail* (EQCOTESST) effectué sur plus de 5 000 travailleurs révèle que près de 15 % des travailleurs affirment avoir été victimes de harcèlement psychologique au cours de la dernière année, 2,5 % disent avoir subi du harcèlement sexuel et 1,9 % déclarent avoir fait l’objet de violences physiques. D’ailleurs, les femmes sont plus nombreuses à être l’objet de harcèlement psychologique (Vezina et al., 2011). Ces différents types de violence, lorsqu’ils deviennent perturbateurs pour la victime, peuvent contribuer à créer un risque important pour la santé de cette dernière (Levée, 2014).

Dans la littérature, peu d’études se sont concentrées sur l’effet du harcèlement sur l’épuisement professionnel. Néanmoins, une étude a permis de conclure que le harcèlement provenant des patients contribue à augmenter l’épuisement émotionnel et le cynisme (Xanthopoulou et al., 2007). Également, les travaux de Rossiter & Sochos (2018) montrent qu’une forme de harcèlement, soit l’intimidation, est associée positivement à l’épuisement professionnel. Plus précisément, l’intimidation physique, l’intimidation liée au travail et à la personne sont toutes les trois positivement associées à l’épuisement émotionnel, au cynisme et à l’épuisement professionnel global. De plus, la relation entre le harcèlement et l’épuisement professionnel a été démontrée lors de l’étude longitudinale de Adriaenssens et al. (2013). La diminution du harcèlement des infirmières au fil du temps est associée à une diminution de l’épuisement émotionnel au T2. Toutefois, les résultats des travaux de Marchand et al. (2015) n’ont pas permis de conclure à l’existence d’une relation significative entre le harcèlement et l’épuisement professionnel.

En bref, la relation entre le harcèlement et l’épuisement professionnel nécessite d’être approfondie. Trop peu d’études ont porté sur ce facteur de risque, malgré les effets nocifs importants que le harcèlement est susceptible d’engendrer sur la santé mentale des travailleurs.

#### **1.2.3.4 Les gratifications**

La quatrième dimension des conditions de l'organisation du travail consiste aux gratifications, soit les récompenses pécuniaires ou non monétaires reliées à l'emploi. Il s'agit surtout de la reconnaissance au travail, des perspectives de carrière, de sécurité d'emploi ou de la rémunération (Marchand, et al., 2015). Pour Schaufeli & Enzmann (1998), les gratifications seraient intimement liées au phénomène d'épuisement professionnel. Selon eux, le syndrome serait le résultat même d'un déséquilibre à long terme entre les investissements et les récompenses. Les gens qui donnent beaucoup pendant trop longtemps et qui reçoivent peu en retour seraient particulièrement à risque de vivre de l'épuisement professionnel. Les gratifications sont donc un facteur important pour la santé mentale des travailleurs puisqu'elles amènent à la personne la satisfaction que son travail est apprécié. De plus, il est d'autant plus important d'observer les effets de ce facteur dans un contexte contemporain. Une grande partie de la performance au travail aujourd'hui est subjective : les gens contribuent à des projets complexes qui aboutissent rarement à des résultats clairs (Leiter et al., 2014). Cela augmenterait la difficulté pour les employeurs d'accorder les gratifications appropriées aux bonnes personnes.

Dans la littérature, la méta-analyse de Aronsson et al. (2017) démontre qu'un faible niveau de récompenses s'associe à davantage d'épuisement émotionnel. Dans Xie et al. (2011), les récompenses permettent de diminuer l'épuisement émotionnel ainsi que le cynisme et font augmenter le sentiment d'accomplissement personnel chez les 527 infirmières incluses dans l'étude. Dans le même ordre d'idée, l'étude longitudinale de Hatch (2019) démontre l'effet significatif de l'effet différé des récompenses sur l'épuisement. Toutefois, Adriaenssens et al. (2013) n'arrivent pas à corroborer ses derniers résultats, car les chercheurs concluent à l'absence d'effet significatif d'un changement dans les récompenses sur l'épuisement émotionnel des infirmières.

En ce qui a trait à l'insécurité d'emploi, trois différentes études démontrent son association positive avec la dimension de l'épuisement émotionnel (Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; Marchand, Durand, et al., 2015), dont une méta-analyse, ce qui rajoute du poids à ces résultats.

Bien que la reconnaissance ait pour effet de motiver les travailleurs et de bâtir une meilleure estime de soi, l'étude de Marchand et al. (2015) n'a pas permis de conclure une relation significative entre cette variable et l'épuisement émotionnel. Toutefois, une forme de reconnaissance telle que la

rétroaction sur la performance permet de diminuer l'épuisement émotionnel ainsi que le cynisme ressenti chez les travailleurs (Xanthopoulou et al., 2007). En revanche, la relation entre la rétroaction sur la performance et l'épuisement professionnel s'avère non significative pour les trois échantillons d'enseignants de l'étude de Bianchi et al. (2021).

En bref, peu d'études se sont focalisées sur l'effet des gratifications sur l'épuisement professionnel. Davantage de recherches devraient être effectuées afin de clarifier l'association qui les unit. Cela justifie la nécessité d'inclure ce facteur dans notre présente étude.

#### **1.2.4. Facteurs hors-travail**

Tel que nous avons pu le voir dans le Modèle multiniveaux de la santé mentale de Marchand (2004), les facteurs hors-travail ont également un impact sur l'apparition des différents problèmes de santé mentale tel que l'épuisement professionnel. Un facteur de l'environnement hors-travail nous intéresse particulièrement dans le cadre de ce mémoire, soit le soutien social hors-travail. Dans la prochaine section, il s'agit donc d'explorer comment ce facteur a été associé à l'épuisement professionnel empiriquement.

##### **1.2.4.1 Le soutien social hors-travail**

Il est important de souligner que le soutien social peut provenir de différentes sources comme un partenaire, des amis, la famille, des collègues, ou même des professionnels comme des médecins, des intervenants psychosociaux ou des pairs aidants. Les auteurs Karasek et Theorell, avec le modèle Demandes contrôle-soutien (1990), ont attirer l'attention sur la contribution du soutien social provenant des collègues et des superviseurs sur le bien-être. Toutefois, le soutien social hors-travail contribue aussi à la bonne santé mentale des individus (House et al., 1988).

Selon Truchot (2004), il est évident que les individus préfèrent obtenir du soutien de leur famille, de leurs amis et de leurs proches, puisque ceux-ci fournissent une aide particulière quant au soutien émotionnel. D'ailleurs, dans l'étude de Donnelly et al. (2016), les résultats montrent que les individus préfèrent se confier à leur famille, leurs amis ou un partenaire comparés à leurs collègues ou superviseurs par rapport aux stressés vécus dans leur milieu de travail. Dans cette étude, 145 ambulanciers paramédicaux ont dû répondre à la question « Si vous sentiez que vous souffrez de stress relié au travail, quelle est la probabilité que vous vous adressiez aux personnes suivantes

pour obtenir de l'aide? » [Traduction libre]. Les résultats montrent que 81,4% des répondants iraient voir un membre de la famille ou un ami, 73.2% iraient voir leur partenaire, 49,7 iraient voir un collègue, tandis que 17.2 % iraient voir un superviseur. De plus, selon une étude de Lysaght & Larmour-Trode (2008), un niveau plus élevé de soutien émotionnel est souvent identifié comme étant reçu de sources extérieures au travail. Selon cette étude, le soutien social hors-travail a clairement un impact sur l'adaptation des travailleurs à l'égard des situations stressantes. Tel que le mentionne un travailleur : « Il y a tellement de stress [au travail], et ils [la famille et les amis] aident à le soulager » [Traduction libre].

Dans la littérature, certaines études ont trouvé une relation directe entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. D'abord, Bourbonnais et al. (1999) et Baruch-Feldman et al. (2002) concluent qu'un faible niveau de soutien hors-travail est associé à l'augmentation de l'épuisement émotionnel, la seule dimension de l'épuisement professionnel considérée par ces études. En outre, une méta-analyse de 2006, regroupant au total 114 publications nous apprend que la relation entre le soutien social hors-travail et les trois dimensions de l'épuisement professionnel évaluées séparément reste statistiquement significative. Toutefois, le chercheur précise que le soutien social hors-travail aurait une relation plus forte avec les dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle (Halbesleben, 2006). Ces résultats s'expliqueraient par le fait que la famille et les amis offriraient un soutien qui encouragerait l'employé sur le plan émotionnel, de sorte qu'il serait moins susceptible de se distancer de son emploi (cynisme) et qui lui rappellerait à quel point il est bon dans son travail (efficacité professionnelle) (Halbesleben, 2006). La relation reste la même si l'on considère le syndrome d'épuisement professionnel dans sa globalité (Fiorilli et al., 2019). Également, l'étude de Boland et al. (2019) montre que les personnes socialement isolées ont 3,52 fois plus de chance de souffrir d'épuisement professionnel que les personnes socialement intégrées ou modérément intégrées. De plus, l'association entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel a également été établie dans une étude longitudinale. L'étude de Sundin et al. (2011) révèle qu'un changement négatif du soutien social hors-travail comprenant la disponibilité de l'attachement émotionnel et de l'intégration sociale de l'individu à un groupe hors-travail augmente le risque de souffrir d'épuisement professionnel dans les deux groupes de femmes suédoises à l'étude.

Toutefois, la recherche de Bianchi et al. (2021) s'écarte des autres études qui tendent toutes à associer négativement le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel en trouvant plutôt une relation positive entre ces deux variables chez le groupe d'enseignants provenant de la Suisse. Cependant, la relation est non significative pour les deux autres groupes d'enseignants à l'étude. Cela s'inscrit dans la même lignée des résultats des études de Greenglass et al. (1994), de Nowak (2011) et de Marchand et al. (2015) dans lesquelles la relation entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel est également non significative.

Dans une perspective modératrice, le soutien social atténue ou intensifie l'effet des stressors. Il permettrait notamment aux individus d'augmenter leur résilience face aux stressors du travail, les protégeant ainsi contre une diversité de maladies (Ozbay et al., 2007). Le soutien social élevé pourrait également rendre ainsi les individus moins réactifs au stress perçu, en améliorant la perception qu'ils ont des conséquences de l'événement stressant (Caron & Guay, 2005). Le soutien social aurait aussi des effets bénéfiques sur la perception du travailleur quant à sa capacité de faire face aux différents stressors présents dans le milieu de travail. C'est-à-dire que le soutien des proches atténuerait l'impact du stress en offrant des solutions aux problèmes de l'individu, en réduisant ainsi l'importance perçue des stressors, en facilitant l'adoption de cognitions rationnelles et en prévenant ou diminuant les réponses comportementales inadaptées (Caron & Guay, 2005). Dans le même ordre d'idée, les chercheuses Feeney & Collins (2015) considèrent que les amis ou le partenaire agissent comme catalyseur émotionnel, permettant à l'autre d'augmenter son sentiment de sécurité et la sensation de disposer des ressources nécessaires pour faire face à une situation stressante. Dans cette perspective, le soutien social profiterait principalement aux individus qui se sentent confrontés à un niveau élevé de stressors (Truchot, 2004).

Par ailleurs, l'étude de Albar Marín & García-Ramírez (2005) montre qu'à un faible niveau de stress, il n'y a pratiquement aucune différence dans les niveaux d'épuisement émotionnel des infirmières qui signalent un niveau élevé de disponibilité du soutien de la part des amis et de la famille que celles qui signalent un faible niveau de disponibilité. Cependant, la situation est différente lorsque le stress augmente. Dans ce cas, l'épuisement émotionnel n'augmente que chez les infirmières ayant de faibles scores de disponibilité de soutien de la part des amis et de la famille.

De plus, la recherche de Etzion et Pines (1984) démontre que l'effet modérateur du soutien social hors-travail entre le stress au travail et l'épuisement professionnel est seulement significatif chez les femmes de l'étude, alors que l'effet modérateur du soutien social au travail ne l'est que chez les hommes. Ces résultats s'expliquent par le fait que les femmes auraient davantage tendance à parler avec leurs proches comme stratégie de « coping » pour gérer leur stress, alors que les hommes seraient moins portés à se confier à leur entourage par rapport au stress vécu au travail (Etzion et Pines, 1981). Les hommes bénéficieraient donc davantage du soutien des collègues et des superviseurs, puisque ceux-ci ont une compréhension immédiate du stress causé par le travail (Etzion et Pines, 1981). Enfin, une étude longitudinale démontre l'effet modérateur du soutien social de la famille et des amis dans la relation entre le stress au travail et l'épuisement professionnel global, c'est-à-dire que lorsque le soutien social au temps 1 est faible, le score de l'épuisement professionnel au temps 2 augmente plus rapidement en fonction du stress au temps 2 que pour les répondants qui rapportent un niveau de soutien modéré ou élevé au temps 1 (Greenglass et al., 1994).

Bien que les résultats de cette dernière étude nous indiquent que le soutien social hors-travail atténuerait l'effet du stress sur l'épuisement professionnel, celles-ci ne nous informent pas sur la nature précise des facteurs organisationnels menant au stress. Très peu d'études ont testé l'effet modérateur du soutien social entre les différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Néanmoins, l'étude de Usman et al. (2021) démontre que le soutien social hors-travail modère la relation positive entre les insécurités perçues pendant la crise Covid-19 comprenant notamment l'insécurité d'emploi ainsi que la peur de perdre une promotion et l'épuisement émotionnel. C'est-à-dire que la relation entre les insécurités et l'épuisement émotionnel est plus forte lorsque le soutien social hors-travail est bas. À noter toutefois que la notion d'insécurité ici est moins spécifique que la notion d'insécurité d'emploi vu dans la *section 1.2.3.4* « gratifications » puisqu'elle réfère également à des items sur les insécurités liées à la Covid (ex. la peur d'attraper le virus). Cela limite la validité de l'effet modérateur du soutien social hors-travail dans la relation entre les gratifications et l'épuisement émotionnel. Enfin, la méta-analyse de Halbesleben (2006) révèle que le soutien social hors-travail interagirait avec le niveau de demandes afin de venir diminuer le risque de vivre de l'épuisement professionnel. Similairement, les résultats de l'étude longitudinale de Huynh et al. (2013) montrent que le soutien social hors-

travail au temps 1 modère la relation entre les demandes psychologiques au temps 1 et le cynisme au temps 2 des pompiers volontaires. Ces résultats s'inscrivent dans la théorie de Conservation des Ressources de Hobfoll (2001) dans laquelle les individus utilisent des ressources (ici le soutien social hors-travail) afin de compenser leur incapacité à faire face aux demandes trop élevées au travail. Enfin, l'étude de Rossiter & Sochos (2018) nous apprend que le score global d'intimidation (personnel, au travail et physique) interagit avec le soutien social hors-travail de manière à prédire l'épuisement professionnel et le cynisme. Également, l'effet de l'intimidation relié à la personne sur l'épuisement professionnel global, le cynisme et l'efficacité professionnelle serait atténué par le soutien social hors-travail.

En contrepartie, l'étude de Fleur Nowak (2011), réalisée chez 410 policiers et civils du service de police de la ville de Montréal n'a pas pu établir d'effet d'interaction significatif entre plusieurs conditions de l'organisation du travail et le soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel, soit l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, les demandes psychologiques, les demandes contractuelles et le soutien social au travail.

### **1.2.5 Autres facteurs**

Dans cette section, il s'agira d'exposer les autres facteurs pertinents dans l'explication de l'épuisement professionnel que la revue de la littérature nous a permis d'identifier. Certains de ceux-ci sont liés à l'individu (caractéristiques démographiques, traits de personnalité, habitudes de vie), alors que les autres sont liés à leur situation familiale. En dernier lieu, nous discuterons d'un facteur contextuel, soit l'impact de la pandémie Covid-19 sur la société et sur l'épuisement professionnel.

#### **1.2.5.1 Facteurs individuels**

##### 1.2.5.1.1 Le genre

Une très grande proportion des études conclut à l'absence d'association entre le genre et l'épuisement professionnel (Adriaenssens et al., 2013; Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Arvidsson et al., 2019; Bianchi et al., 2021; Huang et al., 2012; Hultell & Gustavsson, 2011; Marchand, Durand, et al., 2015; Rafferty et al., 2001; Usman et al., 2021; Z. Wang et al., 2017).



Toutefois, il existe une légère tendance dans la littérature à rapporter que les femmes seraient plus à risque de vivre de l'épuisement professionnel. Dans l'étude de Lindeberg et al. (2011) comprenant 5001 travailleurs seniors, dont 2555 hommes et 2466 femmes, l'épuisement émotionnel était doublement plus commun chez les femmes que les hommes. Vassos et al. (2019) arrivent à des résultats semblables : les hommes obtiennent des scores inférieurs à ceux des femmes à la dimension de l'épuisement émotionnel, alors qu'aucune différence significative n'est observée entre les sexes pour le cynisme et l'accomplissement personnel. Également, Lindblom et al. (2006) et Hatch (2019) soutiennent que le fait d'être une femme s'associe respectivement à haut niveau d'épuisement professionnel et à davantage d'épuisement.

Toutefois, une méta-analyse portant sur 183 études représentant des échantillons diversifiés de travailleurs remet en question la croyance généralement répandue selon laquelle les femmes sont plus susceptibles de souffrir d'épuisement professionnel que leurs homologues masculins. Les résultats révèlent plutôt que les femmes sont légèrement plus épuisées émotionnellement que les hommes, alors que les hommes sont un peu plus dépersonnalisés que les femmes (Purvanova & Muros, 2010). Dans le même ordre d'idée, une seconde méta-analyse regroupant 78 études portant uniquement sur la profession d'infirmier démontre que le fait d'être un homme est associé à un niveau plus élevé de dépersonnalisation (Cañadas-De la Fuente et al., 2018).

Selon Lim et al. (2010), le fait que les hommes rapportent davantage de dépersonnalisation et que les femmes vivent davantage d'épuisement émotionnel peut s'expliquer en vertu des rôles traditionnels accordés aux femmes et aux hommes dans la société. Selon le processus de socialisation différenciée, les femmes seraient encouragées à être plus sensibles, bienveillantes et empathiques envers les autres. Ces caractéristiques pourraient amener les femmes à s'épuiser émotionnellement plus facilement. Pour leur part, les hommes seraient enseignés dès un jeune âge à être plus agressifs, indépendants et moins émotifs envers autrui. Cela pourrait expliquer pourquoi la dépersonnalisation serait plus présente chez les hommes (Houkes et al., 2011). En outre, une deuxième hypothèse suppose que les différences de genre s'expliquent par le fait que les hommes et les femmes présentent des niveaux de vulnérabilités différenciés face aux stressors présents dans leur environnement de travail (Denton et al., 2004; Pretty et al., 1992). En d'autres mots, les femmes et les hommes démontreraient des différences par rapport à leur sensibilité face aux

différents facteurs de risques psychosociaux associés à l'épuisement professionnel. Cela expliquerait pourquoi un certain contexte de travail engendrait davantage d'épuisement professionnel chez les hommes, alors qu'un autre contexte de travail en engendrait davantage chez les femmes.

#### 1.2.5.1.2 Âge

L'âge semble être un protecteur dans le développement du syndrome d'épuisement professionnel (Hatch, 2019; Hultell & Gustavsson, 2011; H. Kim & Stoner, 2008; Saijo et al., 2018; Sundin et al., 2011). Selon Rosenberg & Pace (2006), les travailleurs sont susceptibles d'accumuler de l'expérience et une plus grande maturité émotionnelle au courant de leur vie, qui leur serviraient à mieux s'adapter ou d'être plus résilients aux facteurs de stress alors qu'ils vieillissent. La relation entre ce facteur et la dimension de l'épuisement émotionnel semble être la plus établie dans la littérature, puisque plusieurs études ont démontré que les jeunes individus présentent significativement plus d'épuisement émotionnel que les plus vieux (Albar Marín & García-Ramírez, 2005; Baruch-Feldman et al., 2002; Huang et al., 2012; Marchand et al., 2015; Xie et al., 2011). Les travaux de Rafferty et al. (2001) et Xie et al. (2011) ont également permis d'associer négativement l'âge avec les dimensions du cynisme et positivement avec l'accomplissement personnel. En revanche, Bianchi et al. (2021) arrivent à l'association inverse que celle trouvée par la plupart des études nommées plus haut, c'est-à-dire que l'âge influence positivement l'épuisement professionnel chez un des échantillons d'enseignants à l'étude. Pour les deux autres échantillons d'enseignants, l'association est non significative. D'ailleurs, un nombre important d'études n'ont pas réussi à trouver de relation significative entre l'âge et l'épuisement professionnel (Adriaenssens et al., 2013; Arvidsson et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Sundin et al., 2011; Usman et al., 2021; Vassos et al., 2019; Z. Wang et al., 2017).

L'incohérence entre ces différents résultats pourrait s'expliquer par le fait que la relation entre l'âge et l'épuisement professionnel n'est pas linéaire. Dans l'étude de Marchand et al. (2018) auprès de 2073 travailleurs canadiens, l'âge est associé négativement et linéairement à l'épuisement professionnel pour les hommes. Toutefois, pour les femmes, l'âge suit une relation non linéaire avec l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'épuisement professionnel total. Plus précisément, les niveaux d'épuisement émotionnel et de cynisme sont faibles lorsque les femmes ont 20 ans, puis

ont tendance à augmenter jusqu'à 30 ans. Entre 30 et 55 ans, les niveaux d'épuisement émotionnel et de cynisme diminuent, alors qu'après 55 ans, ils recommencent à augmenter fortement. Les auteurs expliquent ses résultats par le fait que les symptômes de l'épuisement professionnel varieraient considérablement selon les différentes étapes de la vie. Jusqu'à 30 ans, le processus d'acquisition de la maîtrise du travail combiné à la présence de conflits travail-famille constituent des facteurs de stress qui entraîneraient des symptômes d'épuisement professionnel chez les femmes. De plus, le fait que l'épuisement émotionnel et le cynisme recommencent à augmenter après 55 pourrait s'expliquer par l'apparition de symptômes de la périménopause, de la ménopause et par de nouvelles formes de conflits travail-famille. Pour les hommes, la baisse d'épuisement professionnel avec l'âge s'expliquerait par le fait qu'à mesure qu'ils vieillissent, leurs conditions de travail s'amélioreraient. Les femmes, quant à elle, ne subiraient pas le même niveau d'amélioration dans les conditions de travail que leurs homologues masculins (Marchand et al., 2018).

En bref, les conclusions que l'on peut retirer des analyses non linéaires entre l'âge et l'épuisement professionnel diffèrent considérablement de celles que l'on peut faire pour les relations linéaires. Davantage d'études devraient se pencher sur l'effet de l'âge sur l'épuisement professionnel afin de stresser une tendance claire de sa relation avec le phénomène.

#### 1.2.5.1.3 Expérience

Dans le même ordre d'idée que l'âge, l'expérience tend à protéger les individus dans le développement de l'épuisement professionnel. Dans un livre publié en 1974, Kramer lance le terme « reality choc » pour décrire le choc vécu par de nombreux universitaires nouvellement diplômés lorsqu'ils entrent sur le marché du travail et réalisent que la réalité ne correspond pas à leurs attentes (Kramer, 1974). Par ailleurs, les attentes non satisfaites sur le marché du travail peuvent s'avérer être un facteur de risque dans le développement de l'épuisement professionnel (Hultell & Gustavsson, 2011). L'expérience viendrait intensifier la relation entre les attentes non satisfaites et l'épuisement professionnel. Selon Kramer (1974), il semblerait que dû à l'inexpérience, les attentes aient une plus grande influence sur les travailleurs au cours des premières étapes de l'emploi. Ainsi, la période de transition des études au marché du travail

représenterait un moment particulièrement critique pour le développement de l'épuisement professionnel.

Dans la littérature, l'effet de l'expérience a été peu documenté. Dans l'étude de Xie et al. (2011), l'expérience de travail contribue à diminuer l'épuisement émotionnel et le cynisme et permet d'augmenter le sentiment d'accomplissement personnel. Les résultats de Albar Marín & García-Ramírez (2005) et de Wang (2017) évoluent dans le même sens : l'expérience de travail ou le nombre d'années travaillées permettent de diminuer l'épuisement émotionnel. De plus, l'étude de Kokkinos (2007) trouve une interaction entre l'expérience et le niveau d'éducation : les enseignants avec moins de 10 ans d'expérience dans l'enseignement avec des études de 2e ou 3e cycle possédaient des niveaux d'accomplissement personnel plus bas que les enseignants ayant plus de 10 ans d'expérience dans l'enseignement avec des études de 2e ou 3e cycle.

Toutefois, une étude très récente qui a été publiée en 2021 n'a pas permis de conclure à une association significative entre l'expérience et l'épuisement professionnel (Usman et al., 2021).

#### 1.2.5.1.4 Niveau de scolarité

L'effet du niveau de scolarité dans la littérature est équivoque. D'un côté, un niveau de scolarité plus élevé serait associé avec un niveau plus faible d'épuisement professionnel, soit par un niveau plus élevé d'accomplissement professionnel (Rafferty et al., 2001) et par un niveau plus bas d'épuisement émotionnel (Xie et al., 2011). Cette relation pourrait s'expliquer par le fait que les travailleurs possédant un niveau de scolarité plus élevé réussissent à obtenir des emplois de plus haute qualité et avec de meilleures conditions de travail, ce qui viendrait diminuer leur propension à développer des symptômes d'épuisement professionnel.

De l'autre côté, le niveau de scolarité pourrait également s'avérer être un facteur de risque pour l'épuisement professionnel. Selon Lim et al. (2010), il est possible que les travailleurs qui ont un niveau de scolarité plus haut aient des attentes plus élevées par rapport à leur travail que ceux ayant un niveau de scolarité plus bas. Ainsi, les travailleurs hautement scolarisés seraient plus enclins à vivre de l'épuisement professionnel lorsque leurs attentes ne sont pas satisfaites. Également, les travailleurs avec un niveau de scolarité plus élevé seraient confrontés quotidiennement à davantage

d'exigences au travail (Lim et al., 2010). Dans le même ordre d'idée, Maslach et al. (2001) expliquent la relation positive entre le niveau de scolarité et l'épuisement professionnel par le fait que les travailleurs ayant une scolarité plus élevée doivent composer avec de plus grandes responsabilités au travail.

Ceci étant dit, certaines études ont conclu à l'absence de relation significative entre les deux variables (Adriaenssens et al., 2013; Hultell & Gustavsson, 2011; Usman et al., 2021; Vassos et al., 2019). En bref, la relation entre le niveau de scolarité et l'épuisement professionnel est susceptible d'être médiatisée par plusieurs autres facteurs du travail comme le niveau de demandes au travail. Davantage d'études devraient être réalisées sur ces deux variables afin de pouvoir dresser des conclusions claires à l'égard de leur relation.

#### 1.2.5.1.5 Consommation d'alcool

Il y a eu très peu d'études qui se sont concentrées sur l'effet de la consommation d'alcool sur l'épuisement professionnel à ce jour. Cela peut s'expliquer par le fait que la relation entre ces deux variables évolue dans le sens contraire, c'est-à-dire que c'est l'épuisement professionnel qui influencerait la consommation d'alcool à haut risque (Ahola et al., 2006). Toutefois, certaines études ont tout de même réussi à démontrer l'impact de cette variable sur l'épuisement professionnel. Plus précisément, l'étude de Bourbonnais et al. (1999) montre une association positive entre la consommation d'alcool et l'épuisement émotionnel. Au contraire, les résultats de Xie et al. (2011) indiquent plutôt une association négative entre la consommation d'alcool et la dépersonnalisation. Selon Ahola et al. (2006), les causes d'une consommation élevée d'alcool se trouvent à la fois au niveau individuel (ex. : vulnérabilité personnelle) et au niveau organisationnel (mauvaises conditions de travail). La consommation d'alcool pourrait donc être considérée comme une stratégie d'adaptation « évitante » afin de gérer le stress vécu dans le milieu de travail. En autres mots, certains travailleurs pourraient commencer à boire dans le but d'atténuer les émotions négatives engendrées par l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006). Cela pourrait expliquer le sens (négatif) de la relation trouvée entre la consommation d'alcool et la dépersonnalisation dans Xie et al. (2011). À court terme, la consommation d'alcool pourrait permettre aux travailleurs de réduire les émotions cyniques. Toutefois, on peut supposer que cette stratégie d'adaptation ne permettra pas de réduire la dépersonnalisation à long terme.

Enfin, certaines études n'ont pas trouvé de relation significative entre la consommation d'alcool et l'épuisement professionnel (Marchand, Durand, et al., 2015; Sundin et al., 2011).

#### **1.2.5.1.6 Traits de personnalité**

Les traits de personnalité occupent une place importante dans l'explication des divers problèmes de santé mentale, puisqu'ils impliquent que les individus réagissent différemment à des situations semblables. En d'autres mots, en fonction de personnalité des individus, une situation peut être considérée stressante par l'un et moins par l'autre. Ainsi, certains traits de personnalité peuvent aider les travailleurs à maintenir un bon équilibre psychique, malgré la présence de stressseurs dans leur milieu de travail (Parent-Lamarche & Marchand, 2016).

##### 1.2.5.1.6.1 Les traits du Big five

Les traits de personnalité issus du *Big five* prirent forme à partir d'une recherche lexicale massive de plusieurs chercheurs indépendants. Ceux-ci ont extrait tous les termes pertinents du dictionnaire en lien avec la personnalité afin de les regrouper en diverses catégories, qui varient considérablement selon les chercheurs (Pervin & John, 1999). Le premier à avoir identifié les traits de personnalité du *big five* est Lewis Goldberg (1981). Dans ses travaux, il différencia cinq grands traits de personnalité généraux soit le névrosisme, l'extraversion, l'agréabilité, la conscience, et la culture. Toutefois, dans le modèle d'aujourd'hui, le trait de personnalité de la culture a été abandonné pour le trait de l'ouverture d'esprit (McCrae & Costa, 1987).

D'abord, le névrosisme représente la tendance de l'individu à éprouver une détresse psychologique (Costa & McCrae, 1992). Le névrosisme est représenté par des échelles mesurant l'anxiété, l'hostilité, la dépression, la conscience de soi, l'impulsivité et la vulnérabilité. Un névrosisme très marqué reflète donc une hypersensibilité, une hypervigilance aux stimuli aversifs comme la peur, la tristesse ou la colère (Rolland, 2019). Au point de vue empirique, le névrosisme est le trait de personnalité du *big five* ayant été le plus souvent associé à l'épuisement professionnel. Certaines études ont trouvé une association significative avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel, soit une relation positive avec l'épuisement émotionnel et cynisme et négative avec l'efficacité professionnelle (Kokkinos, 2007; Swider & Zimmerman, 2010). D'autres ont également confirmé la corrélation positive de ce trait avec l'épuisement professionnel dans son

ensemble (Bianchi et al., 2021; Langelaan et al., 2005). D'ailleurs, l'étude de Bianchi et al. (2021), le névrosisme est le facteur qui contribue le plus à la variance de l'épuisement professionnel, expliquant entre 28-34% de la variance du modèle, dépendant de l'échantillon. Enfin, certains chercheurs ont démontré une relation positive entre ce trait et l'épuisement émotionnel et le cynisme (Kim et al., 2009) et uniquement avec l'épuisement émotionnel pour Zellars et al. (2000). En bref, on peut affirmer que la relation entre ce trait et l'épuisement professionnel est bien appuyée par la littérature.

Ensuite, l'extraversion reflète la tendance et l'intensité avec laquelle une personne cherche à interagir avec son environnement et surtout socialement (Rolland, 2019). L'extraversion comprend donc un large groupe de traits, y compris la sociabilité, le besoin de stimulation et la tendance à expérimenter les émotions positives telles que la joie et le plaisir (Costa & McCrae, 1992). L'effet de l'extraversion a également bien été établi dans la littérature. La relation est négative, c'est-à-dire qu'une personne qui obtient un score élevé à ce trait a un risque plus faible de vivre de l'épuisement professionnel. Les travaux de Kokkinos (2007) et de Swider & Zimmerman (2010) ont permis de démontrer que ce facteur est un prédicteur des trois dimensions respectives de l'épuisement professionnel. L'étude Zellars et al. (2000) n'a que confirmé la relation négative de ce trait avec l'épuisement émotionnel et la réduction de l'accomplissement personnel. Toutefois, certaines études n'ont pas trouvé de relation significative entre ce trait et l'épuisement professionnel (Kim et al., 2009; Langelaan et al., 2005).

En ce qui a trait à l'agréabilité, ce trait concerne la nature et la tonalité des relations avec autrui (Rolland, 2019). Les personnes ayant un haut niveau d'agréabilité font confiance facilement, sont sympathiques, altruistes et coopératives. Au contraire, les personnes ayant un faible niveau d'agréabilité sont cyniques, insensibles et antagonistes (Costa & McCrae, 1992). Ce trait de personnalité semble être relié avec l'ensemble des dimensions de l'épuisement professionnel. Plus précisément, les personnes ayant un score élevé au trait d'agréabilité rapportent des niveaux plus bas d'épuisement émotionnel (Swider & Zimmerman, 2010) et de dépersonnalisation (Swider & Zimmerman, 2010; Zellars et al., 2000). En revanche, la relation entre ce trait de personnalité et la dimension de l'accomplissement personnel évolue positivement (Kim et al., 2009; Swider & Zimmerman, 2010).

En ce qui concerne l'esprit consciencieux, c'est un trait qui renvoie à la motivation, l'organisation et la persévérance dans les conduites orientées vers un but (Rolland, 2019). Les individus ayant un haut niveau d'esprit consciencieux sont donc organisés, motivés, travaillants, méticuleux, ambitieux, persévérants et vigilants (Costa & McCrae, 1992). Empiriquement, l'effet de ce trait de personnalité sur l'épuisement professionnel est équivoque. Les études rapportent une relation négative entre ce facteur et l'épuisement émotionnel (Swider & Zimmerman, 2010), la dépersonnalisation (Kokkinos, 2007) et positive avec l'efficacité professionnelle (Kim et al., 2009; Kokkinos, 2007; Swider & Zimmerman, 2010). En revanche, les résultats de l'étude Zellars et al.(2000) permettent de conclure que l'ouverture d'esprit ne joue pas de manière significative sur l'épuisement professionnel.

Enfin, pour ce qui est de l'ouverture d'esprit, c'est un trait qui se caractérise par des intérêts ouverts, larges et variés et par la capacité à rechercher ou à vivre des expériences nouvelles et inhabituelles (Rolland, 2019). Les personnes ayant un haut niveau d'ouverture possèdent donc par une grande curiosité intellectuelle, un esprit créatif, imaginatif et non conformiste. Empiriquement, la relation entre l'ouverture d'esprit et l'épuisement professionnel n'est pas très solide. Toutefois, certaines études ont trouvé que ce trait contribue à augmenter la dépersonnalisation et à diminuer le sentiment d'accomplissement professionnel (Kokkinos, 2007; Swider & Zimmerman, 2010). La recherche de Zellars et al. (2000) confirme les résultats de ces études pour ce qui est de la dimension de la dépersonnalisation, mais suggère plutôt que l'ouverture permet d'augmenter le sentiment d'accomplissement professionnel. Toutefois, les résultats de Kim et al. (2009) se dressent dans le courant majoritaire de la littérature qui tend à conclure en l'absence de relation significative entre l'ouverture et les trois dimensions respectives de l'épuisement professionnel.

#### 1.2.5.1.6.2 Les autres traits de la personnalité

La revue de la littérature nous a permis d'identifier d'autres traits de personnalité qui ne font pas partie du *Big five*, mais qui s'avère être également pertinents dans l'explication de l'épuisement professionnel. Le premier trait qui a été relevé est celui du centre de contrôle interne. Il se caractérise comme la tendance d'une personne à percevoir qu'une situation ou un événement comme dépendant de son propre comportement ou de ses caractéristiques personnelles (Rotter,



1966). Les personnes qui obtiennent un score élevé à ce trait croient donc posséder un haut niveau de contrôle sur leur vie. Dans Marchand et al. (2015), les chercheurs observent une relation positive entre ce trait et l'épuisement émotionnel. Ensuite, le deuxième trait que nous avons identifié est le type de personnalité A. Les personnes ayant ce type de personnalité sont définies comme étant des personnes hyperactives, compétitives, agressives et qui font preuve d'une grande volonté de réussir et de tout contrôler (Friedman & Rosenman, 1959). Le fait d'avoir le type de personnalité A est associé positivement à l'épuisement émotionnel (Bourbonnais et al., 1999). En troisième lieu, la composante de la personnalité des traits d'intelligence émotionnelle a été identifiée comme facteur protecteur de l'épuisement professionnel. Ce concept réfère à la capacité d'un individu à reconnaître, comprendre et maîtriser ses propres sentiments et émotions et ceux des autres (Salovey & Mayer, 1990). En plus de démontrer l'association négative entre les traits d'intelligence émotionnelle et l'épuisement professionnel, Fiorilli et al. (2019) observent un faible rôle médiateur des traits d'intelligence émotionnelle dans la relation entre soutien social au travail et hors-travail et l'épuisement professionnel. C'est-à-dire que les personnes ayant un score élevé d'intelligence émotionnelle perçoivent le soutien social comme étant plus efficace, ce qui diminue le risque d'épuisement professionnel. Enfin, la dernière composante de la personnalité qui a été répertoriée est le capital psychologique qui se définit comme un état psychologique positif durant lequel les individus évoluent et qui est caractérisé par quatre capacités psychologiques actives: la confiance en soi dans la réalisation de tâches difficiles (auto-efficacité), la persévérance pour atteindre les buts (espoir), une attitude positive envers le présent et l'avenir (optimiste) et la capacité à résister et rebondir aux problèmes (résilience) (Luthans et al., 2007). Le capital psychologique aurait un effet protecteur sur l'épuisement professionnel à la fois par la relation directe qu'il entretient avec les trois dimensions du syndrome et par l'effet de médiation qu'il exerce entre le stress au travail et les trois dimensions du syndrome (Z. Wang et al., 2017). Une étude permet également de confirmer la relation négative entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel global en fonction des trois dimensions (Li et al., 2019). Enfin, Arvidsson et al. (2019) montrent que l'amélioration dans le score d'auto-efficacité, la seule composante du capital psychologique considérée dans l'étude, permet de diminuer l'épuisement professionnel global au temps 2 des enseignants.

## **1.2.5.2 La situation familiale**

### 1.2.5.2.1 Statut civil/matrimonial

Le fait d'être en couple apporterait de la sécurité et du soutien chez les individus, ce qui aurait pour effet de les protéger contre l'épuisement professionnel (Cañadas-De la Fuente et al., 2018). Dans la littérature, les travaux de Xie et al. (2011) démontrent que le statut de célibataire (non-marié) est associé à davantage d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation et à un niveau plus faible d'accomplissement personnel. En outre, une recherche de Yürür & Sarikaya (2012) arrive au même constat que cette dernière recherche, mais uniquement pour la dimension de l'accomplissement personnel. De plus, la méta-analyse de Cañadas-De la Fuente et al. (2018) révèle que les personnes seules ou divorcées rapportent un niveau significativement plus élevé de dépersonnalisation que les personnes mariées ou qui vivent avec un partenaire. Toutefois, cette étude porte uniquement sur des travailleurs qui occupent le métier d'infirmier, ce qui limite la généralisation des résultats à d'autres professions. Néanmoins, l'effet protecteur du statut civil serait plus important chez les hommes que chez les femmes. L'étude de Kokkinos (2007) révèle une double interaction entre le genre et le statut civil chez les enseignants de l'étude, c'est-à-dire que les femmes mariées rapportaient significativement plus d'épuisement émotionnel que les hommes mariés.

En revanche, il est important de souligner qu'être en couple pourrait être un facteur bénéfique pour la santé mentale des travailleurs seulement lorsque le couple va bien. Ainsi, la présence de tensions et de conflits avec le conjoint représenterait plutôt une source de stress (Marchand et al., 2006) menant au développement de l'épuisement professionnel (Maslach, 1993). D'ailleurs, plusieurs études ont trouvé que la relation entre le statut matrimonial et l'épuisement professionnel est non significative (Adriaenssens et al., 2013; Arvidsson et al., 2019; Hultell & Gustavsson, 2011; Marchand, Durand, et al., 2015; Rafferty et al., 2001; Saijo et al., 2018; Sundin et al., 2011). Ainsi, il manque de consensus dans la littérature quant à la relation entre ces deux dernières variables.

### 1.2.5.2.2 Statut parental

Le fait d'avoir un ou des enfants peut représenter une source de valorisation et de satisfaction qui marque une expérience de vie positive chez les individus (Marchand et al., 2006). Les enfants peuvent donc fournir un soutien aux parents, ce qui viendrait diminuer l'effet du stress et ainsi,

augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la vie. Dans la littérature, le statut parental semble être un facteur protecteur dans le développement de l'épuisement professionnel. Les résultats de Albar Marín & García-Ramírez (2005) démontrent que le nombre d'enfants est négativement lié à l'épuisement émotionnel. Marchand et al. (2015) arrivent aux mêmes conclusions. De plus, la méta-analyse de Cañadas-De la Fuente et al. (2018) révèle que de ne pas avoir d'enfants est associé avec des niveaux plus hauts d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation chez les infirmiers. Cependant, il est important de mettre en lumière que le statut parental pourrait être associé positivement avec l'épuisement professionnel lorsque les tensions avec les enfants sont élevées. Le fait de vivre des problèmes liés aux enfants ou d'avoir des conflits avec ceux-ci sont des agresseurs substantiels à l'équilibre psychique (Marchand et al., 2006).

Par ailleurs, les résultats de la récente étude de Bianchi et al. (2021) ne permettent pas de confirmer l'association entre le statut parental et l'épuisement professionnel, puisqu'aucune relation significative entre le nombre d'enfants et le syndrome n'est trouvée pour les trois échantillons d'enseignants à l'étude.

#### 1.2.5.2.3 les conflits travail-famille/famille-travail

Le conflit travail-famille/famille-travail se définit comme une forme de conflit entre rôles dans lequel les pressions exercées sur les rôles par les domaines professionnel et familial sont mutuellement incompatibles (Greenhaus & Beutell, 1985). Plus précisément, les travaux de Greenhaus & Beutell (1985) ont permis de distinguer trois types de profils de travailleurs en dépendant de l'importance que ceux-ci accordent au travail et à la famille. D'abord, on retrouve le profil « dual » (grande importance accordée au rôle professionnel et au rôle familial), le profil « travail » (grande importance accordée au rôle professionnel et faible importance au rôle familial) et finalement, le profil « famille » (grande importance accordée au rôle familial et faible au rôle professionnel). Les chercheurs Greenhaus & Beutell (1985) émettent donc l'hypothèse que plus un rôle est important pour un individu, plus cette personne y investira de temps et d'énergie, ce qui lui permettra de consacrer moins de temps et d'énergie à l'autre rôle. Il y a donc présence d'un conflit travail-famille/famille-travail lorsque la participation d'un individu dans un domaine nuit à la capacité d'acquiescer ses responsabilités dans l'autre domaine (Greenhaus & Beutell, 1985). Ainsi, une distinction importante est faite entre la mesure dans laquelle le travail interfère avec la

vie familiale (conflit travail- famille) et la mesure dans laquelle la vie familiale interfère avec le travail (conflit famille- travail) (Frone et al., 1997).

Dans la littérature, la majorité des études ont permis de conclure que le conflit travail-famille/famille-travail joue un rôle significatif sur le risque d'épuisement professionnel. Spécifiquement, certaines études ont trouvé une association positive entre le conflit travail-famille et l'épuisement professionnel dans sa globalité (Bianchi et al., 2021; Hultell & Gustavsson, 2011). D'ailleurs, dans l'étude de Bianchi et al. (2021), le conflit travail-famille est le deuxième facteur le plus important qui influence la variance (14-18%) de l'épuisement professionnel parmi tous les autres facteurs de l'étude. Similairement, le fait d'être non satisfait de la balance entre le travail et la famille s'associe positivement avec l'épuisement professionnel (Saijo et al., 2018). Également, Singh et al. (2012) ont démontré une association significative avec cette variable et les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Enfin, l'étude de Marchand et al. (2015) portant sur un échantillon de la population générale a également permis de confirmer la relation positive entre le conflit travail-famille et l'épuisement émotionnel.

En ce qui concerne le conflit famille-travail, c'est un facteur qui semble également contribuer à augmenter la survenance de l'épuisement professionnel (Hultell & Gustavsson, 2011). Toutefois, sa relation avec l'épuisement professionnel semble moins forte ou moins constante comparé au conflit travail-famille. Par exemple, dans l'étude de Bianchi et al. (2021), une association significative positive est trouvée entre le conflit famille-travail et l'épuisement professionnel sur seulement un des trois échantillons d'enseignants de l'étude comparativement à l'association significative trouvée pour les trois échantillons pour le conflit travail-famille. D'ailleurs, pour l'échantillon des enseignants de la France, le conflit famille-travail explique 1,09% de la variance de l'épuisement professionnel, ce qui représente un pourcentage beaucoup plus bas que celui du conflit travail-famille mentionné plus haut. De plus, la recherche de Marchand et al. (2015) montre une association négative entre le conflit famille-travail et l'épuisement émotionnel. Ce résultat va dans le sens inverse que l'on retrouve habituellement entre les deux variables en question. D'ailleurs, dans cette même étude, la relation entre le conflit famille-travail et deux autres troubles de santé mentale, soit la détresse psychologique et la dépression est non-significative, mais évolue positivement. Ainsi, les limites méthodologiques présentes dans l'étude telles que le devis

transversal, le faible taux de réponse et les questionnaires autorapportés ne semblent pas expliquer pourquoi les auteurs ont obtenu ce résultat étonnant.

En outre, le conflit travail-famille/famille-travail semble toucher différemment les femmes et les hommes. Selon une étude de Cinamon & Rich (2002), les femmes accordent davantage d'importance au conflit travail-famille, rapportent un niveau plus élevé de conflits travail-famille et vivent plus fréquemment des situations de conflit travail-famille que les hommes. Les résultats sont les mêmes pour ce qui est du conflit famille-travail. Ainsi, les tensions engendrées par le conflit travail-famille/famille-travail sont susceptibles d'avoir un impact plus important dans le développement de l'épuisement professionnel chez les femmes, puisque celles-ci semblent plus susceptibles d'être confrontées à ce type de conflit que les hommes (Cinamon & Rich, 2002).

### **1.2.5.3 Pandémie Covid-19**

La Covid-19 est une crise sanitaire mondiale qui a eu des effets importants sur l'économie internationale. Les mesures, les politiques et les règlements qui ont été instaurés par les différents gouvernements afin de freiner la propagation du virus ont engendré d'énormes défis sociétaux et des changements pour les entreprises et pour les travailleurs à travers le monde entier. Cette situation de crise a évidemment engendré du stress, de la peur et de l'incompréhension chez la population (Rigotti et al., 2021). Ceci étant dit, la pandémie a amené la population à prendre conscience de l'importance de la santé mentale. Plusieurs mouvements visant à engager la conversation au sujet de la santé psychologique ont été réalisés dans le but de réduire la stigmatisation et favoriser une meilleure compréhension des troubles de santé mentale. Plus la santé mentale est démocratisée dans notre société, plus les personnes seront portées à admettre ou à reconnaître qu'ils souffrent d'un trouble de santé mentale, comme celui de l'épuisement professionnel.

Dès le début de la première vague de la crise en mars 2020, l'état d'urgence sanitaire a été décrété dans plusieurs pays, menant les gouvernements à fermé certains établissements comme les écoles, les restaurants, les commerces à détail, les garderies ou tout autre lieu de rassemblement. L'isolement et la distanciation sociale sont vite devenus les mesures les plus efficaces pour

empêcher le virus de se propager. La mise à pied temporaire de nombreux travailleurs a amené ceux-ci à devoir subvenir à leurs besoins avec l'aide de prestations gouvernementales, qui représentaient pour la plupart des gens, un montant inférieur à ce qu'ils gagnaient auparavant avec leur travail (ex. Prestation canadienne d'urgence). Par ailleurs, les travailleurs du secteur des arts, spectacles et loisirs et le secteur des services d'hébergement et de restauration sont ceux qui ont le plus souffert de cette crise, que ce soit par la perte d'emplois ou par la réduction des heures de travail (Grekou, 2021). Toutefois, certains travailleurs considérés comme « essentiels » ont plutôt vu leur charge de travail ou leur nombre d'heures augmenter à la suite de la crise (ex. le personnel du secteur de la santé et des supermarchés) (Britt et al., 2020; Valtorta et al., 2021).

Le contexte de pandémie de la Covid-19 a également provoqué des transformations radicales dans le monde du travail et dans son organisation, notamment avec l'augmentation du télétravail. Afin de réduire les risques d'exposition des travailleurs au Covid-19, la plupart des gouvernements ont imposé ou fortement encouragé les organisations à établir le télétravail. Cela a donc provoqué une accélération dans la tendance déjà en cours de la migration du travail vers des environnements en ligne ou virtuel (Kniffin et al., 2021). Toutefois, les organisations n'étaient pas toutes équitablement prêtes à faire face à l'essor du télétravail, c'est-à-dire que certaines organisations ont dû implanter le télétravail de manière d'urgence, sans préparation et sans l'équipement adéquat (Carillo et al., 2020).

Tous ces changements causés par la pandémie de Covid-19 sont susceptibles d'avoir affecté la perception des travailleurs face à leur environnement de travail psychosocial. D'abord, le télétravail semble avoir amélioré le sentiment d'autonomie des travailleurs. Dans l'étude de Wang et al. (2020) comprenant 39 entrevues semi-structurées auprès de travailleurs chinois qui ont été forcés à faire du télétravail, les auteurs constatent que les travailleurs rapportent avoir un meilleur contrôle dans le rythme de travail et une meilleure flexibilité quant à l'organisation du travail et des heures de travail. D'ailleurs, l'effet positif du télétravail sur l'autonomie avait déjà été relevé par Tremblay & Genin, (2007) avant la pandémie, puisque les chercheurs arrivent aux mêmes conclusions que Wang et al. (2020) dans leur étude.

Toutefois, un des changements les plus importants engendrés par la crise sanitaire touche évidemment le soutien social. Avec l'interdiction de rassemblements non essentiels et la distanciation physique, les gens ont perdu des occasions sociales de rencontrer leurs amis ou leur famille, ce qui a inévitablement contribué au sentiment de solitude. Le fait de ne pas pouvoir voir ses proches en personne a eu comme conséquence de minimiser les possibilités d'échanger, de partager ses problèmes et de se confier. Certains individus se même retrouvés à être complètement isolés socialement. D'ailleurs, le manque de soutien social a pu également être observé dans les milieux de travail ayant imposé le télétravail. Avec la distance physique qui sépare les différents employés, il est considérablement plus difficile de maintenir le même niveau d'interactions sociales. Dans l'étude de Wang et al. (2020), un participant résume bien la situation:

*I think the more influential factor is the lack of social interactions, because I feel lonely working at home. There are no colleagues or leaders whom i can communicate face-to-face. While working from home, i can communicate trough the internet. However, compared with face-to-face interactions, online communications cannot give people sense of intimacy and closeness*

Le contexte de la pandémie a donc engendré une exacerbation dans le manque de soutien social au travail et hors-travail pour un grand nombre de personnes. Cette hausse de faible soutien est susceptible d'avoir contribué à augmenter le risque de souffrir d'épuisement professionnel, puisque nous savons que c'est un facteur important dans le développement du syndrome.

Au niveau des demandes, comme il l'a été mentionné plus haut, les personnes œuvrant dans le milieu hospitalier ont subi une augmentation générale des demandes, et ce, souvent en manquant de ressources (Britt et al., 2020). Les capacités de soins intensifs dans beaucoup de pays n'ont pas répondu aux besoins du nombre élevé de personnes infectées avec une évolution sévère de la maladie. Avec le nombre croissant d'infections, la charge de travail et les demandes émotionnelles, qui étaient déjà à des niveaux élevés avant la pandémie, sont devenues encore plus prononcées pendant celle-ci (Rigotti et al., 2021). De plus, au niveau des demandes contractuelles, nous avons pu observer que l'état de la littérature tend à associer positivement le nombre d'heures travaillées avec l'épuisement professionnel. Toutefois, avec la crise, plusieurs travailleurs ont vu leur nombre d'heures réduire en raison de la fermeture complète ou partielle de certaines entreprises. Dans ce contexte, on peut supposer que la diminution du nombre d'heures travaillées est susceptible d'avoir

causé un stress économique important pour ces travailleurs, ce qui engendrerait plutôt une augmentation du risque de souffrir d'épuisement professionnel pour ceux-ci.

Par ailleurs, le contexte de la pandémie a également contribué à d'importants changements dans les récompenses monétaires ou non monétaires que les travailleurs obtiennent à leur travail. La Covid-19 a entraîné des répercussions financières négatives pour plusieurs entreprises. Les gratifications telles que la sécurité d'emploi, les perspectives de carrière et le salaire des employés œuvrant dans les industries qui ont été frappés plus sévèrement par l'impact économique de la Covid-19 ont donc été menacés (Rigotti et al., 2021). De plus, le télétravail est susceptible de réduire les possibilités des travailleurs d'obtenir de la reconnaissance ou de la rétroaction sur leur performance (Kniffin et al., 2021), puisque la limitation des interactions sociales et le manque de communication en télétravail peuvent rendre les occasions de reconnaissances moins abondantes. Certains individus ont donc pu observer une baisse dans le niveau de gratifications ou ont été confrontés à davantage d'insécurité face à celles-ci, les mettant ainsi à risque de développer des symptômes d'épuisement professionnel.

En bref, la pandémie est susceptible d'avoir modifié l'apport que les travailleurs entretenaient avec les conditions de l'organisation du travail et avec le soutien social hors-travail comparé à leur situation avant la crise. Toutefois, il est important de mettre en lumière que certains des changements observables causés par la crise sanitaire ne sont pas tous nocifs pour le bien-être des travailleurs. Plus précisément, l'augmentation de l'autonomie au travail jouerait en faveur de la protection contre l'épuisement professionnel, tandis qu'une augmentation dans les demandes et la diminution du soutien social (au travail, hors-travail) et des gratifications l'influenceraient négativement.

### **1.3. La synthèse des connaissances**

À la suite d'un regard approfondi de la littérature à l'égard de l'épuisement professionnel, nous pouvons constater que c'est une problématique qui est influencée par plusieurs déterminants. Bien que les hypothèses des modèles théoriques du stress au travail n'aient pas toujours trouvé leur validité dans la littérature, les composantes des modèles, elles, ont été associées dans un grand nombre d'études avec les dimensions de l'épuisement professionnel. Malgré certains résultats



divergents, la conception de la tâche (utilisation des compétences, autorité décisionnelle), les demandes (psychologiques, physiques, contractuelles), les relations sociales (soutien social au travail, harcèlement) et les gratifications (insécurité d'emploi, reconnaissance) sont tous des facteurs organisationnels ayant un impact sur le risque de développer l'épuisement professionnel. Cependant, nous pouvons soulever un manque de consensus quant à l'effet des demandes contractuelles, des demandes physiques, du harcèlement et des gratifications sur l'épuisement professionnel, puisqu'un nombre moins important d'études se sont concentrées sur l'impact de ces variables sur la problématique.

En outre, la variable du soutien social hors-travail est très peu comprise dans les études. Pourtant, l'état de la littérature semble indiquer l'existence d'une relation significative entre ce facteur et l'épuisement professionnel. Cependant, les résultats entre les différentes recherches sont peu constants. Davantage d'études doivent donc être réalisées sur ces deux variables afin de mieux soutenir ce constat. De plus, selon certaines études, le soutien social hors-travail semblerait avoir un potentiel effet modérateur entre le stress engendré par le milieu de travail et l'épuisement professionnel (Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Etzion, 1985; Greenglass et al., 1994). Toutefois, il serait intéressant de venir éclaircir la source exacte des stressors dont le soutien social a le potentiel de modérer les effets dans un contexte plus contemporain. Enfin, d'autres facteurs peuvent aussi intervenir pour expliquer le développement de l'épuisement professionnel. C'est notamment le cas de l'âge, le genre, l'expérience, le niveau de scolarité, la consommation d'alcool, les traits de personnalité, le statut matrimonial, le statut parental et le conflit travail-famille/famille-travail. À noter également que la pandémie Covid-19 est également venue modifier la perception que certains individus ont de leur environnement psychosocial, ce qui est susceptible de jouer un rôle dans le risque de développer l'épuisement professionnel. Le Tableau disponible à l'Annexe 2 permet d'avoir une synthèse de l'ensemble des facteurs qui contribuent au développement de l'épuisement professionnel.

En revanche, il est important de préciser que les études empiriques portant sur les facteurs menant à l'épuisement professionnel possèdent plusieurs limites qui retreignent les résultats. D'ailleurs, une limite importante qui se trouve dans la plupart des études est que le taux de réponse est relativement bas. Ainsi, les personnes n'ayant pas répondu vivent peut-être plus ou moins d'épuisement professionnel ou possèdent des caractéristiques différentes de celles qui ont participé

aux études, rendant ainsi la représentativité des résultats parfois difficile. En plus, les associations entre certains facteurs de risques ou de protection et l'épuisement professionnel peuvent potentiellement avoir été sous-estimées ou surestimées. En outre, le nombre d'études longitudinales se retrouve dans une proportion beaucoup plus faible dans la littérature comparativement aux études ayant utilisé un devis transversal. L'effet causal entre les différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel reste donc à approfondir. D'ailleurs, la totalité des études longitudinales répertoriées dans la revue de littérature porte sur des échantillons de travailleurs provenant d'une profession ou d'un secteur précis. Similairement, la majorité des études transversales se concentrent sur le développement de l'épuisement professionnel chez les travailleurs issus du secteur de la santé et des services sociaux ou de l'éducation comme les médecins, des infirmiers et des enseignants. Un nombre important de recherches utilisent de petits échantillons, représentant ainsi une population restreinte de travailleurs. La généralisation des résultats de ces différentes études à l'ensemble de la population générale en emploi est donc limitée. Ainsi, même si l'épuisement professionnel est maintenant reconnu comme une problématique qui affecte l'ensemble des métiers (Maslach et al., 1996), il reste qu'il y a peu de recherches qui utilisent des échantillons qui tentent de représenter la population active générale.

La présente étude vise donc à combler à la fois le manque d'études qui traitent de l'interaction entre les facteurs de travail et le soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel ainsi que le manque d'études qui portent sur des échantillons de travailleurs diversifiés.

## CHAPITRE 2- PROBLÉMATIQUE ET MODÈLE DE RECHERCHE

### 2.1 La problématique de la recherche

Un nombre important de Canadiens ressentent un niveau élevé de stress sur une base quotidienne, relevant de plusieurs sources dont le milieu de travail, de la famille, et des facteurs personnels. (Statistique Canada, 2017). Un stress prolongé augmente le risque de développer différents troubles de santé mentale, dont l'épuisement professionnel. D'ailleurs, la présence des différents troubles de santé mentale au travail engendre des coûts financiers importants pour les entreprises, sans parler également de la souffrance ressentie chez les travailleurs. Ainsi, il est important d'avoir une meilleure connaissance de l'ensemble des facteurs menant à l'épuisement professionnel afin d'être en mesure d'élaborer de meilleures mesures d'intervention afin de limiter l'apparition de la problématique dans les entreprises, et ce surtout dans le contexte actuel où l'engouement pour la prévention des différents troubles de santé mentale a augmenté avec la pandémie Covid-19.

En réaction au modèle théorique classique du stress au travail, des efforts considérables ont été déployés par différents chercheurs dans le but de comprendre l'effet des conditions de l'organisation du travail telles que la latitude décisionnelle, les demandes psychologiques, le soutien social au travail et les gratifications afin d'expliquer la genèse de l'épuisement professionnel. Toutefois, la majorité des études porte sur de petits échantillons précis de travailleurs tels que des médecins ou des infirmiers dont les résultats sont peu généralisables à l'ensemble de la population. De plus, bien que l'épuisement professionnel soit un trouble de santé mentale qui est davantage sensible aux facteurs relevant du milieu de travail, la revue de la littérature nous a appris que le syndrome reste une problématique multifactorielle qui survient en fonction de déterminants individuels, organisationnels et hors-travail (Marchand, Durand, et al., 2015). Cependant, l'état de la littérature nous en apprend très peu sur comment ces diverses sources de facteurs de risques ou de protection du travail et hors-travail interagissent conjointement de manière à engendrer l'épuisement professionnel (Marchand et al., 2006).

C'est donc pour cette raison que ce mémoire visera à analyser l'interaction entre les conditions de l'organisation du travail et un facteur hors-travail, soit le soutien social hors-travail chez la population générale des travailleurs canadiens. Cet objectif est pertinent pour les relations

industrielles, car cela met en lumière l'importance pour les entreprises d'adopter une stratégie plus complète en matière de santé et mieux-être au travail, soit par l'imposition de mesures de prévention qui touchent l'environnement de travail, mais aussi le deuxième niveau de prévention, soit les facteurs externes au travail. D'ailleurs, la revue de la littérature tend à soutenir que le soutien social hors-travail est une ressource hors-travail qui permettrait potentiellement de modérer l'effet du stress sur l'épuisement professionnel (Albar Marín & García-Ramírez, 2005b; Etzion, 1985). En revanche, ces derniers résultats présentent une validité empirique faible et datent déjà de plusieurs années, ce qui justifie la nécessité d'analyser l'effet modérateur du soutien social hors-travail entre les stressés du milieu de travail et l'épuisement professionnel avec l'aide de données récentes (Nowak, 2011).

En bref, cette étude permettra d'établir l'effet d'interaction entre les conditions de l'organisation du travail et le soutien social hors-travail dans l'explication de l'épuisement professionnel de la population générale, ce qui permettra d'accroître les connaissances scientifiques sur ce sujet qui semble encore peu présent dans la littérature à ce jour.

## **2.2 Le modèle d'analyse**

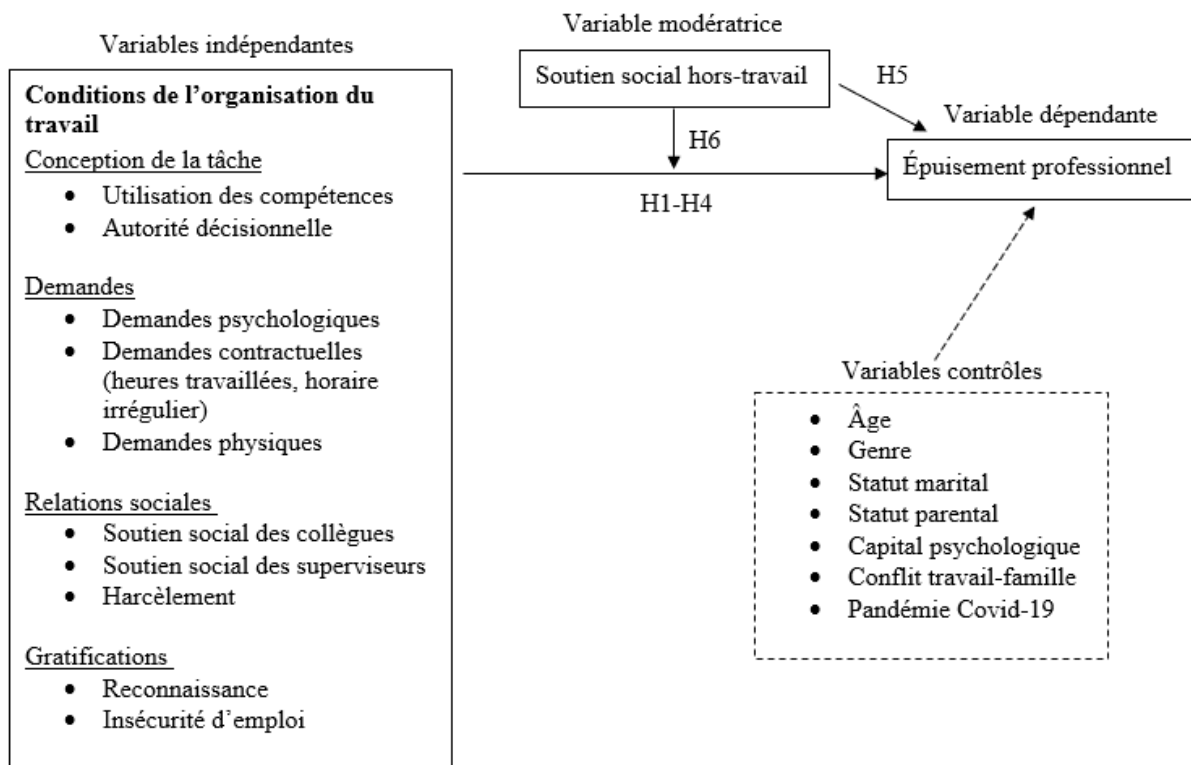
En fonction de la revue de la littérature et de la problématique, le modèle conceptuel de notre recherche comprend quatre types de variables différentes : les variables indépendantes, la variable modératrice, les variables contrôle et la variable dépendante. Le modèle est représenté à la Figure 3.

Au niveau des variables indépendantes, on retrouve les facteurs de risques ou de protection liés aux conditions de l'organisation du travail, soit la conception de la tâche (utilisation des compétences, autorité décisionnelle), les demandes du travail (demandes psychologiques, contractuelles et physiques), les relations sociales (soutien social des collègues et des superviseurs, harcèlement) et les gratifications (reconnaissance, insécurité d'emploi). Ces différentes variables sont issues des cinq grands modèles théoriques du stress au travail présentés à la section 1.2.2. et de l'ensemble des études recensées sur les facteurs de l'épuisement professionnel. Au niveau de la variable modératrice, on retrouve le soutien social hors-travail. Ensuite, la variable qui a été retenue pour analyser la santé mentale des travailleurs est celle de l'épuisement professionnel. Enfin, le modèle d'analyse inclut des variables contrôle, soit l'âge, le genre, le statut matrimonial, le statut parental,

les traits de personnalité du capital psychologique, le conflit travail-famille et la Pandémie Covid-19. En effet, la revue de littérature nous a permis de constater que ce sont toutes des variables qui ont un impact significatif sur le développement de l'épuisement professionnel. Le but est donc d'exclure l'effet de ces variables afin d'observer l'effet net des conditions de l'organisation du travail et du soutien social sur l'épuisement professionnel.

De ce fait, le modèle d'analyse proposé postule deux processus principaux. D'une part, que les différentes conditions de l'organisation du travail ainsi que le soutien social hors-travail influencent directement l'épuisement professionnel. D'autre part, le modèle sous-tend que le soutien social hors-travail, placé comme variable modératrice, interagit avec les différentes conditions de l'organisation du travail de manière à prédire l'épuisement professionnel.

Figure 3. Représentation du modèle d'analyse



## 2.3 Hypothèses

Le modèle de la Figure 3 permet de poser six grandes hypothèses de recherche et 14 sous-hypothèses.

***Hypothèse H1-A: L'utilisation des compétences est négativement associée à l'épuisement professionnel***

***Hypothèse H1-B : L'autorité décisionnelle est négativement associée à l'épuisement professionnel***

Ces deux dernières hypothèses se justifient à l'aide de la théorie provenant du modèle demandes-contrôle de Karasek (1979). Cette théorie postule qu'un faible niveau de latitude décisionnelle, qui se décompose de l'utilisation des compétences et de l'autorité décisionnelle accroît le risque de développer un problème de santé mentale tel que l'épuisement professionnel. Empiriquement, la relation transversale de l'utilisation des compétences ou de l'autorité décisionnelle a été démontrée dans un nombre substantiel d'études (Alarcon, 2011; Bianchi et al., 2021; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Shirom et al., 2010; Van den Broeck et al., 2017). Aussi, l'effet du changement dans le niveau de latitude décisionnelle a été associé à l'épuisement professionnel dans le temps dans deux études (Arvidsson et al., 2019; Pisanti et al., 2016) alors que l'effet significatif d'un changement dans le niveau d'influence au travail a été démontré dans une étude (Hatch, 2019).

***Hypothèse H2-A : Les demandes psychologiques sont associées positivement à l'épuisement professionnel***

Cette hypothèse repose sur le modèle demandes-contrôle de Karasek (1979) dans lequel le niveau élevé de demandes psychologiques représente un facteur de risque important dans la survenance des problèmes de santé comme l'épuisement professionnel. Dans la littérature, un nombre substantiel d'études ont démontré l'existence d'une relation significative entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel, et ce, chez une grande diversité de professions (Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Arvidsson et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Hatch, 2019; Huang et al., 2012; Hultell & Gustavsson, 2011; Kim & Stoner, 2008; Kokkinos, 2007; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Pisanti et al., 2016; Rafferty et al., 2001; Rostamabadi et al., 2019; Shirom et al., 2010; Singh et al., 2012; Sundin et al., 2011; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011; Yürür & Sarikaya, 2012; Zellars et al., 2000). Également, plusieurs

études ont montré qu'une augmentation des demandes psychologiques prédit l'augmentation de l'épuisement professionnel dans le temps (Arvidsson et al., 2019; Hatch, 2019; Pisanti et al., 2016; Sundin et al., 2011).

***Hypothèse H2-B : Les demandes physiques sont associées positivement à l'épuisement professionnel***

Cette hypothèse est déduite du modèle Demandes-Ressources (Demerouti et al., 2001b) qui soutient que les demandes qui découlent de l'environnement physique contribuent au développement de l'épuisement professionnel. Des études ont permis de valider ce constat en montrant que les demandes physiques s'associent positivement avec l'épuisement professionnel (Rostamabadi et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007).

***Hypothèse H2-C : Les demandes contractuelles sont associées positivement à l'épuisement professionnel***

Cette hypothèse s'appuie sur plusieurs études ayant démontré l'existence d'une relation positive entre les demandes contractuelles et l'épuisement professionnel. C'est-à-dire que le nombre d'heures travaillées accroît le risque de développer l'épuisement professionnel. (Bourbonnais et al., 1999; Hultell & Gustavsson, 2011; Saijo et al., 2018; Z. Wang et al., 2017). En plus, une étude longitudinale montre que l'augmentation des heures travaillées dans le temps contribue à l'augmentation de l'épuisement professionnel au temps 2 (Sundin et al., 2011). En ce qui a trait à l'horaire irrégulier, l'étude de Jamal (2004) conclut que les travailleurs possédant un horaire de jour régulier ont des taux significativement plus faibles d'épuisement professionnel comparé aux travailleurs de soir, de nuit, avec un horaire rotatif ou de fin de semaine. Les travaux d'autres chercheurs démontrent également une relation positive avec entre l'horaire irrégulier et l'épuisement professionnel (Saijo et al., 2018; Singh et al., 2012; Xie et al., 2011).

***Hypothèse H3-A : Le soutien social des superviseurs est négativement associé à l'épuisement professionnel***

***Hypothèse H3-B : Le soutien social des collègues est négativement associé à l'épuisement professionnel***

Ces hypothèses se basent sur la logique du modèle demandes contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990). Comme nous l'avons vu précédemment, le soutien social provenant des collègues et des supérieurs dans le modèle est considéré comme un facteur de risque lorsqu'il est faible,

puisque'il contribue à augmenter la propension des individus à souffrir de problèmes de santé, dont l'épuisement professionnel. De plus, ces deux hypothèses se basent sur le nombre important d'études qui ont relevé une association négative entre le soutien social des collègues (Aronsson et al., 2017; J. Halbesleben, 2006; Marchand & Durand, 2011; Saijo et al., 2018; Usman et al., 2021; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019) et des supérieurs (Aronsson et al., 2017; Baruch-Feldman et al., 2002; Halbesleben, 2006; Marchand & Durand, 2011; Vassos et al., 2019; Yürür & Sarikaya, 2012) avec l'épuisement professionnel. Aussi, une diminution du soutien social au travail est associée à l'apparition de l'épuisement professionnel dans le temps (Adriaenssens et al., 2013; Pisanti et al., 2016; Sundin et al., 2011)

***Hypothèse H3-C : Le harcèlement est positivement associé à l'épuisement professionnel***

Cette hypothèse est fondée sur certaines études qui montrent que le harcèlement est susceptible de créer des perturbations psychiques et émotionnelles qui peuvent augmenter le risque de vivre de l'épuisement professionnel. Plus précisément, le harcèlement et ainsi qu'une forme d'harcèlement, soit l'intimidation, ont été liés à l'épuisement professionnel (Rossiter & Sochos, 2018; Xanthopoulou et al., 2007). En outre, longitudinalement, les résultats de Adriaenssens et al. (2013) révèlent qu'une diminution du harcèlement au fil du temps est associée à une baisse de l'épuisement professionnel dans le futur.

***Hypothèse H4-A : L'insécurité d'emploi est associée positivement à l'épuisement professionnel***

***Hypothèse H4-B : La reconnaissance est négativement associée à l'épuisement professionnel***

Les hypothèses 4a et 4b s'expliquent en raison des modèles théoriques efforts-récompenses (Siegrist, 1996) et Demandes-Ressources ((Demerouti et al., 2001b) dans lesquels un niveau faible de récompenses contribue à la genèse de l'épuisement professionnel. Plusieurs études ont corroboré cette hypothèse, dont une étude longitudinale (Aronsson et al., 2017; Hatch, 2019; Xie et al., 2011). En ce qui concerne spécifiquement les dimensions des gratifications, trois différentes études démontrent l'association positive de l'insécurité d'emploi avec l'épuisement professionnel (Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; Marchand, Durand, et al., 2015). Aussi, une forme de reconnaissance telle que la rétroaction sur la performance permet de diminuer l'épuisement professionnel dans une étude (Xanthopoulou et al., 2007).



***Hypothèse H5 : Le soutien social hors-travail est négativement associé à l'épuisement professionnel***

Cette hypothèse est élaborée sous l'appui du modèle multiniveaux (Marchand, 2004) qui stipule que les différents troubles de santé mentale sont le résultat de plusieurs déterminants, dont des facteurs découlant de la vie privée comme le soutien social hors-travail. Par ailleurs, plusieurs études ont permis de confirmer l'importance de ce facteur dans le développement de l'épuisement professionnel en relevant une association négative entre les variables. C'est-à-dire que plus le soutien social augmente, plus le risque de vivre de l'épuisement professionnel décroît (Baruch-Feldman, 2001; Boland et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Fiorilli et al., 2019; J. Halbesleben, 2006). En outre, l'association entre les variables a été démontrée dans une étude longitudinale dans laquelle les chercheurs observent qu'un changement négatif du soutien social hors-travail prédit l'épuisement professionnel au temps 2 (Sundin et al., 2011).

***Hypothèse H6 : Le soutien social hors-travail modère la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Les relations entre les différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel sont atténuées lorsque le soutien social hors-travail est élevé.***

Cette hypothèse se justifie par le modèle multiniveaux de la santé mentale de Marchand (2004) qui repose sur le postulat que les contraintes et les ressources menant à l'apparition de problèmes de santé mentale comme l'épuisement professionnel découlent de l'interaction simultanée entre différentes structures telles que le milieu de travail et le milieu hors-travail (ex. soutien social hors-travail). Ainsi, selon ce modèle, le soutien social hors-travail serait susceptible de venir interagir avec l'ensemble des conditions de l'organisation du travail afin de prédire l'apparition ou l'aggravation de l'épuisement professionnel.

De plus, la revue de la littérature souligne que le soutien social hors-travail possède un impact considérable sur l'adaptation des travailleurs face au stress ressenti au travail que ce soit par l'amélioration du sentiment d'estime de soi, de sécurité, par le fait de se sentir écouté, par les conseils reçus ou par l'aide tangible octroyés par l'autre (Feeney & Collins, 2015; Pilcher & Bryant, 2016). Le fait d'être entouré de personnes aimantes, bienveillantes et toujours prêtes à aider permettrait d'augmenter la résilience des personnes envers le stress, les protégeant donc contre une multitude de troubles de santé mentale (Ozbay et al., 2007). D'ailleurs, certaines études soutiennent l'impact de l'effet modérateur du soutien social hors-travail dans la relation entre le stress causé

par le milieu de travail et l'épuisement professionnel, dont une étude ayant utilisé un devis longitudinal (Albar Marín & García-Ramírez, 2005b; Etzion, 1985; Greenglass et al., 1994).

***Hypothèse H6-A : Le soutien social hors-travail modère la relation positive entre les demandes du travail et l'épuisement professionnel. C'est-à-dire que les relations positives entre les demandes psychologiques, physiques et contractuelles et l'épuisement professionnel seront atténuées lorsque le soutien social hors-travail est élevé.***

Au niveau des demandes, les amis ou la famille pourraient fournir un soutien émotionnel permettant de diminuer l'importance perçue des exigences psychologiques, physiques ou contractuelles. Similairement, le soutien social hors-travail aurait le potentiel d'améliorer la perception de la capacité du travailleur à faire face aux demandes élevées (Caron & Guay, 2005). Également, le soutien social offert par les proches permettrait également d'atténuer l'impact des demandes sur l'épuisement professionnel en offrant des solutions aux problèmes de l'individu, de là à le sortir de la situation stressante. En bref, les individus qui bénéficieraient d'un soutien social élevé seraient donc d'être davantage résilients face au stress engendré par les différentes demandes. En outre, les efforts associés aux tâches de la vie personnelle peuvent sembler accablants pour un travailleur lorsque les demandes au travail lui causent déjà beaucoup de stress et d'épuisement mental, physique et émotionnel. Ainsi, les demandes au travail, lorsqu'elles sont élevées, sont susceptibles d'avoir un effet moins fort sur l'épuisement professionnel chez les travailleurs qui bénéficient d'un soutien social hors-travail élevé. L'aide tangible reçue dans la vie personnelle des travailleurs pour les dépanner, les aider ou les soulager de certaines responsabilités leur permettrait d'avoir davantage d'énergie pour faire aux demandes élevées au travail et ainsi, d'y être plus résistants (Demerouti & Bakker, 2023).

Empiriquement, une étude montre que les demandes sont associées à l'épuisement professionnel dans le temps uniquement lorsque le soutien social hors-travail est bas alors que la relation est non significative lorsque le soutien est élevé (Huynh et al., 2013).

***Hypothèse H6-B : Le soutien social hors-travail modère la relation entre la conception de la tâche et l'épuisement professionnel. C'est-à-dire que les relations négatives entre l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle sur l'épuisement professionnel seront atténuées lorsque le soutien social hors-travail est élevé.***

Ici, le soutien social hors-travail élevé pourrait avoir un impact en diminuant l'intensité de la réponse émotionnelle négative liée au manque d'autorité décisionnelle et au manque d'utilisation des compétences au travail (Caron & Guay, 2005). Dans le même ordre d'idée que pour les demandes,

les personnes présentes dans l'entourage pourraient donner un soutien émotionnel permettant une réduction de l'importance perçue des conséquences d'une faible autorité décisionnelle ou d'une faible utilisation des compétences, et ainsi soulager les tensions engendrées par ceux-ci. De plus, la revue de la littérature nous apprend l'autonomie (autorité décisionnelle) et l'utilisation des compétences représente des facteurs motivationnels importants (Karasek, 1979 ; Van den Broeck et al., 2015). Par de l'écoute et des encouragements, le soutien social des amis ou de la famille est susceptible d'aider le travailleur à rester motivé au travail, de sorte qu'il serait moins porté à s'épuiser ou à se désengager envers celui-ci.

***Hypothèse H6-C : Le soutien social hors-travail modère la relation entre les relations sociales au travail et l'épuisement professionnel. Les relations négatives entre le soutien des collègues et des superviseurs et l'épuisement professionnel ainsi que la relation positive entre le harcèlement et l'épuisement professionnel seront atténuées lorsque le soutien social hors-travail est élevé.***

En ce qui concerne les relations sociales, les travailleurs pourraient compenser le manque de soutien social au travail en allant chercher le soutien social dont ils ont besoin chez une autre source davantage disponible pour les aider, telle que le soutien des amis, de la famille, un partenaire ou autre. L'entourage pourrait soutenir émotionnellement la personne dans les difficultés vécues au travail et lui donner des solutions, des conseils de sorte qu'ils seraient moins susceptibles à l'épuisement professionnel. La relation entre le faible soutien social des collègues ou du superviseur sur l'épuisement professionnel serait donc atténuée lorsque le soutien social hors-travail est élevé, puisque le travailleur serait tout de même en mesure de profiter des bienfaits du soutien social, mais par une autre source.

Dans le même ordre d'idée, le soutien social hors-travail est susceptible d'aider grandement une personne qui vit du harcèlement au travail sur plusieurs aspects. Le harcèlement au travail peut susciter de profonds sentiments de vulnérabilité et un sentiment réduit d'estime de soi. En raison de l'ampleur de la menace que représente le harcèlement psychologique, les individus seraient donc plus susceptibles d'activer leur système d'attachement en cherchant une protection émotionnelle chez leurs proches (Solomon et George, 1999). Les travailleurs victimes de harcèlement seraient donc davantage à l'aise de se confier sur ce qu'ils vivent à une personne de confiance telle qu'un ami, un partenaire ou de la famille. Ceux-ci pourraient réaugmenter l'estime de la personne victime de harcèlement, en lui rappelant qu'elle est appréciée, aimée et qu'elle ne mérite pas cette dévalorisation vécue au travail. Cette revalorisation permettrait d'atténuer les conséquences du

harcèlement. Les proches peuvent également donner la confiance au travailleur victime de harcèlement pour dénoncer la situation avant qu'il ne tombe dans l'épuisement professionnel. Le soutien social hors-travail élevé permettrait donc d'atténuer l'impact du harcèlement sur l'épuisement professionnel, en fournissant une solution au problème, et ainsi en réduisant l'importance perçue de celui-ci. D'ailleurs, une étude récente montre que le soutien social hors-travail permet de modérer la relation entre le score total de l'intimidation physique, personnelle et au travail et l'épuisement professionnel (Rossiter & Sochos, 2018).

***Hypothèse H6-D : Le soutien social hors-travail modère la relation entre les gratifications et l'épuisement professionnel. La relation positive entre l'insécurité d'emploi et l'épuisement professionnel ainsi que la relation négative entre la reconnaissance et l'épuisement professionnel seront atténuées lorsque le soutien social hors-travail est élevé.***

Enfin, en ce qui a trait aux gratifications, la reconnaissance permet de bâtir une meilleure estime de soi et sentir que son travail est apprécié et reconnu. Toutefois, en absence d'une telle reconnaissance au travail, la personne pourrait tenter d'aller compenser l'écart en allant obtenir de la valorisation ailleurs qu'au travail, soit dans sa vie personnelle. Les amis, le partenaire ou la famille pourraient donc rappeler aux travailleurs qu'ils sont bons dans leur travail et qu'ils sont fiers d'eux, rendant le travailleur moins susceptible à l'épuisement professionnel. Ainsi, la relation négative entre la reconnaissance au travail et l'épuisement professionnel risque d'être plus faible lorsque le soutien social hors-travail est disponible afin de contrebalancer le stress causé par le manque de reconnaissance au travail.

Enfin, l'insécurité d'emploi implique qu'un travailleur est dans une situation de travail fragile, instable et incertaine. En revanche, le fait d'avoir des personnes présentes dans l'entourage qui sont disponibles pour aider un travailleur s'il perd son emploi est susceptible d'apaiser le stress causé par l'insécurité d'emploi sur l'épuisement professionnel. Encore ici, si un individu sait il y a des personnes dans son entourage afin de le soutenir dans le cas d'une perte d'emploi ou d'un changement non favorable, l'effet de l'insécurité d'emploi sur l'épuisement professionnel risque d'être atténué. Notamment, la récente étude de Usman et al. (2021) montre que la relation positive entre les insécurités et l'épuisement professionnel est plus faible et non-significative lorsque le soutien social hors-travail est élevé.

Le prochain chapitre sera consacré à la méthodologie de la recherche.

## CHAPITRE 3- MÉTHODOLOGIE

### 3.1. Source des données

Les données utilisées pour notre recherche sont des données secondaires tirées de L'Étude longitudinale de l'Observatoire sur la santé et le mieux-être au travail (ELOSMET) de l'Université de Montréal qui vise un échantillon de 5000 employés et 100 établissements sur une période cinq ans. Le présent mémoire se concentrera sur les données recueillies au temps 1 et celles-ci seront analysées de manière transversale. Les données des employés du cycle-1 ont été recueillies dans 90 établissements entre 10 avril 2019 et le 8 avril 2021.

Les établissements ont été recrutés à partir des listes clients des fournisseurs de services Solutions mieux-être LifeWorks (précédemment Morneau Shepell) et Croix Bleue Medavie. Les fournisseurs de services ont fait parvenir une lettre d'invitation à leurs clients expliquant le projet de recherche et indiquant qu'ils seraient contactés prochainement par l'OSMET pour remplir un questionnaire en ligne sur la situation de l'entreprise et obtenir par la suite un consentement à sonder les employés. À cette étape, les entreprises pouvaient signifier leur refus d'être contactées par l'OSMET. Un total de 1118 invitations a été envoyé à un représentant des ressources humaines de chaque entreprise cliente avec un suivi de la non-réponse à quatre reprises. Le serveur de l'OSMET a été contacté par 439 entreprises (taux de connexion 39,2%) et 217 ont consenti à remplir le questionnaire pour un de réponse de 19,4%. Le taux de réponse atteint 49,4%, lorsque calculé sur le nombre de connexions au serveur de l'OSMET.

Les entreprises qui ont acceptées de participer à l'étude proviennent du secteur primaire (1,4%), secondaire (45,0%) et tertiaire (53,6%). Enfin, 18,1 % sont de petites entreprises (moins de 50 employés), 51,6 % des moyennes (50-499 employés) et 30,3 % de grandes entreprises (500 employés et plus).

Des employés ont par la suite été sondés dans 90 milieux de travail. Selon la taille de l'entreprise, un échantillon aléatoire a été généré par l'OSMET ou une invitation était envoyée à l'ensemble des employés. Dans un premier temps, les employés ont été informés par l'entreprise qu'ils seront sollicités par une équipe de recherche de l'Université de Montréal pour remplir un questionnaire en ligne portant sur la santé et le mieux-être au travail. Dans chaque établissement participant, où

les employés ont accès à Internet, un lien Internet confidentiel est envoyé par courriel par l'équipe de recherche pour accéder au questionnaire situé sur un serveur sécurisé de l'Université de Montréal. Dans les établissements où l'accès à Internet n'est pas disponible pour les travailleurs, des assistants de recherche formés collectent des données sur site à l'aide de tablettes électroniques et sont responsables du soutien sur site pour les participants à l'étude. Ce mode de collecte de données n'a toutefois pas été autorisé pendant la crise sanitaire de la COVID-19.

L'échantillon se constitue de 3025 travailleurs parmi 90 établissements. Le taux de réponse est de 44,9 %. Le pourcentage de femmes ayant répondu au questionnaire au temps 1 est de 57,7% et l'âge moyen est de 45,6 ans. Toutefois, après qu'un nettoyage de données a été effectué afin d'éliminer les cas avec des valeurs manquantes, l'échantillon final s'établit à 2385 travailleurs. Au niveau des participants de l'étude, 17,5 % sont des cadres supérieurs ou intermédiaires, 25,4 % sont des professionnels, 11% détiennent des emplois de semi-professionnels ou de techniciens, 5,3% sont des contremaîtres ou des cadres de premier niveau, 14,7% sont du personnel de bureau, 2,6% sont des ouvriers qualifiés et finalement 1% de l'échantillon sont du personnel ouvrier non-qualifié.

Les répondants ont signé un formulaire de consentement éclairé et ont participé sans aucune compensation monétaire. Un certificat éthique a été délivré par le Comité d'éthique de la recherche en sciences et en santé (CERSES) de l'Université de Montréal (# CERAS-2018-19-060-D).

## **3.2. Les mesures**

### **3.2.1 La variable dépendante: l'épuisement professionnel**

Dans ce mémoire, l'épuisement professionnel se définit comme un le degré d'épuisement physique, mental et émotionnel qui est perçu par la personne en réaction à une exposition chronique aux stressors Kristensen et al. (2005). Le concept a été mesuré à partir de la version française de l'instrument de mesure le Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Cet instrument a été créé par Kristensen et al. (2005) en réaction à plusieurs lacunes observées par le MBI, qui est l'outil de mesure majoritairement utilisé par les auteurs afin de mesurer l'épuisement professionnel. Le CBI est un outil de mesure qui se concentre spécifiquement sur le degré d'épuisement ressenti par les répondants. Ainsi, on peut dire que le CBI a été élaboré en accordance avec le courant présent dans la littérature scientifique sur l'épuisement professionnel qui considère que l'épuisement émotionnel est la dimension la plus adéquate et la plus centrale du syndrome (Maslach, 1993). Plus

précisément, Kristensen et al. (2005) considèrent que la dimension du cynisme devrait être considérée comme une stratégie d'adaptation au stress et ainsi, être analysée dans cette optique. Dans un même ordre d'idée, la réduction de l'accomplissement personnel devrait être analysée séparément du concept de l'épuisement professionnel, comme une conséquence à long terme du stress.

Le CBI est un questionnaire contenant trois échelles, soit l'épuisement professionnel personnel (personal burnout), l'épuisement professionnel relié au travail (work-related burnout) et l'épuisement professionnel relié au client (client-related burnout). Les trois parties distinctes du questionnaire ont été conçues pour être appliquées dans différents domaines. C'est-à-dire que les questions sur l'épuisement professionnel personnel ont été formulées de manière à ce que tous les êtres humains puissent y répondre, même ceux ne travaillant pas contre rémunération comme dans le cas du bénévolat (une échelle réellement générique). Les questions sur l'épuisement professionnel relié au travail, quant à elles, supposent que le répondant ait un travail rémunéré d'une sorte ou d'une autre. Finalement, l'épuisement professionnel relié au client s'applique aux travailleurs qui perçoivent leur degré de fatigue physique, psychologique et émotionnelle comme étant lié à leur travail avec les clients.

Dans le cadre de cette étude, l'épuisement professionnel sera évalué selon un score global allant de 0 à 100 à l'aide des 7 items découlant de l'échelle de l'épuisement professionnel lié au travail du CBI. Ce choix s'explique en raison de l'objectif de ce mémoire qui est d'étudier les facteurs de risques de l'épuisement professionnel chez la main-d'œuvre canadienne qui représente une population de travailleurs diversifiés, moyennant rémunération.

Par ailleurs, depuis sa création, un nombre important d'études provenant de différents pays ont fourni des preuves substantielles à l'appui de la validité du CBI en termes de validité interne, de contenu et de processus de réponse (questions claires et faciles à comprendre), et ce, auprès de plusieurs catégories de travailleurs (Berat et al., 2016; Campos et al., 2013; Chin et al., 2017; Fadare et al., 2021; Fiorilli et al., 2019; Fong et al., 2014; Kristensen et al., 2005; Milfont et al., 2008; Molinero Ruiz et al., 2013; Papaefstathiou et al., 2019; Rocha et al., 2020).

Enfin, il est important de préciser que la variable de l'épuisement professionnel sera transformée en variable dichotomique uniquement afin de déterminer la prévalence de la présence d'épuisement professionnel dans notre échantillon. Spécifiquement, les travailleurs qui auront un score

d'épuisement professionnel inférieur ou égal à 49,5 seront classés comme ne vivant pas d'épuisement professionnel au travail, tandis que les travailleurs qui obtiennent un score égal ou supérieur à 49,6 seront considérés comme ayant développé le syndrome d'épuisement professionnel.

**Tableau 1. Mesure de l'épuisement professionnel**

<u>Variable indépendante</u>	<u>Mesure</u>	<u>Items</u>
Épuisement professionnel	CBI (7 items) <b>Alpha=0,88</b>	3 premiers items : Échelle Likert en 4 points (1= Dans une très faible mesure à 4= dans une grande mesure) Votre travail est-il épuisant émotionnellement? Vous sentez-vous épuisé à cause de votre travail? Est-ce que votre travail vous frustre? 4 derniers items : Échelle Likert en 5 points (1=Jamais ou presque jamais à 5=toujours) Vous sentez vous usé à la fin de votre journée de travail? Êtes-vous fatigué le matin à la pensée d'une nouvelle journée de travail? ; Pensez-vous que chaque heure de travail est fatigante? Avez-vous assez d'énergie pour la famille et les amis durant vos loisirs?

### 3.2.2 Les variables indépendantes

Les variables indépendantes consistent aux différentes dimensions des conditions de l'organisation. Ce sont tous des facteurs de risques psychosociaux comprenant des demandes et des ressources qui génèrent un stress ou une tension pour le corps et l'esprit pouvant provoquer chez les personnes, des réactions non désirées (Marchand et al., 2006).

Le tableau 2 ci-dessous indique comment les différentes conditions de l'organisation ont été mesurées ainsi que les indicateurs associés aux différents outils de mesure.



**Tableau 2. Mesure des conditions de l'organisation du travail**

<u>Variable indépendante</u>	<u>Mesure</u>	<u>Items</u>
Utilisation des compétences	Job content questionnaire (JCQ) (1985) (6 items) <b>Alpha= 0,80</b>	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord) Mon travail exige que j'apprenne de nouvelles choses; Mon travail exige un niveau élevé de qualifications; Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité; Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses*; Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes; Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles.  *L'item jcq_4 sera inversé lors de la création de l'échelle
Autorité décisionnelle	JCQ (3 items) <b>Alpha=0,81</b>	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord) J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail; Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome; J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.
Demandes psychologiques	JCQ (9 items) <b>Alpha=0,76</b>	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord) Mon travail exige d'aller très vite ; Mon travail exige de travailler très fort mentalement; On ne me demande pas d'effectuer une quantité de travail excessive*; J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail*; Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres*; Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes; Mon travail est souvent interrompu avant que je ne l'ai terminé, je dois alors y revenir plus tard; Mon travail est très mouvementé; Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur.

		*Les items Jcq_12 jcq_13 jcq_14 seront inversés lors de la création de l'échelle
Demands physiques	version française du JCQ de Niedhammer et al. 2002 (5 items) <b>Alpha=0,90</b>	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord). Mon travail demande beaucoup d'efforts physiques; Dans mon travail, je dois souvent déplacer ou soulever des charges très lourdes; Mon travail exige des activités physiques rapides et continues; Je dois souvent effectuer des tâches avec le corps dans une position inconfortable pendant de longues périodes; Je dois souvent effectuer des tâches avec la tête ou les bras dans une position inconfortable pendant de longues périodes
Heures travaillées	Nombre d'heures travaillées par semaine à votre travail	
Horaire irrégulier	Classification de Statistique Canada de l'ENSP (question LF-Q44)	Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit le mieux les heures que vous travaillez habituellement à votre emploi? Horaire ou poste régulier de jour; Poste régulier de soir, Poste régulier de nuit; Poste rotatif (passage de jour à soir à nuit); Poste fractionné, Sur appel, Horaire irrégulier, Autre.
Soutien social des collègues	Traduction de Brisson et Bourbonnais du JCQ (6 items) <b>Alpha=0,83</b>	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord) Les gens avec qui je travaille sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent; Les gens avec qui je travaille s'intéressent personnellement à moi; Les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi; Les gens avec qui je travaille sont amicaux; Les gens avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble; es gens avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.
Soutien social du superviseur	Traduction de Brisson et Bourbonnais du JCQ (5 items)	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord).

	<b>Alpha=0,93</b>	Mon chef se soucie du bien-être des travailleurs qui sont sous sa supervision; Mon chef prête attention à ce que je dis; Mon chef facilite la réalisation du travail; Mon chef réussit à faire travailler les gens ensemble.
Harcèlement	5 premiers items: traduction maison de Harvey et al. (2006) 3 derniers items: ESSQ-98	Échelle Likert 4 points (1=jamais à 4=très souvent) selon la question : Au cours des 12 derniers mois, dans votre milieu de travail, avez-vous : Eu une dispute avec quelqu'un? ; Été traité impoliment par quelqu'un? ; Été engueulé par quelqu'un ? Été ouvertement blâmé par quelqu'un ? Été la cible de la mauvaise humeur de quelqu'un ? Subi de la violence physique? Subi de l'intimidation? été l'objet de paroles ou de gestes à caractère sexuel non désirés?
Insécurité d'emploi	Effort-reward Imbalance Questionnaire (ERI) (1996) (2 items) <b>Alpha=0,60</b>	Échelle Likert en 4 points (1=pas du tout d'accord à 4=tout à fait d'accord) Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail; Ma sécurité d'emploi est menacée.
Reconnaissance	ERI (5 items) <b>Alpha=0,84</b>	Échelle Likert en 4 points (1= pas du tout d'accord à 4= Tout à fait d'accord). Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs; Je reçois le respect que je mérite de mes collègues; au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles; On me traite injustement à mon travail; Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail

Comme nous pouvons le voir dans le tableau 2 ci-dessus, les concepts d'utilisation des compétences, de demandes psychologiques et de soutien social au travail seront mesurés à l'aide du même outil : le Job Content Questionnaire (JCQ), de Karasek et al. (1998). Ces trois concepts sont tirés du modèle de Karasek et Theorell (1990) que nous avons pu découvrir dans la revue de la littérature. Similairement, l'insécurité d'emploi ainsi que la reconnaissance sont mesurées à

partir de l'outil de mesure du Effort-reward Imbalance Questionnaire (ERI) découlant du modèle de Siegrist (1996).

### **3.2.3 La variable modératrice : le soutien social hors-travail**

Dans le présent mémoire, le soutien social hors-travail consiste à comme l'ensemble des rapports sociaux qui procurent de l'aide et du support à l'individu et qui proviennent de sources extérieures du travail, telles que par les amis et la famille.

Plus précisément, le support social est évalué à partir d'une échelle dichotomique de 3 items ( $\alpha=0,67$ ) provenant de l'Enquête sociale de santé de 1998 (ESSQ-98) de l'Institut de la Statistique du Québec. Les participants doivent répondre oui/non (0 = Non, 1 = Oui) à trois différentes questions : Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un à qui vous pouvez vous confier, parler librement de vos problèmes ; Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un qui peut vous aider si vous êtes mal pris ; Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un de qui vous vous sentez proche et qui vous démontre de l'affection. Les travailleurs qui auront répondu « non » à trois, deux ou un items de l'outil de mesure seront classés comme ayant un faible soutien. Les travailleurs qui auront répondu « oui » aux trois items de l'échelle seront classés comme ayant un soutien élevé (0=0 1 2; 1=3). Nous avons utilisé ce point de césure en raison de la distribution du soutien hors-travail qui est très fortement asymétrique.

### **3.2.4 Les variables contrôles**

Le tableau 3 représente l'ensemble des variables contrôles de l'étude qui ont été identifiées dans la revue de la littérature comme des facteurs de risques ou de protection de l'épuisement professionnel. Parmi ceux-ci, on retrouve des variables qui se rapportent aux facteurs individuels liés aux caractéristiques sociodémographiques telles que l'âge, le genre ainsi qu'une variable qui réfère aux traits de personnalité, soit le capital psychologique. Ensuite, nous pouvons retrouver des variables qui se rapportent à la situation familiale telle que le statut marital, le statut parental et le conflit travail-famille. Enfin, nous retrouvons une variable contextuelle, soit la pandémie Covid-19 afin de contrôler le biais induit par le fait d'avoir récolté des données avant et pendant la crise sanitaire.

**Tableau 3. Mesure des variables contrôles**

<b>Variable contrôle</b>	<b>Mesures/items</b>
Âge	En année
Genre	0=homme 1=femme
Statut marital	Vivre en couple 0= Seul (veuf ou veuve, séparé(e), divorcé(e), célibataire/jamais marié) 1= en couple (marié(e), en union libre/conjoint de fait).
Statut parental	Nombre d'enfants dans le ménage
Conflit travail-famille	Guttek, B.A., Searles, S., & Klepa, L. (1991) Échelle Likert en 5 points (1=Tout à fait en désaccord à 5=Tout à fait d'accord) Après le travail, je reviens à la maison trop fatigué pour faire certaines choses que j'aime; Au travail, j'ai tellement de choses à faire que cela empiète sur mes intérêts personnels; Mes proches n'aiment pas que je sois si préoccupé par ma vie professionnelle lorsque je suis avec eux; Ma vie professionnelle m'empêche de passer le temps que je souhaiterais avec mes proches. <b>Alpha=0,86</b>
Capital psychologique	Tradition française de Saba du Compound PsyCap Scale (CPC-12) (12 items) Échelle Likert en 6 points (1=Fortement en désaccord à 6=Fortement d'accord) Si je me retrouve dans une situation embarrassante, je pourrais penser à plusieurs manières de m'en sortir; En ce moment, je me vois comme ayant bien réussi; Je peux penser à plusieurs façons d'atteindre mes objectifs actuels; J'envisage avec enthousiasme la vie qui m'attend; Le futur me réserve beaucoup de belles choses; Dans l'ensemble, j'anticipe qu'il m'arrivera plus de bonnes choses que de mauvaises; Des fois, je m'oblige à faire des choses malgré moi; Quand je suis dans une situation difficile, je trouve généralement le moyen de m'en sortir; Je suis à l'aise avec le fait qu'il y ait des gens qui ne m'aiment pas; Je suis sûr(e) de pouvoir gérer des événements inattendus; Je peux régler la plupart des problèmes si je fournis l'effort nécessaire; Je peux rester calme face à des difficultés parce que je peux compter sur mes capacités d'adaptation <b>Alpha=0,89</b>
Pandémie Covid-19	0= participant sondé avant le 13 mars 2020 1= participant sondé après le 13 mars 2020

### **3.3 Analyse des données**

#### **3.3.1 Analyse descriptive**

Dans la prochaine section, il s'agira de présenter les différentes étapes d'analyses utilisées afin de répondre à nos différentes hypothèses de recherche ainsi qu'à l'objet de recherche de ce mémoire. Le logiciel STATA sera utilisé afin de traiter les différentes données statistiques.

Premièrement, nous allons débiter avec une analyse descriptive des données. Au niveau des mesures de tendance centrale et aux mesures de dispersion, la moyenne, l'écart type et l'entendue vont être calculés. L'analyse descriptive est une étape préliminaire qui nous permettra de synthétiser nos données pour en tirer des informations utiles, voire de préparer les données en vue d'analyses complémentaires. Notamment, cette étape nous permettra de faire ressortir les caractéristiques essentielles de la composition des répondants de notre échantillon.

#### **3.3.2 Analyse bivariée**

Par la suite, nous poursuivons nos analyses avec l'analyse bivariée qui se traduit par la création d'une matrice de corrélation de Pearson. Cette matrice permettra d'établir l'existence d'association significative entre deux variables à la fois, parmi toutes les variables présentes dans l'étude, soit les variables indépendantes, la variable modératrice, les variables contrôles ainsi que la variable dépendante. Cette étape est nécessaire, car elle servira à identifier et à examiner la présence de colinéarité entre toutes les variables de notre recherche.

#### **3.3.3 Analyse de régression multivariée de type multiniveaux**

Finalement, la troisième étape d'analyses consiste à effectuer des analyses de régression multivariées de type multiniveaux afin de déterminer l'impact direct d'un ensemble de variables sur l'épuisement professionnel, tout en contrôlant l'impact de certains facteurs individuels, familiaux et contextuels. Cette étape permettra également d'évaluer l'effet d'interaction du soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel.

Les modèles multiniveaux ont été conçus à l'origine pour modéliser des données qui ont une structure hiérarchique. Plus précisément, les modèles de régression multiniveaux ont été

développés pour répondre aux problèmes spécifiques posés par des données structurées selon plusieurs niveaux, notamment dans le cas où des répondants partagent un environnement commun qui peut affecter les variables étudiées. L'analyse multiniveaux servira donc à analyser le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs nichés dans leur milieu de travail respectif. Cela implique qu'il y aura des variations dans le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs (niveau-1) et au second niveau, entre les milieux de travail (niveau-2). Ainsi, le modèle multiniveaux permet de tenir compte de la non-indépendance des observations au sein de chaque macro-unité (Bressoux, 2007). D'une telle manière, nos analyses nous permettront de déterminer la part de la variabilité de l'épuisement professionnel qui s'explique par l'effet « du milieu de travail » par rapport à la variabilité de l'épuisement professionnel qui s'explique par l'effet des « travailleurs ».

Pour réussir à répondre aux différentes hypothèses de recherche, nous estimerons, dans un premier temps, un modèle nul qui ne contiendra aucune variable explicative. Il s'agira d'une simple décomposition de la variance de l'épuisement professionnel en une part de variance inter-groupe et une part de variance intra-groupe. À ce stade, le coefficient de corrélation intra-groupe RHO donnera une estimation du degré de « ressemblance » des travailleurs au sein des entreprises.

Ensuite, le second modèle comprendra l'ensemble des variables présentes dans notre modèle d'analyse, soit les conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors-travail et les variables contrôle. L'objectif de ce modèle est de déterminer l'effet direct des conditions de l'organisation du travail et du soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel des travailleurs.

Par la suite, les modèles de régression 3 à 13 comprendront également l'ensemble des conditions de l'organisation du travail, du soutien social hors-travail et les variables contrôle en plus des interactions entre le soutien social hors-travail et les conditions de l'organisation du travail. Le but de ces modèles est d'analyser l'effet de la variable modératrice du soutien social hors-travail dans la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Pour y arriver, des termes d'interaction seront créés dans STATA entre le soutien social hors-travail et chacune des 11 conditions de l'organisation du travail. Une correction de Bonferroni sera appliquée sur ce dernier modèle en divisant 0,05 par le nombre d'interactions testées (ici 11). Pour que les interactions soient considérées significatives, elles devront être égales ou inférieures à  $p < 0,004$ .

Enfin, un dernier modèle qui regroupera les résultats des modèles précédents ainsi que la part de variabilité de l'épuisement professionnel expliquée par le niveau 1 (travailleurs) et par le niveau 2 (milieux de travail) sera présenté. Le modèle comprendra donc l'ensemble des conditions de l'organisation du travail, la variable modératrice du soutien social hors-travail, les variables contrôles ainsi que les interactions significatives des modèles 3 à 13 selon la correction de Bonferroni.



## CHAPITRE 4- LES RÉSULTATS

La prochaine section porte sur les résultats obtenus à partir des analyses statistiques effectuées avec le logiciel STATA. Tout d'abord, nous débiterons par les résultats des analyses descriptives qui ont été réalisées sur toutes les variables présentes dans le modèle d'analyse, c'est-à-dire les conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors-travail, les variables contrôle ainsi que l'épuisement professionnel. Par la suite, nous présenterons les résultats des analyses bivariées qui impliquent l'analyse de corrélation de deux variables à la fois, parmi toutes les variables du modèle d'analyse. En dernier lieu. Nous exposerons les résultats des analyses de régression multivariée de type multiniveaux qui serviront à affirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche.

### 4.1 Résultats de l'analyse descriptive

Tout d'abord, l'analyse descriptive permet d'organiser, de résumer et de dresser le portrait des données présentes dans l'étude. Plus spécifiquement le tableau 4 nous renseigne sur la moyenne, l'écart type ainsi que l'étendue des conditions de l'organisation du travail, du soutien social hors-travail, des variables contrôles ainsi que l'épuisement professionnel.

**Tableau 4-Analyse descriptive des variables du modèle d'analyse (N=2385)**

	<b>Moyenne</b>	<b>Écart type</b>	<b>Min-max</b>
<b>Épuisement professionnel</b>	34,95	21,00	0-100
<b>Utilisation des compétences</b>	19,35	3,21	6-24
<b>Autorité décisionnelle</b>	9,17	2,03	3-12
<b>Demandes psychologiques</b>	24,05	4,50	10-36
<b>Demandes physiques</b>	7,35	3,09	5-20
<b>Horaires irréguliers</b>	0,18		0-1
<b>Heures travaillées</b>	38,69	8,93	15-100
<b>Soutien social des collègues</b>	13,16	2,31	4-16
<b>Soutien social du superviseur</b>	12,36	3,18	4-16
<b>Harcèlement</b>	0,16	0,36	0-1
<b>Reconnaissance</b>	16,05	3,02	5-20
<b>Insécurité d'emploi</b>	3,52	1,44	2-8
<b>Soutien social hors-travail</b>	0,85		0-1
<b>Âge</b>	45,57	10,57	21-78
<b>Sexe</b>	0,58		0-1
<b>Statut marital (couple)</b>	0,75		0-1
<b>Statut parental</b>	1,01	1,06	0-5
<b>Capital psychologique</b>	58,92	8,30	12-72
<b>Conflit travail-famille</b>	10,84	4,21	4-20
<b>Covid-19</b>	0,23		0-1

En premier lieu, commençons avec l'analyse descriptive de la variable dépendante, soit l'épuisement professionnel. Nos résultats indiquent que le niveau d'épuisement professionnel est relativement faible. Les résultats montrent que le niveau d'épuisement varie de 0 à 100 et présente une moyenne de 34,95 (ET=21,00), ce qui est moins élevé que le point milieu de la distribution de l'échelle qui est de 50. En utilisant, le point de césure de < 50 pour cette variable, on peut estimer que 25,9 % des répondants vivent de l'épuisement professionnel au travail, dont 28,2% de femmes et 22,6% d'hommes. Les analyses multiniveaux nous permettront de se pencher plus spécifiquement sur la relation entre le sexe et l'épuisement professionnel afin d'établir si cette différence est statistiquement significative.

Ensuite, poursuivons avec la description des conditions de l'organisation du travail. Pour ce qui est de l'utilisation des compétences, les réponses varient entre 6 et 24 avec une moyenne de 19,35 et un écart type de 3,21. Le fait que la moyenne est supérieure au point milieu de distribution de l'échelle qui est de 15 signifie donc que les travailleurs de notre échantillon utilisent légèrement plus que la moyenne leurs compétences au travail. Ensuite, nos résultats indiquent que le score de l'autorité décisionnelle varie entre 3 et 12 avec une moyenne de 9,17 (ET=2,03), ce qui est légèrement plus élevé que le point milieu de l'échelle qui est de 7,5. Pour les demandes psychologiques, les réponses se situent entre 10 et 36 avec une moyenne de 24,05 et un écart type de 4,50. La moyenne est presque égale au point milieu de l'échelle qui est de 23, ainsi nous pouvons donc considérer que nos répondants sont généralement confrontés à un niveau moyen de demandes psychologiques au travail. Ensuite, en ce qui concerne les demandes physiques des travailleurs, la distribution des résultats varie entre 5 et 20 avec une moyenne de 7,35 (ET=3,09). Nous pouvons donc constater que les travailleurs qui vivent au quotidien des demandes physiques au travail plutôt faibles, puisque la moyenne est considérablement moins élevée que le point milieu de la distribution de l'échelle qui est de 12,5. Aussi, 18% des travailleurs détiennent un horaire irrégulier de travail. Pour ce qui est des heures travaillées, les résultats varient entre 15 et 100 heures travaillées par semaine, avec une moyenne de 38,69 heures (ET=8,93). En outre, pour le soutien des collègues ainsi que le soutien du superviseur, les résultats indiquent que les scores obtenus varient de 4 à 16 avec une moyenne respective de 13,16 (ET=2,31) et de 12,36 (ET=3,18), ce qui est légèrement supérieur au point milieu de la distribution des échelles (10). Pour ce qui est du harcèlement au travail, nos résultats montrent que 16% des répondants déclarent subir du harcèlement. En ce qui concerne les gratifications, les réponses par rapport à la reconnaissance

varient entre 5 et 20 avec une moyenne de 16,05 (écart-type=3,02), ce qui est plus élevé que le point milieu de l'échelle de 12,5. Pour sa part, l'insécurité d'emploi varie d'un score allant de 2 à 8 avec une moyenne de 3,52 et un écart type de 1,44.

En ce qui a trait à la variable modératrice, soit le soutien social hors-travail, les résultats indiquent que 85% des répondants bénéficient d'un soutien social élevé dans leur vie personnelle.

Finalement, passons à l'analyse descriptive de nos variables contrôle. L'âge des répondants varie entre 21 et 78 ans avec une moyenne d'âge de 45 ans. De plus, 58% des répondants de l'échantillon sont des femmes. En ce qui a trait au statut matrimonial, 75% des travailleurs sont en couple. Pour ce qui est du statut parental, le nombre d'enfants mineurs à la maison varie entre 0 et 5. Toutefois, en moyenne, les travailleurs ont 1 enfant (ET=1,06). Ensuite, les résultats indiquent que le capital psychologique des répondants de l'échantillon est relativement élevé, puisque les scores obtenus sont d'une moyenne de 58,91 (ET=8,30) sur une possibilité de scores variant de 12 à 72 (point milieu de l'échelle=42). Pour ce qui est du conflit travail-famille, les résultats se situent entre 4 et 20 avec un score moyen de 10,84 (ET=4,21). Nous pouvons donc constater que les travailleurs subissent moyennement de conflits-travail, puisque les valeurs de cette variable tournent autour du point milieu de la distribution de l'échelle qui est de 12. Finalement, 77% des répondants ont été sondés avant la pandémie Covid-19, tandis que 23 % des répondants ont été sondés après le 13 mars 2020. À cet effet, le pourcentage de la présence d'épuisement professionnel chez les travailleurs est sensiblement le même avant la pandémie Covid-19 (26,0 %) que pendant celle-ci (25,5%).

## **4.2 Résultats de l'analyse bivariée**

Nous avons ensuite procédé à l'analyse bivariée dont le but est d'abord de déterminer la présence d'une association significative entre les différentes variables du modèle, pour ensuite aider à identifier d'éventuels effets de colinéarité entre certaines variables. Dans une régression, la colinéarité est un problème qui survient lorsque certaines variables indépendantes sont trop fortement corrélées entre-elles. Au sens strict, deux variables sont colinéaires lorsqu'elles sont parfaitement corrélées ( $r = 1$  ou  $-1$ ). Toutefois, certains chercheurs suggèrent qu'un problème de multicollinéarité peut se produire lorsqu'un coefficient de Pearson est égal à 0,7 ou prend une valeur plus élevée (Yu et al., 2015). En revanche, selon nos résultats présentés au tableau 5, aucune des

associations ne dépasse ce seuil. Nous pouvons donc conclure qu'il n'existe pas de problème de colinéarité entre toutes les variables qui sont présentes dans le modèle d'analyse.

Au niveau des associations, la matrice de corrélation nous permet d'observer plusieurs relations significatives entre les conditions de l'organisation du travail, la variable modératrice et les variables contrôles avec la variable dépendante de l'épuisement professionnel.

**Tableau 5-Matrice de corrélation des coefficients de Pearson (r)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1-Épuisement professionnel	1.00																			
2-Utilisation des compétences	-0,11**	1.00																		
3-Autorité décisionnelle	-0,23**	0,58**	1.00																	
4-Demandes psychologiques	0,49**	0,23**	0,03	1.00																
5-Demandes physiques	0,09**	-0,11**	-0,11**	0,02	1.00															
6-Horaire irrégulier	0,05*	0,04	-0,04*	-0,01	0,18**	1.00														
7-Heures travaillées	0,21**	0,22**	0,14**	0,39**	-0,04*	-0,01	1.00													
8-Soutien des collègues	-0,22**	0,23**	0,24**	-0,04*	-0,10**	-0,09**	-0,00	1.00												
9-Soutien du superviseur	-0,31**	0,20**	0,30**	-0,13**	-0,15**	-0,12**	-0,03	0,40**	1.00											
10-Harcèlement	0,27**	-0,07**	-0,14**	0,18**	0,11**	0,05*	0,06**	-0,22**	-0,22**	1.00										
11-Reconnaissance	-0,45**	0,26**	0,38**	-0,22**	-0,18**	-0,09**	-0,07**	0,52**	0,64**	-0,34**	1.00									
12-Insécurité d'emploi	0,26**	-0,13**	-0,20**	0,14**	0,16**	0,03	-0,04	-0,13**	-0,21**	0,13**	-0,31**	1.00								
13-Soutien social hors-travail	-0,12**	0,09**	0,11**	-0,06**	-0,06**	-0,05*	-0,05**	0,11**	0,08**	-0,08**	0,13**	-0,07**	1.00							
14- Âge	-0,13**	0,12**	0,10**	-0,05*	-0,01	0,06**	0,07**	-0,08**	-0,11**	0,01	-0,04	-0,08**	-0,07**	1.00						
15- Sexe (femme)	0,07**	-0,10**	-0,08**	-0,01	-0,06**	-0,03	-0,16**	0,04	0,00	0,03	0,02	-0,07**	0,09**	-0,10**	1.00					
16-Statut matrimonial	-0,05**	0,09**	0,08**	0,03	-0,05*	-0,02	0,04*	0,02	0,03	-0,09**	0,07**	-0,05*	0,08**	0,06**	-0,08**	1.00				
17-Statut parental	-0,02	0,09**	0,07**	0,07**	-0,05*	-0,06**	0,07**	0,05*	0,04	-0,05*	0,04*	-0,02	0,00	-0,04	-0,04	0,28**	1.00			
18-Capital psychologique	-0,31**	0,23**	0,23**	-0,02	-0,10**	-0,02	0,09**	0,18**	0,17**	-0,10**	0,25**	-0,18**	0,20**	0,04*	-0,02	0,09**	0,07**	1.00		
19-Conciliation travail-famille	0,62**	0,09**	-0,06**	0,51**	0,05**	0,08**	0,32**	-0,12**	-0,16**	0,16**	-0,29**	0,21**	-0,15**	-0,07**	0,03	0,01	0,07**	-0,20**	1.00	
20-Covid-19	-0,01	-0,13**	-0,16**	-0,00	-0,05**	-0,02	-0,08**	-0,03	0,00	-0,03	-0,02	-0,03	-0,03	-0,02	0,06**	0,02	0,06**	-0,02	-0,10**	1.00

Légende (\*: p<0,05 et \*\*: p<0,01)

D'abord, en regard aux conditions de l'organisation du travail, nos résultats démontrent qu'elles sont toutes statistiquement associées à l'épuisement professionnel. D'un côté, les demandes psychologiques ( $r=0,49$ ,  $p<0,01$ ), les demandes physiques ( $r=0,09$ ,  $p<0,01$ ), l'horaire irrégulier ( $r=0,05$ ,  $p<0,05$ ), le nombre d'heures travaillées ( $r=0,21$ ,  $p<0,01$ ), le harcèlement ( $r=0,27$ ,  $p<0,01$ ) et l'insécurité d'emploi ( $r=0,26$ ,  $p<0,01$ ) entretiennent une relation positive avec l'épuisement professionnel. Ceci signifie que plus le score de ces différentes conditions de l'organisation du travail est élevé, plus le niveau d'épuisement professionnel est également élevé. De l'autre côté, les variables de l'utilisation des compétences ( $r=-0,11$ ,  $p<0,01$ ), de l'autorité décisionnelle ( $r=-0,23$ ,  $p<0,01$ ), du soutien des collègues ( $r=-0,22$ ,  $p<0,01$ ), du soutien social du superviseur ( $r=-0,31$ ,  $p<0,01$ ) et de la reconnaissance ( $r=-0,45$ ,  $p<0,01$ ) s'associent négativement à l'épuisement professionnel. Ainsi, plus le score à ces variables est élevé, plus le niveau d'épuisement professionnel est faible.

Ensuite, pour ce qui est de la variable modératrice du soutien social hors-travail, nous pouvons observer qu'elle s'associe négativement à l'épuisement professionnel ( $r=-0,12$ ,  $p<0,01$ ). En d'autres mots, plus un travailleur obtient un soutien social hors-travail élevé, plus son niveau d'épuisement professionnel prend des valeurs faibles.

Enfin, au niveau des variables contrôle en lien avec l'épuisement professionnel, nos analyses montrent que les variables du sexe, soit d'être une femme ( $r=0,07$ ,  $p<0,01$ ) et le conflit travail-famille ( $r=0,62$ ,  $p<0,01$ ) sont corrélées positivement à l'épuisement professionnel. D'ailleurs, la corrélation entre le conflit travail-famille et l'épuisement professionnel s'avère être la deuxième corrélation la plus élevée de la matrice après celle entre la reconnaissance et le soutien social du superviseur ( $r=0,64$ ,  $p<0,01$ ). À l'inverse, nos résultats démontrent que les variables de l'âge ( $r=-0,13$ ,  $p<0,01$ ), du statut matrimonial (être en couple) ( $r=-0,05$ ,  $p<0,01$ ) ainsi que le capital psychologique ( $r=-0,31$ ,  $p<0,01$ ) ont une relation négative avec l'épuisement professionnel. Ainsi, le fait d'être plus âgé, d'être en couple et d'avoir un score élevé sur l'échelle de trait de personnalité du capital psychologique semblent se présenter comme des facteurs de protection contre le développement de l'épuisement professionnel.

### **4.3 Résultats des analyses multiniveaux**

Finally, the next section exposes the results that we obtained with the help of multilevel regression analyses. In a first step, we present a null model, containing only the dependent variable of professional exhaustion with no explanatory variable. In the second step, the model 2 estimates the effect of work conditions, social support outside work and control variables on professional exhaustion. The results of these two first models are represented in table 6.

Thirdly, models 3 to 13 allow to estimate the moderating effect of social support outside work between work conditions and professional exhaustion. More specifically, model 3 evaluates the moderating effect of social support outside work on the use of competences; model 4 on decisional authority; model 5 on psychological demands; model 6 on physical demands; model 7 on irregular hours; model 8 on hours worked, model 9 on social support of colleagues; model 10 on social support of supervisor; model 11 on harassment; model 12 on recognition; model 13 on job insecurity. The results of these 11 models are presented in table 7.

**Tableau 6- Résultats des analyses multiniveaux (modèle nul au modèle 2)**

	<b>Modèle nul</b>	<b>Modèle 2</b>
<b>Constante</b>	<b>34,55**</b>	<b>43,01**</b>
<b>Conditions de l'organisation du travail</b>		
<b>Utilisation des compétences</b>		<b>-0,50**</b>
<b>Autorité décisionnelle</b>		<b>-0,44*</b>
<b>Demandes psychologiques</b>		<b>1,04**</b>
<b>Demandes physiques</b>		-0,06
<b>Horaire irrégulier</b>		-0,04
<b>Heures travaillées</b>		0,07
<b>Soutien social des collègues</b>		0,03
<b>Soutien social du superviseur</b>		<b>-0,46**</b>
<b>Harcèlement</b>		<b>4,14**</b>
<b>Reconnaissance</b>		<b>-0,92**</b>
<b>Insécurité d'emploi</b>		<b>0,53*</b>
<b>Variable modératrice</b>		
<b>Soutien social hors-travail</b>		0,79
<b>Variables contrôles</b>		
<b>Âge</b>		<b>-0,15**</b>
<b>Sexe</b>		<b>1,56*</b>
<b>Statut marital</b>		-0,60
<b>Statut parental</b>		-0,56
<b>Capital psychologique</b>		<b>-0,35**</b>
<b>Conflit travail-famille</b>		<b>2,04**</b>
<b>Covid-19</b>		0,43
<b>0<sup>2</sup> (établissement)</b>	<b>8,37**</b>	0,63
<b>0<sup>2</sup> (travailleurs)</b>	<b>433,67**</b>	<b>197,45**</b>
<b>R<sup>2</sup> (établissements)</b>		0,67
<b>R<sup>2</sup> (travailleurs)</b>		0,55
<b>X<sup>2</sup> (dl)</b>		<b>2914.87 (19)**</b>
<b>Légende (*: p&lt;0,05 et **: p&lt;0,01)</b>		



**Tableau 7- Résultats des analyses multiniveaux (modèle 3 à 8)**

	<b>Modèle 3</b>	<b>Modèle 4</b>	<b>Modèle 5</b>	<b>Modèle 6</b>	<b>Modèle 7</b>	<b>Modèle 8</b>
<b>Constante</b>	<b>41,91**</b>	<b>40,67**</b>	<b>35,95**</b>	<b>44,62**</b>	<b>43,30**</b>	<b>36,91**</b>
<b>Conditions de l'organisation du travail</b>						
<b>Utilisation des compétences</b>	-0,44	<b>-0.50**</b>	<b>-0.51**</b>	<b>-0.50**</b>	<b>-0.50**</b>	<b>-0,50**</b>
<b>Autorité décisionnelle</b>	-0.44*	-0.18	<b>-0.43*</b>	<b>-0.44*</b>	<b>-0.44*</b>	<b>-0,43*</b>
<b>Demandes psychologiques</b>	<b>1.04**</b>	<b>1.04**</b>	<b>1.33**</b>	<b>1.04**</b>	<b>1.04**</b>	<b>1,05**</b>
<b>Demandes physiques</b>	-0.06	-0.05	-0.05	-0.26	-0.06	-0,05
<b>Horaire irrégulier</b>	-0.05	-0.05	-0.03	-0.05	-1.53	-0,12
<b>Heures travaillées</b>	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	<b>0,22**</b>
<b>Soutien social des collègues</b>	0.03	0.03	0.04	0.03	0.03	0,04
<b>Soutien social du superviseur</b>	<b>-0.46**</b>	<b>-0.45**</b>	<b>-0.46**</b>	<b>-0.46**</b>	<b>-0.46**</b>	<b>-0,46**</b>
<b>Harcèlement</b>	<b>4.15**</b>	<b>4.13**</b>	<b>4.11**</b>	<b>4.15**</b>	<b>4.16**</b>	<b>4,07**</b>
<b>Reconnaissance</b>	<b>-0.92**</b>	<b>-0.92**</b>	<b>-0.92**</b>	<b>-0.91**</b>	<b>-0.91**</b>	<b>-0,91**</b>
<b>Insécurité d'emploi</b>	<b>0.53*</b>	<b>0.54*</b>	<b>0.52*</b>	<b>0.54*</b>	<b>0.54*</b>	<b>0,53*</b>
<b>Variable modératrice</b>						
<b>Soutien social HT</b>	2.15	3.59	9.35*	-1.08	0.40	-1.95
<b>Variables contrôles</b>						
<b>Âge</b>	<b>-0.15**</b>	<b>-0.15**</b>	<b>-0.15**</b>	<b>-0.14**</b>	<b>-0.15**</b>	<b>-0.15**</b>
<b>Sexe</b>	<b>1.56*</b>	<b>1.57*</b>	<b>1.53*</b>	<b>1.57*</b>	<b>1.58*</b>	<b>1.56*</b>
<b>Statut marital</b>	-0.61	-0.61	-0.63	-0.62	-0.59	-0.57
<b>Statut parental</b>	-0.55	-0.55	-0.55	-0.56	-0.56*	-0.55
<b>Capital psychologique</b>	<b>-0.35**</b>	<b>-0.35**</b>	<b>-0.35**</b>	<b>-0.35**</b>	<b>-0.35**</b>	<b>-0.35**</b>
<b>Conflit travail-famille</b>	<b>2.04**</b>	<b>2.04**</b>	<b>2.05**</b>	<b>2.04**</b>	<b>2.04**</b>	<b>2.04**</b>
<b>Covid-19</b>	0.43	0.44	0.41	0.44	0.43	0.46
<b>Interactions</b>						
<b>Soutien social HT x UC</b>	-0.07					
<b>Soutien social HT x AD</b>		-0.32				
<b>Soutien social HT x DP</b>			<b>-0.35*</b>			
<b>Soutien social HT x DPHY</b>				0.24		
<b>Soutien social HT x HI</b>					1,801	
<b>Soutien social HT x HTOT</b>						<b>-0,18*</b>
<b>0<sup>2</sup> (établissement)</b>	0,62	0,64	0,66	0,60	0,63	0,63
<b>0<sup>2</sup> (travailleurs)</b>	<b>197,45**</b>	<b>197,38**</b>	<b>197,09**</b>	<b>197,39**</b>	<b>197,37**</b>	<b>197,12**</b>
<b>R<sup>2</sup> (établissements)</b>	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67
<b>R<sup>2</sup> (travailleurs)</b>	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55
<b>X<sup>2</sup> (dl)</b>	<b>2915,13 (20)**</b>	<b>2916.41 (20)**</b>	<b>2923.56 (20)**</b>	<b>2917.31(20) **</b>	<b>2923,61 (20)**</b>	<b>2923,61 (20) **</b>
<b>Légende (*: p&lt;0,05 et **: p&lt;0,01) HT= Hors-travail; ; UC=Utilisation des compétences; AD=Autorité décisionnelle, DP=demandes psychologiques; DPHY=Demandes physiques; HI=Horaire irrégulier; HTOT=Heures travaillées</b>						

**Tableau 7 (suite)- Résultats des analyses multiniveaux (modèle 9 à 13)**

	<b>Modèle 9</b>	<b>Modèle 10</b>	<b>Modèle 11</b>	<b>Modèle 12</b>	<b>Modèle 13</b>
<b>Constante</b>	<b>45,96**</b>	<b>41,86**</b>	<b>42,81**</b>	<b>44,19**</b>	<b>44,99**</b>
<b>Conditions de l'organisation du travail</b>					
<b>Utilisation des compétences</b>	<b>-0,49**</b>	<b>-0,50**</b>	<b>-0,49**</b>	<b>-0,50**</b>	<b>-0,49**</b>
<b>Autorité décisionnelle</b>	<b>-0,44*</b>	<b>-0,43*</b>	<b>-0,44**</b>	<b>-0,43*</b>	<b>-0,44**</b>
<b>Demandes psychologiques</b>	<b>1,04**</b>	<b>1,04**</b>	<b>1,04**</b>	<b>1,04**</b>	<b>1,04**</b>
<b>Demandes physiques</b>	-0,06	-0,06	-0,06	-0,06	-0,05
<b>Horaire irrégulier</b>	-0,06	-0,04	-0,05	-0,04	0,03
<b>Heures travaillées</b>	<b>0,07*</b>	0,07	0,07	0,07	0,07
<b>Soutien social des collègues</b>	-0,20	0,04	0,04	0,03	0,03
<b>Soutien social du superviseur</b>	<b>-0,46**</b>	-0,37	<b>-0,46**</b>	<b>-0,46**</b>	<b>-0,46**</b>
<b>Harcèlement</b>	<b>4,12**</b>	<b>4,15**</b>	<b>4,90**</b>	<b>4,14**</b>	<b>4,13**</b>
<b>Reconnaissance</b>	<b>-0,92**</b>	<b>-0,91**</b>	<b>-0,92**</b>	<b>-0,99**</b>	<b>-0,91**</b>
<b>Insécurité d'emploi</b>	<b>0,53*</b>	<b>0,53*</b>	<b>0,54*</b>	<b>0,53*</b>	<b>-0,06*</b>
<b>Variable modératrice</b>					
<b>Soutien social HT</b>	-2,72	2,16	0,97	-0,64	-1,95
<b>Variables contrôles</b>					
<b>Âge</b>	<b>-0,15**</b>	<b>-0,15**</b>	<b>-0,15*</b>	<b>-0,15**</b>	<b>-0,15**</b>
<b>Sexe</b>	<b>1,55*</b>	<b>1,56*</b>	<b>1,57*</b>	<b>1,55*</b>	<b>1,56*</b>
<b>Statut marital</b>	-0,60	-0,60	-0,60	-0,60	-0,57
<b>Statut parental</b>	-0,56	-0,56	-0,56	-0,56	-0,55
<b>Capital psychologique</b>	<b>-0,35**</b>	<b>-0,35**</b>	<b>-0,35**</b>	<b>-0,35**</b>	<b>-0,35**</b>
<b>Conflit travail-famille</b>	<b>2,04**</b>	<b>2,04**</b>	<b>2,04**</b>	<b>2,04**</b>	<b>2,04**</b>
<b>Covid-19</b>	0,43	0,44	0,43	0,43	0,46
<b>Interactions</b>					
<b>Soutien social HT x SC</b>	0,28				
<b>Soutien social HT x SS</b>		-0,12			
<b>Soutien social HT x H</b>			-0,95		
<b>Soutien social HT x RECON</b>				0,09	
<b>Soutien social HT x IE</b>					0,73
<b>0<sup>2</sup>(établissement)</b>	0,64	0,62	0,62	0,63	0,59
<b>0<sup>2</sup> (travailleurs)</b>	<b>197,39**</b>	<b>197,43**</b>	<b>197,44**</b>	<b>197,43**</b>	<b>197,31**</b>
<b>R<sup>2</sup> (établissements)</b>	0,67	0,67	0,67	0,67	0,68
<b>R<sup>2</sup> (travailleurs)</b>	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55
<b>X<sup>2</sup> (dl)</b>	<b>2916,19 (20) **</b>	<b>2915,41 (20) **</b>	<b>2915,44 (20) **</b>	<b>2915,09 (20) **</b>	<b>2919,68 (20) **</b>
<b>Légende (*: p&lt;0,05 et **: p&lt;0,01) HT= Hors-travail; ; SC=Soutien social des collègues; SS=Soutien social du superviseur; H=Harcèlement; RECON=Reconnaissance; IE=Insécurité d'emploi</b>					

D'abord, le premier modèle correspondant au modèle nul nous révèle qu'à travers les établissements, la moyenne d'épuisement professionnel est de 34,55. De plus, les résultats illustrent que l'épuisement professionnel varie significativement entre les établissements. Le calcul de la corrélation intraclasse permet d'estimer que 1,89% de la variation de l'épuisement professionnel se retrouve entre l'effet des établissements.

Maintenant, rappelons que le deuxième modèle tient compte de l'effet direct des conditions de l'organisation du travail, du soutien social hors-travail ainsi que des variables contrôles sur l'épuisement professionnel. Les résultats du tableau 6 nous indiquent que 7 des 11 conditions de l'organisation du travail sont statistiquement corrélées à l'épuisement professionnel. Plus précisément, l'utilisation des compétences ( $y=-0,50$ ,  $p<0,01$ ), l'autorité décisionnelle ( $y=-0,44$ ,  $p<0,05$ ), le soutien social du superviseur ( $y=-0,46$ ,  $p<0,01$ ) ainsi que la reconnaissance ( $y=-0,92$ ,  $p<0,01$ ) sont associés à un niveau d'épuisement plus faible. Ainsi, plus un travailleur peut utiliser des compétences au travail, plus il possède de l'autorité décisionnelle, du soutien de son superviseur ainsi que de la reconnaissance au travail, plus son score d'épuisement professionnel semble plus faible. De l'autre côté, les résultats des analyses indiquent que les demandes psychologiques ( $y=1,04$ ,  $p<0,01$ ), le harcèlement ( $y=4,14$ ,  $p<0,01$ ), ainsi que l'insécurité d'emploi ( $y=0,53$ ,  $p<0,05$ ) sont positivement associés à l'épuisement professionnel. Ainsi, plus une personne est confrontée au travail à des demandes psychologiques élevées, du harcèlement ainsi que de l'insécurité d'emploi, plus son score d'épuisement professionnel est élevé.

Pour ce qui est de la variable du soutien social hors-travail, les résultats indiquent que la relation entre cette dernière et l'épuisement professionnel n'est pas statistiquement significative.

Maintenant, les résultats du tableau 6 montrent que certaines variables contrôles sont statistiquement liées à l'épuisement professionnel. C'est le cas de l'âge ( $y=-0,15$ ,  $p<0,01$ ), du sexe (être une femme) ( $y=1,56$ ,  $p<0,05$ ), du capital psychologique ( $y=-0,35$ ,  $p<0,01$ ) ainsi que du conflit travail-famille ( $y=2,04$ ,  $p<0,01$ ). À noter que l'âge ainsi que le capital psychologique semblent se présenter comme des facteurs protecteurs de l'épuisement professionnel, car ils sont associés de manière négative à l'épuisement professionnel, tandis que le sexe (être une femme) et le conflit travail-famille seraient de possibles facteurs de risques puisqu'ils sont associés de manière positive à l'épuisement professionnel.

En outre, la variation de l'épuisement professionnel entre les individus est significative et s'établit à 197,45. Quant à elle, la variation de l'épuisement professionnel entre les établissements est également égale à 0,63. Finalement, le modèle 2 explique 67% de la variance de l'épuisement professionnel des établissements et 55% de la variance de l'épuisement professionnel des travailleurs.

Ensuite, passons maintenant aux modèles d'analyse 3 à 13 dans lesquels le rôle modérateur du soutien social hors-travail a été testé. Ces derniers modèles tiennent compte des effets directs des conditions de l'organisation du travail, du soutien social hors-travail, des variables contrôles ainsi que l'effet d'interaction du soutien social hors-travail entre chacune des conditions de l'organisation du travail, prise individuellement, sur l'épuisement professionnel. Les résultats présentés au tableau 7 illustrent que seulement l'interaction entre les demandes psychologiques et le soutien social hors-travail ( $y=-0,35$ ,  $p<0,05$ ) ainsi que l'interaction entre les heures travaillées et le soutien social hors-travail ( $y=-0,18$ ,  $p<0,05$ ) sur l'épuisement professionnel sont significatives avant la correction de Bonferroni. Cependant, aucun des termes d'interaction des 11 modèles n'est significatif après la correction de Bonferroni. Rappelons que les interactions entre le soutien social hors-travail et les différentes conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel sont considérées significatives lorsqu'elles sont égales ou inférieures à  $p<0,004$

De plus, il convient de mentionner que l'épuisement professionnel varie de 0,59 à 0,66 entre les établissements et varie significativement entre les travailleurs de 197,09 à 197,45 dans les modèles 3 à 13.

Enfin, précisons que puisque aucune des interactions ne se sont avérées significative dans les modèles 3 à 13 après la correction de Bonferroni, le modèle 14 annoncé à la section 3.3 n'a pas été réalisé.

## CHAPITRE 5-DISCUSSION

### 5.1 Rappel de l'objectif du mémoire et synthèse de la démarche scientifique

Tout d'abord, la revue de la littérature présentée à la section 1.2 du mémoire a permis de mettre en lumière que le soutien social hors-travail est considéré par plusieurs chercheurs comme une ressource qui peut potentiellement interagir avec les différents stressors du travail menant à favoriser ou diminuer l'apparition de divers problèmes de santé mentale (Caron & Guay, 2005; Feeney & Collins, 2015; Lysaght & Larmour-Trode, 2008; Ozbay et al., 2007). Toutefois, les études empiriques qui se sont concentrées sur le sujet sont peu nombreuses, possèdent des limites qui diminuent leur validité et datent de plusieurs années.

Ce mémoire poursuivait deux objectifs. D'abord, l'objectif principal était de déterminer si le soutien social hors-travail modère (atténue) la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. En outre, la recherche avait pour second objectif d'identifier l'impact des conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel. Conséquemment, la recherche visait à découvrir et à mettre en avant des pistes de solutions possibles afin de limiter l'apparition du syndrome d'épuisement professionnel en encourageant les gestionnaires à agir directement sur l'organisation du travail, mais en les incitant également à élaborer des mesures de prévention qui touchent les facteurs externes au travail, dont spécifiquement celui du soutien social hors-travail.

À partir de la revue de la littérature, nous avons établi un modèle d'analyse visant à répondre à notre question de recherche. De ce fait, la variable dépendante est l'épuisement professionnel et nos variables indépendantes sont les conditions de l'organisation du travail qui incluent l'autorité décisionnelle, l'utilisation des compétences, les demandes psychologiques, les demandes physiques, les heures travaillées, l'horaire irrégulier, le soutien social des collègues, le soutien social des superviseurs, la reconnaissance et l'insécurité d'emploi. La variable modératrice est le soutien social hors-travail, et finalement, nos variables contrôles sont le genre, l'âge, le statut marital, le statut parental, le capital psychologique, le conflit travail-famille et la pandémie Covid-19. Rappelons que le modèle d'analyse est inspiré par l'ensemble des études portant sur les facteurs de l'épuisement professionnel, et d'autre part, par les modèles Demandes contrôle-soutien, Déséquilibre efforts-récompenses et Demandes-ressources au travail (JD-R) pour les conditions de

l'organisation du travail. Notre modèle d'analyse s'est aussi inspiré du modèle multiniveaux pour le soutien social hors-travail. De ce modèle, 6 hypothèses principales sont émises. Les 4 premières hypothèses concernent la relation directe des conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel. La cinquième hypothèse étant que le soutien social hors-travail est négativement associé à l'épuisement professionnel. Finalement, la sixième hypothèse suppose que le soutien social hors-travail a un effet modérateur d'atténuation sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel.

Enfin, l'étude se base sur les données secondaires du premier cycle tirées de l'Étude longitudinale de l'Observatoire sur la Santé et le Mieux-Être au travail (ELOS MET). Après le nettoyage de données, notre échantillon comporte 2385 travailleurs provenant de 90 établissements diversifiés sur le plan du secteur d'activité et de la taille. Des analyses descriptives, bivariées et multiniveaux ont été réalisées afin de pouvoir vérifier les hypothèses émises à la section 2.3.

## **5.2 Évaluation des hypothèses**

### **5.2.1 Hypothèses confirmées**

Tout d'abord, l'**hypothèse H1-A** avançait que l'utilisation des compétences serait négativement associée à l'épuisement professionnel. Cette hypothèse est confirmée, car les résultats du modèle 2 (voir tableau 6) des analyses multiniveaux révèlent que plus un travailleur est en mesure d'utiliser ses compétences au travail, plus son score d'épuisement professionnel est faible. Ces résultats sont conformes à ceux de plusieurs recherches qui avaient également trouvé une relation négative entre les variables (Bianchi et al., 2021; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Van den Broeck et al., 2017). Selon l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), l'utilisation des compétences pourrait être augmentée en enrichissant les tâches et responsabilités des travailleurs, afin de leur permettre d'utiliser ou de développer de nouvelles compétences ou capacités (INSPQ, 2018d). Il pourrait également être bénéfique pour les entreprises de mettre en place des activités de formation et de développement des compétences ainsi que des politiques et des pratiques de gestion de carrière qui favorisent la mobilité interne et les opportunités de promotions.

Maintenant, l'**hypothèse H1-B** concernait la deuxième sous dimensions de la conception de la tâche, soit l'autorité décisionnelle. Celle-ci stipulait que l'autorité décisionnelle est négativement

associée à l'épuisement professionnel. Les résultats nous permettent de confirmer cette hypothèse, car les analyses multiniveaux révèlent que plus un travailleur détient un pouvoir décisionnel sur l'organisation de ses tâches, plus il a de l'influence à son travail et a la capacité de prendre des décisions autonomes, plus son niveau d'épuisement professionnel sera faible. Ces résultats se dressent dans le courant majoritaire de la littérature qui affirme l'existence d'une relation significative entre les variables (Alarcon, 2011; Bianchi et al., 2021; Hadžibajramović et al., 2019; Hatch, 2019; Marchand & Durand, 2011; Shirom et al., 2010). Toutefois, il est important de préciser qu'il existe tout de même plusieurs études qui n'ont pas pu confirmer la corrélation négative de ce facteur sur l'épuisement professionnel (Hultell & Gustavsson, 2011; Kim & Stoner, 2008; Marchand et al., 2015; Rafferty et al., 2001; Van den Broeck et al., 2017). En vue d'augmenter l'autorité décisionnelle des travailleurs, les organisations peuvent favoriser la mise en place de pratiques managériales qui vise une autonomie des travailleurs dans leurs tâches. Cela inclut de la flexibilité aux employés quant au choix des méthodes, des outils, du rythme et de l'horaire de travail (ex. implantation d'horaires variables). Des comités qui incluent les travailleurs relevant de différents niveaux hiérarchiques et de différentes fonctions peuvent être également être mis en place dans le but de favoriser une recherche collective de solutions pour la prise de décisions (INSPQ, 2018d).

Enfin, bien que nos résultats supportent que les deux dimensions de la conception de la tâche sont associées négativement à l'épuisement professionnel, la revue de la littérature révèle que la relation entre l'autorité décisionnelle et l'épuisement professionnel semble moins constante que celle entre l'utilisation des compétences et l'épuisement professionnel. Ainsi, même si les deux dimensions de la conception de la tâche possèdent généralement une forte corrélation entre elles (Karasek, 1979), il reste que ce sont deux variables distinctes qui peuvent agir différemment sur l'épuisement professionnel. Cela met donc en lumière l'importance pour les prochaines études de conceptualiser les deux dimensions de la conception de la tâche en deux variables distinctes, comme dans le cas de la présente étude.

Ensuite, l'**hypothèse H2-A** estimait que les demandes psychologiques seraient associées positivement à l'épuisement professionnel. Nos résultats permettent de valider la confirmation de cette hypothèse. En effet, un individu qui est confronté à des demandes psychologiques élevées au travail semblerait être plus à risque de présenter de l'épuisement professionnel. Ces résultats

confirment la relation positive déjà bien établie dans la littérature entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel par un nombre important d'études que nous avons présentées au premier chapitre de ce mémoire (ex: Arvidsson et al., 2019; Marchand et al., 2015; Rostamabadi et al., 2019; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019). Ainsi, les résultats montrent l'importance d'intervenir sur ce facteur. D'abord, il est impératif pour les gestionnaires de comprendre d'où proviennent les dysfonctions au plan opérationnel qui mène au sentiment de débordement des travailleurs et des solutions que proposent ceux-ci pour les régler. Ceci étant dit, il est également nécessaire pour un gestionnaire de redéfinir régulièrement les priorités pour éviter qu'un travailleur se sente coupable de ne pas réaliser tous les objectifs prévus lorsque la charge de travail peut difficilement être réduite. Enfin, il existe plusieurs pistes de solutions afin de réduire ou de contrôler la charge qualitative ou quantitative de travail comme l'organisation de réunions d'équipes permettant l'échange entre travailleurs sur les défis rencontrés et des solutions pour y pallier et la mise en place de plans de développement de compétences permettant une meilleure adéquation entre les exigences au travail et les compétences d'un travailleur (INSPQ, 2018a).

**L'hypothèse H3-A** qui soutenait que le soutien social des superviseurs serait négativement associé à l'épuisement professionnel est confirmée. Encore une fois, les résultats des analyses multiniveaux présentent une association significative entre un soutien social élevé de la part du superviseur et un niveau d'épuisement professionnel plus faible. Plusieurs recherches ayant également étudié la relation entre les variables arrivent à des résultats semblables, soit que le soutien social du superviseur est une ressource bénéfique afin de diminuer le risque de développer l'épuisement professionnel (Aronsson et al., 2017; Baruch-Feldman et al., 2002; Halbesleben, 2006; Marchand & Durand, 2011; Vassos et al., 2019; Yürür & Sarikaya, 2012). Cela peut s'expliquer par le fait que le superviseur peut prodiguer des conseils utiles de par son expérience ou par ses compétences. Également, par son statut, le superviseur peut donner accès à outils ou des ressources aux travailleurs afin de résoudre des situations difficiles ou de faciliter la réalisation des tâches. Pour la pratique, ces résultats mettent en lumière l'importance de créer une culture d'entreprise qui favorise la communication et le partage des défis, des difficultés entre les superviseurs et les employés, par exemple, par l'organisation de suivis et de réunions sur une base régulière (INSPQ, 2018c).



Enfin, les résultats qui nous permettent de confirmer ces quatre dernières hypothèses (**H1-A, H1-B, H2-A, H3-A**) montrent la pertinence du Modèle théorique Demandes contrôle-soutien (Karasek & Theorell, 1990). Sans confirmer l'hypothèse de modération comprise dans le modèle, nos résultats montrent bien l'effet néfaste que peuvent avoir les demandes psychologiques élevées, une utilisation des compétences faible, une autorité décisionnelle faible et un faible soutien social des superviseurs sur la santé mentale des travailleurs, tel que le postule le modèle.

Ensuite, l'**hypothèse H3-C** proposait que le harcèlement soit positivement associé à l'épuisement professionnel. Les résultats du modèle 2 du tableau 6 soutiennent cette hypothèse, puisque le fait de vivre du harcèlement au travail s'associe avec un niveau d'épuisement professionnel plus élevé. Effectivement, les personnes touchées par le harcèlement au travail passent par une foule d'émotions négatives telles que la perte de confiance ou d'estime de soi, de culpabilité. Sans intervention appropriée dans le milieu de travail, les conséquences du harcèlement psychologique peuvent donc dégénérer très rapidement jusqu'à mener à l'épuisement professionnel et conséquemment, engendrer le retrait de la personne au travail. Afin de contrôler la prévalence du harcèlement au travail, la CNESST recommande aux entreprises de développer des formations ainsi que des activités de sensibilisation afin de démystifier le harcèlement, et les mesures/procédures mises en place pour traiter les cas de harcèlement pour les témoins ou les victimes. D'ailleurs, il est également suggéré aux gestionnaires et aux employés de rester alerte des situations de conflits qui pourraient potentiellement escalader en harcèlement afin que des personnes responsables déterminent des mesures pour corriger la situation à risque (CNESST, 2019). Enfin, quelques études soutiennent nos résultats (Adriaenssens et al., 2013; Rossiter & Sochos, 2018; Xanthopoulou et al., 2007). La présente recherche met en évidence la pertinence d'intégrer le harcèlement dans les facteurs de l'épuisement professionnel dans les futures études, car l'état de la littérature à ce jour permet de constater que peu le font. Pourtant, nos résultats montrent bien l'apport significatif de cette variable comme facteur de risque psychosocial de l'épuisement professionnel.

L'**hypothèse H4-A** qui concerne la première sous-dimension des gratifications, soit l'insécurité d'emploi, sous-tend que l'insécurité d'emploi est associée positivement à l'épuisement professionnel. Les résultats obtenus par les analyses multiniveaux nous apprennent que plus une personne est à risque d'une perte d'emploi ou d'un changement non favorable, plus son niveau

d'épuisement professionnel est élevé. Conséquemment, nous sommes en mesure de confirmer l'hypothèse **H4-A**. Trois différentes études, dont une méta-analyse, supportent nos résultats en démontrant l'association positive entre l'insécurité d'emploi et l'épuisement émotionnel (Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; Marchand et al., 2015). La présente recherche met donc en lumière l'importance de continuer d'approfondir la relation entre l'insécurité d'emploi et l'épuisement professionnel dans les prochaines recherches. Nos résultats démontrent bien que l'insécurité d'emploi est un facteur de l'épuisement professionnel, toutefois, trop peu d'études se sont concentré spécifiquement la relation entre les variables pour tirer des conclusions. D'ailleurs, soulignons que la pertinence d'ajouter cette variable dans les facteurs de l'épuisement professionnel se fait sentir en raison de l'augmentation de l'automatisation, du contexte de redirection écologique (abolition d'emplois dans les secteurs polluants), de l'augmentation des formes d'emploi atypiques qui sont associés à une stabilité d'emploi moins grande (ex. travailleurs à temps partiel, travailleurs autonomes, travailleurs des entreprises comme Uber ou Lyft et, etc.).

Enfin, la dernière hypothèse à être confirmée est **l'hypothèse H4-B** qui postulait que la reconnaissance est négativement associée à l'épuisement professionnel. En effet, dans le modèle 2, la variable de la reconnaissance a un lien négatif avec l'épuisement professionnel, ce qui signifie que plus une personne reçoit de la reconnaissance au travail, plus son niveau d'épuisement professionnel sera faible (voir tableau 6). Toutefois, il est important de spécifier que la reconnaissance peut s'avérer être un facteur de risque au développement de l'épuisement professionnel lorsqu'elle est faible. D'ailleurs, nos résultats nous permettent d'arriver à des conclusions semblables à celles de l'étude de Xanthopoulou et al. (2007) dans laquelle une forme de reconnaissance, soit la rétroaction sur la performance, diminue l'épuisement émotionnel ainsi que le cynisme ressenti chez les travailleurs. Bien que les récompenses pécuniaires soient aussi nécessaires, les résultats démontrent spécifiquement l'impact de l'aspect social des gratifications au travail sur l'épuisement professionnel. Selon nos résultats, nous mettons l'accent sur l'importance de sensibiliser les gestionnaires sur l'impact de la reconnaissance au travail sur les comportements organisationnels et sur la santé mentale (INSPQ, 2018b). Une formation sur les différentes pratiques de reconnaissance possibles et sur les modes de reconnaissance (reconnaissance de la personne, des efforts, des résultats et des pratiques de travail) peut aussi être une mesure d'intervention efficace.

Finalement, la confirmation de ces deux dernières hypothèses (**H4-A, H4-B**) supporte le Modèle Déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist (1996) qui soutient qu'une situation de manque de récompenses au travail, comprenant notamment une reconnaissance faible et l'insécurité d'emploi, est particulièrement stressante, ce qui est une menace à la santé mentale des travailleurs à long terme. Toutefois, nous encourageons les prochaines études à conceptualiser les différents types de récompenses du Modèle (reconnaissance, rémunération, perspectives de carrière, sécurité d'emploi) en variable distinctes, car chacun peut avoir des implications différentes sur l'épuisement professionnel.

### 5.2.2 Hypothèses infirmées

En premier lieu, l'hypothèse **H2-B** avançait que les demandes physiques seraient associées positivement à l'épuisement professionnel. Bien que les analyses bivariées révèlent l'existence d'une corrélation positive entre les demandes physiques et l'épuisement professionnel, cette hypothèse doit être infirmée. Effectivement, lorsque nous avons passé aux analyses multiniveaux, la relation entre les demandes physiques et l'épuisement professionnel est devenue statistiquement non significative. Nos résultats vont dans le même sens que l'étude de Marchand et al. (2015) qui conclut également à une absence de relation significative entre les variables. Par contre, certaines études s'écartent de nos résultats en montrant que les demandes physiques élevées liées aux risques ergonomiques s'associent significativement à l'épuisement professionnel (Rostamabadi et al.2019; Xanthopoulou et al., 2007). La différence des résultats pourrait s'expliquer par la nature de l'échantillon utilisé dans les différentes études. Effectivement, bien que les risques ergonomiques puissent toucher n'importe quelle profession, il va de soi que certains travailleurs sont davantage à risque d'être confrontés à des demandes élevées au travail contre-rendu de la nature physique de leurs tâches (ex. employés de chaîne de production, des travailleurs de la construction, les infirmiers, etc.). Les deux études ayant relevé une association positive entre les demandes physiques et l'épuisement professionnel ont toutes les deux effectué leurs analyses sur un échantillon de travailleurs particulièrement à risque d'être exposé à de fortes demandes physiques, soit des professionnels œuvrant en établissements de soins dans Xanthopoulou et al. (2007) et chez des infirmiers (ères) œuvrant en milieu hospitalier dans Rostamabadi et al. (2019). De l'autre côté, la recherche de Marchand et al. (2015), de même que la nôtre, avons utilisé des échantillons de travailleurs diversifiés comprenant du personnel administratif, ainsi que les travailleurs du secteur

des services qui réalisent des tâches qui sont généralement peu exigeantes sur le plan physique. Ainsi, puisqu'ils sont peu exposés à ce type de demandes dans leur quotidien, on pourrait supposer qu'il est probable que ce type de personnel ait sous-évalué l'effet des demandes physiques sur le niveau d'épuisement professionnel. En bref, nous pensons donc que la relation entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel nécessite encore d'être approfondie, et ce, particulièrement sur des échantillons de travailleurs particulièrement à risque d'être exposé aux risques physiques élevés.

**L'hypothèse H2-C** suggérait que les demandes contractuelles (nombre d'heures travaillées et horaire irrégulier) soient associées positivement à l'épuisement professionnel. Au niveau des analyses bivariées, les résultats tendent à soutenir une association positive entre les variables et l'épuisement professionnel. Toutefois, cette hypothèse doit être infirmée, puisque les résultats de nos analyses multiniveaux suggèrent plutôt l'absence de relation significative, tant au niveau du nombre d'heures travaillées et l'épuisement professionnel, qu'au niveau de la relation entre l'horaire irrégulier et l'épuisement professionnel. Nos résultats vont dans le même sens que le courant majoritaire de la littérature qui conclut à l'absence d'association entre le nombre d'heures travaillées et l'épuisement professionnel (Adriaenssens et al., 2013; Marchand et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Vassos et al., 2019; Xie et al., 2011). Le fait que la relation entre les heures travaillées et l'épuisement professionnel est inconsistante à travers les études pourraient s'expliquer par le fait que la relation entre les variables est indirecte, soit qu'elle est médiatisée par la charge de travail selon les travaux de Shirom et al. (2010). Ainsi, le nombre d'heures travaillées serait donc susceptible de contribuer au développement de l'épuisement professionnel uniquement lorsqu'elles sont perçues par le travailleur comme étant une menace, c'est-à-dire de manière à augmenter de manière accrue la charge de travail. Dans la même lignée de pensées, nos résultats pourraient s'expliquer par le fait que la relation entre les heures travaillées et l'épuisement professionnel n'est pas linéaire. C'est-à-dire qu'il serait possible que le risque d'épuisement professionnel augmente significativement uniquement lorsque les heures travaillées dépassent l'horaire de travail à temps plein normal, généralement de 35 à 40 heures par semaine. Il serait pertinent pour les prochaines recherches de se pencher sur le sujet.

En ce qui concerne l'horaire irrégulier, nos résultats corroborent ceux de plusieurs études n'ayant pas relevé une association significative entre les variables (Adriaenssens et al., 2013; Marchand,

Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Saijo et al., 2018; Vassos et al., 2019). Dans le même ordre d'idée que pour les heures travaillées, on pourrait aussi supposer que la relation entre les horaires irréguliers et l'épuisement professionnel est indirecte. En effet, les horaires irréguliers pourraient causer d'autres types de problèmes qui eux, ont un impact sur le développement de l'épuisement professionnel tels que le conflit travail-famille (Dalexis, 2020) ou les perturbations au niveau du sommeil (Grossi et al., 2021).

Par la suite, **l'hypothèse H3-B** qui soutenait que le soutien des collègues serait négativement associé à l'épuisement professionnel n'a pas pu être confirmée. De prime abord, les résultats des analyses bivariées révèlent une association négative entre cette variable et l'épuisement professionnel. En revanche, l'association significative se perd lors des analyses multiniveaux, ce qui signifie que l'hypothèse doit être rejetée. Alors que la relation négative entre le soutien social au travail (score global du soutien social des collègues et des superviseurs) et l'épuisement professionnel semble bien établie dans la littérature (Adriaenssens et al., 2013; Aronsson et al., 2017; Bianchi et al., 2021; Bourbonnais et al., 1999; Fiorilli et al., 2019; J. Halbesleben, 2006; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Pisanti et al., 2016; Rostamabadi et al., 2019; Sundin et al., 2011; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011), la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel, elle, est plus mitigée. Certaines études affirment qu'un faible soutien social est un facteur de risque de l'épuisement professionnel (Aronsson et al., 2017; Halbesleben, 2006; Marchand & Durand, 2011; Saijo et al., 2018; Usman et al., 2021; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019). Toutefois, nos résultats appuient plutôt les études qui affirment que le soutien social des collègues n'est pas un facteur significatif de l'épuisement professionnel (Baruch-Feldman et al., 2002; Hultell & Gustavsson, 2011; Marchand et al., 2015, Rafferty et al., 2001).

Nos résultats mettent donc en lumière que les différentes sources du soutien social au travail, soit le soutien des collègues et celui des superviseurs, s'associent différemment avec l'épuisement professionnel lorsqu'elles sont analysées séparément. Conséquemment, nous encourageons les prochaines recherches à séparer également les différentes sources de soutien dans leurs analyses. Le soutien social des collègues et des superviseurs pourrait être des facteurs de protection contre l'épuisement professionnel, mais pour différentes raisons en fonction des milieux de travail. Il pourrait donc être intéressant d'aller analyser qualitativement les rôles spécifiques de chacune des

sources de soutien social sur l'épuisement professionnel, et dans quel contexte de travail l'un peut prendre plus d'importance que l'autre dans l'explication du syndrome.

Notre cinquième hypothèse (**H5**) estimait la présence d'une association négative entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Suivant nos résultats, les analyses bivariées attestent un lien négatif entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. À première vue, ces résultats semblent corroborer le courant d'études qui rapportent l'effet protecteur du soutien social hors-travail dans le développement de l'épuisement professionnel, dont une méta-analyse et une étude longitudinale (Baruch-Feldman et al., 2002; Boland et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Fiorilli et al., 2019; J. Halbesleben, 2006; Sundin et al., 2011). Toutefois, après l'analyse multiniveaux qui tient compte des autres facteurs explicatifs du modèle afin d'estimer l'effet du soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel, la relation n'est plus significative. Nous pouvons en conclure que H5 est rejetée, ce qui s'inscrit dans la même lignée des études dans lesquelles le soutien social hors-travail ne semble pas impacter l'épuisement de manière significative (Bianchi et al., 2021; Greenglass et al., 1994; Marchand et al., 2015; Nowak, 2011). Cependant, soulignons que la méta-analyse de Halbesleben (2006) regroupant 140 études révèle que le soutien social hors-travail aurait une relation plus forte avec les dimensions du cynisme et d'efficacité professionnelle qu'avec la dimension de l'épuisement émotionnel. Or, dans le cadre de ce mémoire, rappelons que l'épuisement professionnel a été mesuré par le CBI (Kristensen et al. 2005) qui se concentre principalement sur les symptômes d'épuisement émotionnel, physique et mental. Ce choix d'outil de mesure pourrait donc représenter l'une des raisons pour quoi nous n'avons pas relevé de relation significative entre les variables. En bref, notre étude met l'accent sur la nécessité de continuer à approfondir la relation entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel ainsi que sur ces différentes dimensions, car l'état de la littérature sur le sujet à ce jour est mitigé.

Enfin, la sixième hypothèse (**H6**) postulait que le soutien social hors-travail modère la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. C'est-à-dire que la relation entre les différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel est atténuée lorsque le soutien social hors-travail est élevé. Une série d'hypothèses (**H6-A, H6-B, H6-C, et H6-D**) posait l'existence d'une relation de modération (atténuation) entre chacune des

quatre dimensions des conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel, par le soutien social hors-travail.

En revanche, nous devons rejeter ces hypothèses (**H6, H6-A, H6-B, H6-C, et H6-D**) puisque nos résultats révèlent qu'après la correction de Bonferroni, les 11 termes d'infractions entre les différentes conditions de l'organisation de travail et le soutien social hors-travail ne sont pas significatifs. Nos résultats corroborent ceux de l'étude de Nowak (2011) qui concluait en l'absence d'effet d'interaction significatif entre le soutien social hors-travail et les variables de l'utilisation des compétences, de l'autorité décisionnelle, des demandes psychologiques, des demandes contractuelles (horaire de travail, heures travaillées), du soutien social au travail sur l'épuisement professionnel. À noter toutefois que dans cette dernière recherche, l'effet d'interaction entre les demandes physiques, le harcèlement et les gratifications (reconnaissance, insécurité d'emploi) n'a pas été testé. Nos résultats ne semblent pas aller dans le sens du modèle multiniveaux de la santé mentale (Marchand, 2004) dans lequel la santé mentale est influencée par l'interaction simultanée entre différentes structures telles que le milieu de travail et le milieu hors-travail, soit ici le soutien social hors-travail. Nos résultats vont aussi à l'encontre des trois études qui avaient trouvé un effet de modération significatif du soutien social hors-travail dans la relation entre le stress causé par le milieu de travail et l'épuisement professionnel (Albar Marín & García-Ramírez, 2005b; Etzion, 1985; Greenglass et al., 1994). Des différentes méthodologiques au niveau de la taille de l'échantillon, de la population visée, du type de devis utilisé pourrait expliquer les différences entre nos résultats à ceux des autres études. Par exemple, dans l'étude de Etzion et Pines (1981), l'effet modérateur a été démontré uniquement chez les femmes de l'échantillon, alors que dans notre cas, nous n'avons pas cherché à analyser si l'effet de modération était plus fort chez un sexe ou chez l'autre. De plus, Greenglass et al. (1994) ont utilisé un devis longitudinal, tandis que nous avons effectué des analyses transversales.

En outre, nos résultats contredisent certaines études supportant l'effet modérateur du soutien social hors-travail entre certaines conditions de l'organisation du travail spécifiques et l'épuisement professionnel. Plus spécifiquement, la recherche de Huynh et al. (2013) montrait que les demandes psychologiques étaient associées au cynisme au temps 2 uniquement lorsque le soutien social hors-travail était faible, alors que la relation était non significative lorsque le soutien social hors-travail était élevé. Également, nos résultats vont à l'encontre de l'étude de Rossiter & Sochos, (2018)

dans laquelle le soutien social hors-travail modère la relation entre le score total d'intimidation physique, personnelle et au travail et le score global d'épuisement professionnel et du cynisme (Rossiter & Sochos, 2018). Il est pertinent de souligner que dans cette dernière étude, lorsque les chercheurs ont séparé les différentes dimensions de l'épuisement professionnel (épuisement émotionnel, cynisme, efficacité professionnelle) dans leurs analyses, seule l'interaction entre l'intimidation et le soutien social hors-travail sur le cynisme s'est avérée significative. Ces différences de résultats peuvent s'expliquer par le fait que l'outil de mesure, soit le CBI, utilisé dans le cadre de ce mémoire pour mesurer l'épuisement professionnel, ne mesure pas adéquatement la dimension du cynisme. Bien qu'il existe trop peu d'études empiriques sur le sujet pour en tirer des conclusions, les résultats de ces deux dernières recherches nous permettent de supposer que le soutien social hors-travail pourrait potentiellement avoir un effet de modération plus fort sur la dimension du cynisme.

En outre, ajoutons qu'avant la correction de Bonferroni, le soutien social hors-travail entretenait une interaction significative sur l'épuisement professionnel avec deux types de demandes différentes, soit les demandes psychologiques et les heures travaillées. Ces résultats nous indiquent que le soutien social hors-travail pourrait également potentiellement avoir un effet de modération plus fort avec les demandes au travail qu'avec les autres dimensions des conditions de l'organisation du travail (conception de la tâche, relations sociales, gratifications). Cela met donc en lumière l'importance pour les prochaines études qui s'intéresseraient également à l'effet modérateur du soutien social hors-travail à incorporer spécifiquement différents types de demandes, dont que les demandes psychologiques et les heures travaillées dans leur modèle conceptuel.

En outre, nous tenons à souligner que toutes les études sur le soutien social hors-travail répertoriées dans notre revue de la littérature ont toutes utilisé des outils de mesures différents pour mesurer la variable qui varient considérablement au niveau du nombre d'items et du type de soutien social évalué. Par exemple, certains outils de mesure se concentrent uniquement sur le soutien émotionnel comme celui utilisé dans Huynh et al. (2013), alors que l'étude de Rossiter et Sochos (2018) Greenglass et al. (1994), ainsi que la nôtre utilisent des outils de mesures qui contiennent un ou des items sur le soutien social émotionnel et instrumental à la fois. Il reste donc peu clair si ce sont tous les types de soutien social hors-travail qui possèdent un potentiel effet modérateur. Selon Cutrona



et Russell (1990), il existerait un accouplement optimal entre les événements stressants et le besoin de types de soutien spécifique. C'est-à-dire que la capacité d'exercer un contrôle sur le stresser présent dans le milieu de travail aurait une grande influence sur les besoins du type de soutien social requis. Plus précisément, le modèle élaboré par les chercheurs prédit que les événements incontrôlables produisent des chocs émotionnels chez les individus qui les subissent, entraînant chez eux un besoin élevé de soutien émotionnel du type réconfort, qui favoriserait alors le sentiment d'être aimé. De plus, comme les événements incontrôlables impliquent souvent des pertes ou des blessures, ces auteurs prédisent que la perte nécessiterait un soutien de nature à remplacer ce qui a été perdu (en soutien matériel en aide tangible et en intégration sociale). Quant aux événements plus contrôlables, le travailleur aurait un besoin plus prononcé pour un type de soutien qui lui permettrait de prévenir et de résoudre concrètement le problème. Ainsi, les individus nécessiteraient un haut niveau de soutien instrumental (centré sur la tâche) que ce soit par l'offre de conseils ou de stratégie de résolutions de problèmes. Ainsi, il serait probable que certaines conditions de l'organisation de travail soit modérées uniquement par le soutien social hors-travail de type émotionnel, d'autres uniquement par le soutien social de type instrumental ou d'autres par un mélange des deux types de soutien. Cela peut expliquer pourquoi l'effet modérateur du soutien social hors-travail à travers les différentes études est inconstant. Aucune étude, à notre connaissance, a tenté de vérifier l'impact des différents types de soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel.

En bref, notre étude fait ressortir que la relation directe entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel ainsi que l'effet modérateur que pourrait avoir la variable sont équivoques dans la littérature à ce jour. Il existe peu d'études qui se sont intéressées à la relation entre les variables et la plupart des études qui se sont plongé sur la thématique ont utilisé des échantillons de travailleurs précis (ex. policiers, infirmier(ères), enseignants, pompiers) dont les résultats ne peuvent être généralisés qu'à un milieu de travail précis. D'autres différences méthodologiques importantes telles que les outils de mesure utilisés, le type de devis, la taille de l'échantillon, le type d'analyse effectuée peuvent également expliquer pourquoi les résultats varient énormément à travers les études. Conséquemment, pour arriver à un consensus, il est essentiel que les futurs chercheurs continuent d'approfondir la relation entre les risques psychosociaux, le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel.

### **5.3 Forces et limites de la recherche**

Tout d'abord, l'originalité du sujet est une force de ce mémoire. Rappelons que l'objectif principal de ce mémoire était de vérifier l'effet modérateur du soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Il a cherché à contribuer aux écrits scientifiques qui ont peu considéré l'interaction entre le soutien social hors-travail et les facteurs de risques psychosociaux sur la santé mentale au travail, et ce, malgré que la revue de la littérature montre bien que l'épuisement professionnel est influencé par une multitude de facteurs qui ne découlent pas exclusivement du milieu de travail. Ainsi, la présente étude permet de mieux comprendre la dynamique complexe dans laquelle se développe l'épuisement professionnel.

De plus, notre échantillon constitue aussi une force puisqu'il existe peu d'études basées sur des échantillons d'entreprises. En effet, rappelons que notre échantillon est constitué de travailleurs qui proviennent de 90 établissements différents et diversifiés sur le plan du secteur d'activité et de la taille. Ainsi, bien que notre échantillon ne soit pas représentatif de la population canadienne active, l'analyse de nos résultats sur les facteurs de l'épuisement professionnel et sur le potentiel effet modérateur du soutien social hors travail ne se limite pas à un contexte propre à une profession ou à un milieu de travail en particulier.

Également, une troisième force de ce mémoire est que la revue de la littérature exhaustive sur le sujet nous a permis d'incorporer un nombre important de variables pertinentes dans notre modèle d'analyse ayant un potentiel effet sur l'épuisement professionnel autant au niveau des variables indépendantes (conditions de l'organisation du travail) que des variables contrôles. Cela augmente la validité interne de notre recherche par le fait que nous sommes en mesure de limiter le risque que nos résultats soient expliqués par d'autres variables.

Ceci étant dit, la présente étude contient également des faiblesses qui méritent d'être mentionnées. En premier lieu, plusieurs limites s'imposent en lien avec les données utilisées dans l'étude. D'abord, nous avons utilisé des données transversales, ce qui ne nous permet pas d'établir de relations de causalité entre les variables de notre modèle d'analyse et l'épuisement professionnel. Ensuite, la collecte de données s'est faite à partir de questionnaires auto rapportés, ce qui engendre un biais de subjectivité quant aux réponses obtenues. Aussi, nous avons un taux de réponse relativement bas de 44,9 %, donc les caractéristiques des répondants peuvent être différentes de

ceux ayant refusé de participer à l'étude, ce qui peut avoir engendré une sur ou une sous-estimation des relations observées. Enfin, notre étude fait l'utilisation de données secondaires. Cela engendre plusieurs désavantages, dont le fait que certaines mesures de variables n'ont pas été adaptées spécifiquement pour notre recherche, comme celles du soutien social hors-travail et de l'épuisement professionnel.

Plus précisément, notre outil de mesure du soutien social hors-travail possède un alpha moyen (0,67) et contient seulement trois indicateurs, dont deux sur le soutien social émotionnel et un autre sur le soutien instrumental. La combinaison de ces trois items pourrait contribuer à limiter la portée de nos résultats en sous-estimant la portée de l'effet modérateur du soutien social hors-travail entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. L'utilisation d'un autre outil de mesure contenant divers items sur chacun des types de soutien social pourrait être bénéfique afin d'arriver à une estimation plus précise du niveau de soutien social hors-travail des travailleurs. De son côté, le fait que l'épuisement professionnel a été mesuré par le CBI fait en sorte que nos résultats qui ne supportent pas l'effet modérateur du soutien social hors-travail ne sont pas applicables aux dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle de l'épuisement professionnel.

Enfin, même si notre échantillon constitue une force, puisqu'il ne concentre pas sur un secteur d'activité ou une profession précise, rappelons que nos résultats ne sont pas généralisables à l'ensemble de la population active en emploi au Canada. Un échantillon plus grand et encore plus représentatif de la main-d'œuvre canadienne aurait peut-être occasionné des résultats différents.

## **5.4 Implications de la recherche**

### **5.4.1 Implications théoriques**

La principale implication de ce mémoire est la contribution au niveau de l'avancement des connaissances scientifiques par rapport à l'analyse du potentiel effet modérateur du soutien social hors-travail entre les différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Soulignons qu'à notre connaissance, l'effet d'interaction entre le soutien social hors-travail et les demandes physiques, la reconnaissance et l'insécurité d'emploi sur l'épuisement professionnel n'avait jamais été testé. Pour les autres conditions de l'organisation du travail, rares sont les études qui y sont intéressées. Ainsi, à un certain niveau, notre étude permet donc de

combler ce vide par rapport à la littérature. Bien que les résultats ne soutiennent pas l'hypothèse de modération, cette étude montre qu'il est nécessaire de continuer de creuser la relation dans l'espoir d'arriver à un consensus dans le futur. Nos résultats indiquent également qu'il existe d'autres facteurs externes au travail comme des facteurs individuels ou familiaux qui expliquent potentiellement pourquoi un travailleur, soumis aux mêmes conditions de l'organisation de travail que son collègue, développera l'épuisement professionnel, alors que son collègue non. C'est le cas du sexe, du genre, du capital psychologique et du conflit travail-famille.

Une seconde contribution de ce mémoire est la démonstration de l'association significative de plusieurs conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel sur un échantillon de travailleurs occupant des professions diversifiées découlant de plusieurs entreprises de secteurs d'activités et de tailles différentes, soit 90 entreprises au total.

Enfin, notre étude permet également de constater que bien que la littérature sur la relation entre les conditions de l'organisation et l'épuisement professionnel est bien établie, il reste qu'il demeure tout de même que certaines conditions de l'organisation du travail telles que les demandes physiques, les demandes contractuelles, l'insécurité d'emploi, la reconnaissance et le soutien social des collègues dont la relation avec l'épuisement professionnel reste encore à approfondir.

#### **5.4.2 Implications pratiques**

Enfin, notre étude montre la nécessité pour les organisations à prendre en compte les facteurs de risques psychosociaux dans la protection de la santé mentale au travail, puisque nos résultats montrent que 7 des 11 conditions de l'organisation du travail s'associent à l'épuisement professionnel. Les entreprises se doivent donc d'incorporer une méthode structurée permettant d'identifier les principaux risques psychosociaux propres au contexte de leur organisation. Que ce soit à travers de questionnaires validés ou par le comité de santé et sécurité, il est indispensable d'aller chercher la participation des employés dans l'identification des risques et dans la suggestion de solutions pour pallier à ceux-ci. Plusieurs recommandations, quant à l'implantation de mesures visant à pallier les différentes conditions de l'organisation du travail, ont été émises à la section 5.2.1. De plus, nos résultats n'ont pas permis de démontrer l'impact significatif du soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel, que ce soit par relation directe ou par l'effet d'interaction avec les conditions de l'organisation du travail. Cela signifie que le soutien social

hors-travail ne semble pas être un facteur que les organisations doivent prendre en considération afin de limiter l'apparition de l'épuisement professionnel. Toutefois, cela signifie qu'il existe potentiellement d'autres facteurs externes plus importants que le soutien social hors-travail dans le développement de l'épuisement professionnel. Nos résultats tendent à suggérer que les entreprises devraient plutôt miser sur le capital psychologique et sur la conciliation travail-famille dans leur stratégie de prévention. Le capital psychologique pourrait être particulièrement pertinent dans les domaines du travail et de la santé mentale, puisque comparé à certains traits de personnalité, celui-ci n'est pas un trait fixe, mais plutôt un état malléable qui peut être géré et développé (Youssef-Morgan et al., 2021). En ce sens, les entreprises pourraient trouver un bénéfice à donner ou à développer une formation qui permettrait aux individus de développer leur capital psychologique afin d'améliorer leur réaction face au stress. Également, des mesures concernant la conciliation travail-famille devraient être implantées afin de réduire l'épuisement professionnel telles que la flexibilité des horaires de travail, les congés payés pour responsabilités familiales, l'implantation de services de garde en milieu de travail ou du soutien financier pour la garde des enfants d'âge préscolaire.

### **5.5 Pistes de recherches futures**

À la lumière de certains constats de la revue de la littérature et des limites de notre étude précédemment soulignées, nous recommandons plusieurs pistes de recherches futures en lien avec notre sujet de recherche.

Tout d'abord, la revue de la littérature nous a montré que les relations entre les différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel sont généralement bien documentées dans les études transversales. Les chercheurs pourraient donc plutôt s'intéresser à l'efficacité des mesures de prévention associées aux différents stressors du milieu de travail selon les travailleurs et les gestionnaires. Les prochaines études pourraient aussi utiliser un devis longitudinal pour venir éclaircir si les conditions de l'organisation du travail ont un effet causal sur l'épuisement professionnel.

Ensuite, il serait intéressant de vérifier s'il n'existerait pas une interaction entre les différentes conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors-travail et le télétravail sur l'épuisement professionnel. En effet, avec la pandémie Covid-19, il y a eu une accélération de

l'implantation des pratiques de télétravail dans les entreprises. La distance physique qu'engendre le télétravail entre les membres d'une organisation peut faire en sorte que le soutien social des collègues ou du superviseur peut être plus difficile à obtenir (Wang et al., 2020). Un travailleur pourrait potentiellement combler ce manque en allant chercher le soutien chez une autre source, qui est davantage accessible en télétravail comme l'entourage. De l'autre côté, le fait de travailler à la maison rend la barrière entre le travail et la vie personnelle plus floue. Les personnes qui sont présentes dans le même ménage que le télétravailleur peuvent avoir une meilleure compréhension du travail de celui-ci comparé à lorsqu'il travaille toujours en présentiel. Conséquemment, la barrière floue entre travail et vie personnelle peut faciliter l'échange de conversation par rapport aux problèmes vécus au travail entre le télétravailleur et les membres présents dans le ménage. Ainsi, suivant ce courant de pensée, le soutien social hors-travail pourrait prendre davantage d'importance dans l'explication de la santé mentale des télétravailleurs que pour les travailleurs en présentiel, ce qui justifierait la pertinence de vérifier cette double interaction.

Également, nous suggérons pour les prochaines études d'utiliser une échelle de mesure du soutien social hors-travail différente de la nôtre qui contient plusieurs items sur les différents types de soutien social possible. D'une part, cela permettra de mieux estimer si le travailleur a un niveau de soutien social hors-travail faible, moyen ou élevé dans le but de mieux évaluer la relation entre le soutien social hors-travail, les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. D'autre part, cela permettrait également de tester si ce sont tous les types de soutien social qui modèrent la relation entre les variables. Aussi, nous pensons que les prochaines études pourraient évaluer l'effet modérateur du soutien social hors-travail sur les différentes dimensions de l'épuisement professionnel en plus du score global d'épuisement professionnel. L'effet de modulation du soutien social hors-travail pourrait également être testé sur d'autres problèmes de santé mentale comme la dépression et la détresse psychologique.

Finalement, bien que nos résultats ne permettent pas de soutenir l'hypothèse de modulation du soutien social hors-travail, nous pensons qu'il est important pour les prochaines études de ne pas écarter le sujet, car c'est une thématique qui n'a pas été assez abordée pour que l'on puisse la clore à ce jour. Similairement, nous recommandons aussi aux prochaines recherches de continuer d'explorer les effets d'interaction entre les facteurs issus du milieu de travail et des facteurs hors-

travail ou individuels (ex. traits de personnalité, habitudes de vie) pour permettre d'avoir une meilleure compréhension de la genèse des problèmes de santé mentale au travail.

## CONCLUSION

Au cours des dernières années, voire des dernières décennies, des changements importants se font sentir sur le marché du travail qui se traduisent en une précarisation de la santé mentale au travail. D'ailleurs, la pandémie a permis de mettre l'accent sur l'importance de la problématique de la santé mentale au travail, ce qui a engendré une remise en question des pratiques de santé et mieux être chez plusieurs employeurs qui ne s'attardaient pas spécialement sur le sujet auparavant. Dans cet ordre d'idée, nous voulions approfondir nos connaissances sur les facteurs de l'épuisement professionnel, dans le but de pouvoir proposer des mesures de prévention pour contrôler l'apparition du syndrome. Plus précisément, l'objectif était d'analyser le potentiel effet modérateur que pourrait avoir le soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. En addition, la recherche visait aussi l'identification des conditions de l'organisation du travail pouvant influencer directement l'épuisement professionnel.

Notre cadre conceptuel s'est inspiré du Modèle multiniveaux de Marchand (2004) qui met en avant le fait que la contribution des facteurs liés au milieu de travail dans l'explication des différents problèmes de santé mentale ne peuvent se comprendre qu'en relation avec la situation des travailleurs sur d'autres aspects de leur vie hors-travail, de facteurs individuels ou d'un contexte microsocial plus large.

Nos résultats révèlent que l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, le soutien social du superviseur et la reconnaissance s'associent avec niveau d'épuisement professionnel plus faible. De l'autre côté, les demandes psychologiques, le harcèlement et l'insécurité d'emploi s'associent positivement à l'épuisement professionnel. En revanche, nos résultats semblent révéler l'absence d'association directe significative entre les heures travaillées, l'horaire irrégulier, le soutien social des collègues, le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Les analyses multiniveaux permettent également de montrer que le soutien social hors-travail n'atténue pas les relations positives ou négatives entre chacune des différentes conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Soulignons également que nos résultats montrent que le fait d'être une femme ainsi que le conflit travail-famille sont associés à un niveau plus élevé d'épuisement professionnel, alors que l'âge ainsi que le trait de personnalité du capital psychologique sont associés à un niveau d'épuisement professionnel plus faible.



En somme, notre recherche confirme le constat de la littérature qui soutient que l'épuisement professionnel est un problème de santé mentale qui est très sensible aux facteurs liés au milieu de travail. Pour les organisations, cela met l'accent sur l'importance de la mise en place de mesures préventives et d'interventions par le comité de santé et sécurité au travail qui permettent un contrôle concret des risques psychosociaux propres à leur milieu de travail. D'ailleurs, rappelons que l'implantation d'un plan d'action comprenant des mesures sur les risques psychosociaux représente maintenant une obligation par Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LMRSST). Toutefois, notre étude permet de mettre en lumière que l'épuisement professionnel syndrome reste une problématique multifactorielle qui survient en fonction de déterminants individuels, organisationnels et hors-travail (Marchand, Durand, et al., 2015). En effet, même si nos résultats n'ont pas pu démontrer l'effet modérateur du soutien social hors-travail, nous continuons de penser que la santé mentale est une problématique complexe qui résulterait plutôt d'une interaction entre ces différents facteurs. Soulignons que certains facteurs externes au travail, soit l'âge, le sexe et le capital psychologique ainsi qu'un facteur que l'on peut considérer comme intersectionnel, soit le conflit travail-famille, se sont avérés avoir un lien significatif avec l'épuisement professionnel. La littérature doit donc continuer d'élaborer le potentiel effet modérateur que pourrait avoir le soutien social hors-travail ou d'autres facteurs externes (ex. habitudes de vie, traits de personnalité, facteurs individuels et autres) dans la relation entre les stressors du milieu de travail et l'épuisement professionnel, car c'est un sujet qui est sous-documenté à ce jour.

Pour la pratique, notre étude tient à encourager les entreprises à adopter une vision plus large dans l'approche face aux différents problèmes de santé mentale au travail, en adoptant des mesures de préventions qui touchent directement le milieu de travail, mais aussi les travailleurs. Cela peut se faire par la mise en place et la promotion d'une vraie culture de santé et mieux-être dans l'entreprise, qui s'étend jusqu'à dans la vie personnelle des gens. Pour y arriver, les organisations peuvent mettre en place des formations, des campagnes de sensibilisation et mettre à disposition et promouvoir l'utilisation des ressources qui permettent aux employés de prendre soin de leur santé physique et mentale.

## Bibliographie

Adriaenssens, J., Gucht, V., & Maes, S. (2013). Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. *Journal of nursing management*, 23, 346-358. <https://doi.org/10.1111/jonm.12138>

Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population. Results from the Finnish Health 2000 Study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 41(1), 11-17. <https://doi.org/10.1007/s00127-005-0011-5>

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>

Albar Marín, M. <sup>a</sup> J., & García-Ramírez, M. (2005a). Social support and emotional exhaustion among hospital nursing staff. *The European Journal of Psychiatry*, 19(2), 96-106.

Alexander, J. C. (1997). Action and Its Environments. In J. C. Alexander, B. Giesen, R. MUnch, & N. J. Smelser. In *The Micro-Macro link*, (p. 289-318). Berkeley: University of California Press.

Archer, M. S. (1995). *Realist Social Theory : The Morphogenetic Approach*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511557675>

Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17, 264. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4153-7>

Arvidsson, I., Leo, U., Larsson, A., Håkansson, C., Persson, R., & Björk, J. (2019). Burnout among school teachers : Quantitative and qualitative results from a follow-up study in southern Sweden. *BMC Public Health*, 19(1), 655. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6972-1>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model : State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A. B., Killmer, C. H., Siegrist, J., & Schaufeli, W. B. (2000a). Effort-reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(4), 884-891. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01361.x>

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. P. M., Van Der Hulst, R., & Brouwer, J. (2000b). Using Equity Theory to Examine the Difference Between Burnout and Depression. *Anxiety, Stress, & Coping*, 13(3), 247-268. <https://doi.org/10.1080/10615800008549265>

Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84-93. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.7.1.84>

- Berat, N., Jelić, D., & Popov, B. (2016). *SERBIAN VERSION OF THE WORK BURNOUT SCALE FROM THE COPENHAGEN BURNOUT INVENTORY : ADAPTATION AND PSYCHOMETRIC PROPERTIES*. <https://doi.org/10.19090/PP.2016.2.177-198>
- Bianchi, R., Manzano-García, G., & Rolland, J.-P. (2021). Is Burnout Primarily Linked to Work-Situated Factors? A Relative Weight Analytic Study. *Frontiers in Psychology, 11*. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2020.623912>
- Boland, L. L., Mink, P. J., Kamrud, J. W., Jeruzal, J. N., & Stevens, A. C. (2019). Social Support Outside the Workplace, Coping Styles, and Burnout in a Cohort of EMS Providers From Minnesota. *Workplace Health & Safety, 67*(8), 414-422. <https://doi.org/10.1177/2165079919829154>
- Bourbonnais, R., Comeau, M., & Vézina, M. (1999). Job strain and evolution of mental health among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*(2), 95-107. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.4.2.95>
- Bradley, H. B. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Crime & Delinquency, 15*(3), 359-370. <https://doi.org/10.1177/001112876901500307>
- Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N. W., & Buunk, B. P. (2001). Burnout and depression are not identical twins : Is decline of superiority a distinguishing feature? *Personality and Individual Differences, 30*(5), 873-880. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(00\)00079-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00079-9)
- Bressoux, P. (2007). L'apport des modèles multiniveaux à la recherche en éducation. *Éducation et didactique, 1-2*, 73-88. <https://doi.org/10.4000/educationdidactique.168>
- Briquet, J.-L. (1988). Giddens (Anthony), La constitution de la société, Paris, PUF, 1987. *Politix. Revue des sciences sociales du politique, 85-86*. Persée <http://www.persee.fr>.
- Britt, T. W., Shuffler, M. L., Pegram, R. L., Xoxakos, P., Rosopa, P., Hirsh, E., & Jackson, W. (2020). Job Demands and Resources among Healthcare Professionals during Virus Pandemics : A Review and Examination of Fluctuations in Mental Health Strain during COVID-19. *Applied Psychology = Psychologie Appliquée, 10.1111/apps.12304*. <https://doi.org/10.1111/apps.12304>
- Brun, J.-P. (2004). *La santé psychologique au travail ...de la définition du problème aux solutions - Faire cesser le problème - La prévention du stress au travail* (Rapport de recherche N° 0099-3950). Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations - Université Laval. <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-362-3.pdf?v=2022-11-30>
- Campos, J. A. D. B., Carlotto, M. S., & Marôco, J. (2013). Copenhagen Burnout Inventory - student version : Adaptation and transcultural validation for Portugal and Brazil. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 26*, 87-97. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722013000100010>
- Cañadas-De la Fuente, G. A., Ortega, E., Ramirez-Baena, L., De la Fuente-Solana, E. I., Vargas, C., & Gómez-Urquiza, J. L. (2018). Gender, Marital Status, and Children as Risk Factors for

- Burnout in Nurses : A Meta-Analytic Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(10), E2102. <https://doi.org/10.3390/ijerph15102102>
- Card, K. G., Bodner, A., Li, R., Lail, S., Aran, N., Grewal, A., & Skakoon-Sparling, S. (2022). Loneliness and social support as key contributors to burnout among Canadians workers in the third wave of the COVID-19 pandemic : A cross-sectional study. *Journal of Occupational Health*, 64(1), e12360. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12360>
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2020). Adjusting to epidemic-induced telework : Empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- Chapelle, F. (2018). 17. *Modèle de Siegrist*. Dunod. <https://www.cairn.info/risques-psychosociaux-et-qualite-de-vie-au-travail--9782100781447-page-113.htm>
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout : Job stress in the human services*. Sage Publications.
- Chin, R. W., Chua, Y., Chu, M., Mahadi, N., Wong, M. S., Yusoff, M. S. B., & Lee, Y. Y. (2017). Investigating validity evidence of the Malay translation of the Copenhagen Burnout Inventory. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2017.06.003>
- Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2002). Gender Differences in the Importance of Work and Family Roles : Implications for Work–Family Conflict. *Sex Roles*, 47(11), 531-541. <https://doi.org/10.1023/A:1022021804846>
- Cloutier, G. (2013). *Une étude sur la relation entre la culture organisationnelle et la violence au travail*. Université de Montréal [Montréal]. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/10733/Cloutier\\_Genevieve\\_2013\\_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/10733/Cloutier_Genevieve_2013_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Commission de La santé mentale du Canada. (2009). Vers le rétablissement et le bien-être : cadre pour une stratégie en matière de santé mentale au Canada, Bibliothèque nationale du Canada. [https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/FNIM\\_Toward\\_Recovery\\_and\\_Well\\_Being\\_FRE\\_1.pdf](https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/FNIM_Toward_Recovery_and_Well_Being_FRE_1.pdf)
- Commission de la santé mentale du Canada. (2013). La nécessité d'investir dans la santé mentale au Canada. [https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/Investing\\_in\\_Mental\\_Health\\_FINAL\\_FRE\\_0.pdf](https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/Investing_in_Mental_Health_FINAL_FRE_0.pdf)
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2019). *Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail—Guide pratique de l'employeur*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/comprendre-prevenir-harcelement-psychologique>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice : The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5-13. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.4.1>

Coulombe, S., de Lafontaine, M.-F., Gauthier, C.-A. (2022). *Portrait 2022 de la santé mentale des travailleuses et travailleurs de PME au Canada : Rapport sommaire*. Chaire de recherche Relief en santé mentale, autogestion et travail, Université Laval, Québec, Canada

Courcy, F. (2004). Conceptions de la violence au travail. In F. Courcy, A. Savoie & L. Brunet (Eds.), *Violences au travail*, (pp. 37-48). Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.

Dalexis, R. (2020). Le rôle des horaires atypiques, du conflit travail-famille, de l'autorité décisionnelle et des demandes psychologiques sur la santé mentale des travailleurs au Canada. [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal].

[https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/24408/Dalexis\\_Rose\\_Darly\\_2020\\_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/24408/Dalexis_Rose_Darly_2020_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

de Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being : A large-scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine (1982)*, 50(9), 1317-1327. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(99\)00388-3](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(99)00388-3)

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>

Denton, M., Prus, S., & Walters, V. (2004). Gender differences in health : A Canadian study of the psychosocial, structural and behavioural determinants of health. *Social Science & Medicine (1982)*, 58(12), 2585-2600. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2003.09.008>

Donnelly, E. A., Bradford, P., Davis, M., Hedges, C., & Klingel, M. (2016). Predictors of posttraumatic stress and preferred sources of social support among Canadian paramedics. *CJEM*, 18(3), 205-212. <https://doi.org/10.1017/cem.2015.92>

Etzion, D. (1985). Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.615>

Fadare, O. O., Andreski, M., & Witry, M. J. (2021). Validation of the Copenhagen Burnout Inventory in Pharmacists. *Innovations in Pharmacy*, 12(2), 10.24926/iip.v12i2.3699. <https://doi.org/10.24926/iip.v12i2.3699>

Feeney, B. C., & Collins, N. L. (2015). A new look at social support : A theoretical perspective on thriving through relationships. *Personality and Social Psychology Review: An Official Journal of the Society for Personality and Social Psychology, Inc*, 19(2), 113-147. <https://doi.org/10.1177/1088868314544222>

Fiorilli, C., Benevene, P., De Stasio, S., Buonomo, I., Romano, L., Pepe, A., & Addimando, L. (2019). Teachers' Burnout : The Role of Trait Emotional Intelligence and Social Support. *Frontiers in Psychology*, 10, 2743. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02743>

Fong, T. C. T., Ho, R. T. H., & Ng, S. M. (2014). Psychometric Properties of the Copenhagen Burnout Inventory—Chinese Version. *The Journal of Psychology*, 148(3), 255-266. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.781498>

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1959). Association of specific overt behavior pattern with blood and cardiovascular findings; blood cholesterol level, blood clotting time, incidence of arcus senilis, and clinical coronary artery disease. *Journal of the American Medical Association*, 169(12), 1286-1296. <https://doi.org/10.1001/jama.1959.03000290012005>
- Frone, M., Yardley, J., & Markel, K. (1997). Developing and Testing an Integrative Model of the Work – Family Interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1577>
- Glass, D. C., & McKnight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout : A review of the evidence. *Psychology & Health*, 11(1), 23-48. <https://doi.org/10.1080/08870449608401975>
- Gouin, M.-M. (2009). La face cachée des conditions de travail : Les situations d’atteintes à la santé psychologique Par Lucie France Dagenais en collaboration avec Sabrina Ruta. Cowansville : Éditions Yvon Blais, 2007, 350 p., ISBN 978-2-896351-07-7. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 64(1), 172-174. <https://doi.org/10.7202/029547ar>
- Grebot, É. (2019). Chapitre 3. Le burnout : Du processus d’épuisement au syndrome d’épuisement professionnel. *Univers Psy*, 111-182.
- Greenglass, E. R., Fiksenbaum, L., & Burke, R. J. (1994). The Relationship between Social Support and Burnout Over Time in Teachers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9(2), 219-230.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Grekou, D. 2021. *Quelle a été l’incidence de la pandémie de COVID-19 sur les heures travaillées au Canada? Une analyse selon l’industrie, la province et la taille de l’entreprise*. Rapports économiques et sociaux, vol. 1, n° 1. Produit n° 36-28-0001 au catalogue de Statistique Canada. Ottawa : Statistique Canada
- Grossi, N. R., Batinic, B., & Moharitsch, S. (2021). Sleep and health : Examining the relation of sleep to burnout and well-being using a consumer fitness tracker. *Health and Technology*, 11(6), 1247-1257. <https://doi.org/10.1007/s12553-021-00603-0>
- Hadžibajramović, E., Ahlborg, G., & Grimby-Ekman, A. (2019). Concurrent and lagged effects of psychosocial job stressors on symptoms of burnout. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(7), 1013-1021. <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01437-0>
- Halbesleben, J. (2006). Sources of social support and burnout : A meta-analytic test of the conservation of resources model. *The Journal of applied psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>

- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hatch, D. J. (2019). Lagged versus concurrent changes between burnout and depression symptoms and unique contributions from job demands and job resources. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(6), 617. <https://doi.org/10.1037/ocp0000170>
- Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process : Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hoffman A. (2005), Burn out : biographie d'un concept, *Santé conjugée*, 32, 23-93. [http://www.maisonmedicale.org/IMG/pdf/SC32\\_ah\\_I.pdf](http://www.maisonmedicale.org/IMG/pdf/SC32_ah_I.pdf)
- Houkes, I., Winants, Y., Twellaar, M., & Verdonk, P. (2011). Development of burnout over time and the causal order of the three dimensions of burnout among male and female GPs. A three-wave panel study. *BMC Public Health*, 11, 240. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-240>
- House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988). Structures and processes of social support. *Annual Review of Sociology*, 14, 293-318. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.14.080188.001453>
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2017). How are changes in exposure to job demands and job resources related to burnout and engagement? A longitudinal study among Chinese nurses and police officers. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 33(5), 631-644. <https://doi.org/10.1002/smi.2750>
- Huang, Y.-H., Chen, C.-H., Du, P.-L., & Huang, I.-C. (2012). The causal relationships between job characteristics, burnout, and psychological health : A two-wave panel study. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(10), 2108-2125. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.610934>
- Hultell, D., & Gustavsson, P. (2011). Factors affecting burnout and work engagement in teachers when entering employment. *Work (Reading, Mass.)*, 40, 85-98. <https://doi.org/10.3233/WOR-2011-1209>
- Huynh, J. Y., Xanthopoulou, D., & Winefield, A. H. (2013). Social support moderates the impact of demands on burnout and organizational connectedness : A two-wave study of volunteer firefighters. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 9-15. <https://doi.org/10.1037/a0030804>
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2018a). Fiche 2-A: Indicateur "charge de travail". [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2a\\_charge\\_travail.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2a_charge_travail.pdf)
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2018b). Fiche 2-B: Indicateur "Reconnaissance au travail". [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2b\\_reconnaissance\\_travail.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2b_reconnaissance_travail.pdf)

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2018c). Fiche 2-C: Indicateur "Soutien social du supérieur immédiat". [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2c\\_soutien\\_social\\_superieur\\_immediat.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2c_soutien_social_superieur_immediat.pdf)

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2018d). Fiche 2-E: Indicateur "Autonomie décisionnelle". [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2e\\_autonomie\\_decisionnel.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2e_autonomie_decisionnel.pdf)

Jamal, M. (2004). Burnout, stress and health of employees on non-standard work schedules : A study of Canadian workers. *Stress and Health, 20*(3), 113-119. <https://doi.org/10.1002/smi.1012>

Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being : A large- scale cross-sectional study. *Social science & medicine (1982), 50*, 1317-1327. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(99\)00388-3](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(99)00388-3)

Jones-Bitton, A., Hagen, B., Fleming, S. J., & Hoy, S. (2019). Farmer Burnout in Canada. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(24), E5074. <https://doi.org/10.3390/ijerph16245074>

Josse, E. (2008). Le burn-in et le burn-out. *Résilience PSY*. [http://www.resilience-psy.com/IMG/pdf/burnin\\_burnout.pdf](http://www.resilience-psy.com/IMG/pdf/burnin_burnout.pdf)

Karasek, R. (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>

Karasek, R., & Theorell. (1990). *Healthy work : Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement : A comparative analysis using the big five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management, 28*(1), 96-104. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.06.001>

Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers : Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work, 32*(3), 5-25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhave, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., ... Vugt, M. van. (2021). COVID-19 and the workplace : Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist, 76*(1), 63-77. <https://doi.org/10.1037/amp0000716>

Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology, 77*(1), 229-243. <https://doi.org/10.1348/000709905X90344>

Kramer, M. (1974). *Reality shock; why nurses leave nursing*. C. V. Mosby Co.



- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory : A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress, 19*(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Langelaan, S., Bakker, A. B., van Doornen, L. J. P., & Schaufeli, W. B. (2005). Burnout and work engagement : Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences, 40*(3), 521-532. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.07.009>
- Leiter, M., Maslach, C., & Bakker, A. B. (2014). *The contemporary context of job burnout* (p. 1-9).
- Leiter, M. P., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression : A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress, & Coping, 7*(4), 357-373. <https://doi.org/10.1080/10615809408249357>
- Levéé, V. (2014). L'inspecteur de la CSST et le harcèlement psychologique. *le partenaire, 22*(3), 22-29.
- Li, Y., Wu, Q., Li, Y., Chen, L., & Wang, X. (2019). Relationships among psychological capital, creative tendency, and job burnout among Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing, 75*(12), 3495-3503. <https://doi.org/10.1111/jan.14141>
- Lim, N., Kim, E. K., Kim, H., Yang, E., & Lee, S. M. (2010). individual and work-related factors influencing burnout of mental health professionals : A meta-analysis. *Journal of Employment Counseling, 47*(2), 86-96. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2010.tb00093.x>
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, I.-L. (2006). Burnout in the working population : Relations to psychosocial work factors. *International Journal of Behavioral Medicine, 13*(1), 51-59. [https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm1301\\_7](https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm1301_7)
- Lindeberg, S. I., Rosvall, M., Choi, B., Canivet, C., Isacson, S.-O., Karasek, R., & Östergren, P.-O. (2011). Psychosocial working conditions and exhaustion in a working population sample of Swedish middle-aged men and women. *European Journal of Public Health, 21*(2), 190-196. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckq039>
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital : Developing the Human Competitive Edge*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>
- Lysaght, R. M., & Larmour-Trode, S. (2008). An exploration of social support as a factor in the return-to-work process. *Work (Reading, Mass.), 30*(3), 255-266.
- Manuvie. (2021). Tendances de l'Assurance collective – Demandes de prestations d'invalidité liées à des problèmes de santé mentale. <https://www.manuvie.ca/entreprises/nouvelles/assurance-collective/tendances-de-demandes-de-prestations-d-invalidite-liees-a-des-problemes-de-sante-mentale.html>
- Marchand, A. (2004). *Travail et santé mentale : une perspective multi-niveaux des déterminants de la détresse psychologique*. Université de Montréal, [Montréal].

Available from <http://worldcat.org/z-wcorg/> database

Marchand, A., Blanc, M.-E., & Beaugregard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms? *Occupational Medicine*, 68(6), 405-411. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqy088>

Marchand, A., Blanc, M.-E., & Durand, P. (2015). Genre, âge, catégorie professionnelle, secteur économique et santé mentale en milieu de travail : Les résultats de l'étude SALVEO. *Canadian journal of public health. Revue canadienne de santé publique*, 106, 223-229. <https://doi.org/10.17269/cjph.106.4672>

Marchand, A., & Durand, P. (2011). Psychological distress, depression, and burnout : Similar contribution of the job demand-control and job demand-control-support models? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(2), 185-189. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318206f0e9>

Marchand, A., Durand, P., & Demers, A. (2006). Un Modèle Multiniveaux des Déterminants de la Santé Mentale Dans la Main-D'œuvre. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 25, 11-30. <https://doi.org/10.7870/cjcmh-2006-0010>

Marchand, A., Durand, P., Haines, V., & Harvey, S. (2015). The multilevel determinants of workers' mental health : Results from the SALVEO study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 50(3), 445-459. <https://doi.org/10.1007/s00127-014-0932-y>

Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior*, 9, 16-22.

Maslach, C. (1993). Burnout : A multidimensional perspective. In *In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.)* (p. 19-32). Taylor & Francis.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). The Maslach Burnout Inventory Manual. In *Evaluating Stress : A Book of Resources* (Vol. 3, p. 191-218).

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

McCrae, R., & Costa, P. (1987). Validation of the five factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, 52, 81-90. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.52.1.81>

Milfont, T. L., Denny, S., Ameratunga, S., Robinson, E., & Merry, S. (2008). Burnout and Wellbeing : Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers. *Social Indicators Research*, 89(1), 169-177. <https://doi.org/10.1007/s11205-007-9229-9>

Molinero Ruiz, E., Basart Gómez-Quintero, H., & Moncada Lluís, S. (2013). [Validation of the Copenhagen Burnout Inventory to assess professional burnout in Spain]. *Revista Espanola De Salud Publica*, 87(2), 165-179. <https://doi.org/10.4321/S1135-57272013000200006>

Munroe, V., & Brunette, N. (2001). L'épuisement professionnel (burn-out) : Un problème réel. *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 7. <https://doi.org/10.7202/026343ar>

Nowak, F. (2011). Une étude sur les conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors travail et l'épuisement professionnel. [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/6916/Nowak\\_Fleur\\_2011\\_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/6916/Nowak_Fleur_2011_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2020). *Job Creation and Local Economic Development 2020 : Rebuilding Better*. Organisation for Economic Co-operation and Development. [https://www.oecd-ilibrary.org/employment/job-creation-and-local-economic-development-2020\\_b02b2f39-en](https://www.oecd-ilibrary.org/employment/job-creation-and-local-economic-development-2020_b02b2f39-en)

Ozbay, F., Johnson, D. C., Dimoulas, E., Morgan, C. A., Charney, D., & Southwick, S. (2007). Social support and resilience to stress : From neurobiology to clinical practice. *Psychiatry (Edgmont (Pa.: Township))*, 4(5), 35-40.

Papaefstathiou, E., Tsounis, A., Malliarou, M., & Sarafis, P. (2019). Translation and validation of the Copenhagen Burnout Inventory amongst Greek doctors. *Health Psychology Research*, 7(1), 7678. <https://doi.org/10.4081/hpr.2019.7678>

Parent-Lamarche, A. (2016). *Une étude sur les déterminants biologiques, psychologiques et du travail de l'épuisement professionnel*. Université de Montréal [Montréal]. <https://www.semanticscholar.org/paper/Une-%C3%A9tude-sur-les-d%C3%A9terminants-biologiques%2C-et-du-Parent-Lamarche/1fa0075d17ee0591a51ad7adb54c3edf961b8280>

Parent-Lamarche, A., & Marchand, A. (2016). Travail et épuisement professionnel : Le rôle modérateur des traits de la personnalité. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(3), 187-204. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2016.02.009>

Pearlin, L. I. (1999). Stress and mental health : A conceptual overview.. In A. V. a. S. Horwitz, T.L. (Ed.). In *A handbook for the study of mental health : Social contexts, theories, and systems* (p. 161-175). Cambridge University Press.

Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19(1), 2-21. <https://doi.org/10.2307/2136319>

Pervin, L. A., & John, O. P. (1999). *Handbook of personality : Theory and research, 2nd ed* (p. xiii, 738). Guilford Press.

Pilcher, J. J., & Bryant, S. A. (2016). Implications of Social Support as a Self-Control Resource. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 10. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fnbeh.2016.00228>

Pisanti, R., van der Doef, M., Maes, S., Meier, L. L., Lazzari, D., & Violani, C. (2016). How Changes in Psychosocial Job Characteristics Impact Burnout in Nurses : A Longitudinal Analysis. *Frontiers in Psychology*, 7. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2016.01082>

- Pretty, G. M. H., McCarthy, M. E., & Catano, V. M. (1992). Psychological Environments and Burnout : Gender Considerations within the Corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 701-711.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout : A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>
- Rafferty, Y., Friend, R., & Landsbergis, P. (2001). The Association Between Job Skill Discretion, Decision Authority and Burnout. *Work and Stress*, 15, 73-85. <https://doi.org/10.1080/02678370110064627>
- Rigotti, T., Yang, L., Jiang, Z., Newman, A., De Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2021). Work-related psychosocial risk factors and coping resources during the COVID-19 crisis. *Applied Psychology: An International Review*, 70(1), 3-15. <https://doi.org/10.1111/apps.12307>
- Ritzer, G. (1996). *Modern Sociological Theory*. Toronto: McGraw Hill.
- Rocha, F. L. R., de Jesus, L. C., Marziale, M. H. P., Henriques, S. H., Marôco, J., & Campos, J. A. D. B. (2020). Burnout syndrome in university professors and academic staff members : Psychometric properties of the Copenhagen Burnout Inventory–Brazilian version. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 33(1), 11. <https://doi.org/10.1186/s41155-020-00151-y>
- Rolland, J.-P. (2019). II. Le modèle à cinq facteurs (MCF, Big Five). *PSY-Evaluation, mesure, diagnostic*, 113-138.
- Rosenberg, T., & Pace, M. (2006). Burnout among mental health professionals : Special considerations for the marriage and family therapist. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(1), 87-99. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.2006.tb01590.x>
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace Bullying and Burnout : The Moderating Effects of Social Support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386-408. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1422840>
- Rostamabadi, A., Kargar-Shouroki, F., Jalilian, H., Choobineh, A., Azmoon, H., & Shakerian, M. (2019). The relationship between work-related psychosocial factors and burnout among Iranian nurses : Job Demand-Control-Support model. *La Medicina del lavoro*, 110, 312-320. <https://doi.org/10.23749/mdl.v110i4.8025>
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Saijo, Y., Yoshioka, E., Hanley, S. J. B., Kitaoka, K., & Yoshida, T. (2018). Job Stress Factors Affect Workplace Resignation and Burnout among Japanese Rural Physicians. *The Tohoku Journal of Experimental Medicine*, 245(3), 167-177. <https://doi.org/10.1620/tjem.245.167>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009a). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917. <https://doi.org/10.1002/job.595>
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009b). Burnout : 35 years of research and practice. *The Career Development International*, 14(3), 204-220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice : A Critical Analysis: A Critical Analysis*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781003062745>
- Shirom, A., Nirel, N., & Vinokur, A. D. (2010). Work hours and caseload as predictors of physician burnout : The mediating effects by perceived workload and by autonomy. *Applied Psychology: An International Review*, 59(4), 539-565. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2009.00411.x>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work. *Social science & medicine (1982)*, 58, 1483-1499. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00351-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00351-4)
- Singh, P., Suar, D., & Leiter, M. P. (2012). Antecedents, Work-Related Consequences, and Buffers of Job Burnout Among Indian Software Developers. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19(1), 83-104. <https://doi.org/10.1177/1548051811429572>
- Smelser, N. J. (1997). *Problematics of Sociology : The Georg Simmel Lectures, 1995*. University of California Press.
- Solomon, J. & George, C. (1999). *Attachment Disorganization*. Guilford Press: New York.
- Statistique Canada. (2017, février 8). *Stress lié au travail*. Gouvernement du Canada. [https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/contest/finalists-finalistes\\_2-fra.htm](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/contest/finalists-finalistes_2-fra.htm)
- Statistique Canada. (2020, mai 27). *La santé mentale des Canadiens durant la pandémie de COVID-19*. Gouvernement du Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200527/dq200527b-fra.htm>
- Statistique Canada. (2021, septembre 27). *Enquête sur la COVID-19 et la santé mentale, février à mai 2021*. Gouvernement du Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210927/dq210927a-fra.htm>
- Sundin, Ö., Soares, J., Grossi, G., & Macassa, G. (2011). Burnout Among Foreign-Born and Native Swedish Women : A Longitudinal Study. *Women & Health*, 51(7), 643-660. <https://doi.org/10.1080/03630242.2011.618529>

- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout : A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>
- Thériault, A. (2021, décembre 21). La moitié des jeunes réclamants en invalidité souffrent de troubles mentaux. Portail de l'assurance. <https://portail-assurance.ca/article/la-moitie-des-jeunes-reclamants-en-invalidite-souffrent-de-troubles-mentaux/>
- Thoits, P. A. (1999). Sociological approaches to mental illness. In A. V. a. S. Horwitz, T.L. (Ed.). *In A handbook for the study of mental health* (p. 121-138). New York: Cambridge University Press.
- Tremblay, D.-G., & Genin, É. (2007). The Demand for Telework of IT Self-Employed Workers. *The Journal of E-working*, 1.
- Usman, M., Cheng, J., Ghani, U., Gul, H., & Shah, W. U. (2021). Social support and perceived uncertainties during covid-19 : Consequences for employees' wellbeing. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02293-3>
- Valtorta, R. R., Baldissarri, C., & Volpato, C. (2021). Burnout and workplace dehumanization at the supermarket : A field study during the COVID-19 outbreak in Italy. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, n/a(n/a). <https://doi.org/10.1002/casp.2588>
- Van den Broeck, A., Schreurs, B., Guenter, H., & Emmerik, Ij. H. (2015). Skill utilization and well-being : A cross-level story of day-to-day fluctuations and personal intrinsic values. *Work & Stress*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1074955>
- Van den Broeck, A., Vander Elst, T., Baillien, E., Sercu, M., Schouteden, M., De Witte, H., & Godderis, L. (2017). Job Demands, Job Resources, Burnout, Work Engagement, and Their Relationships : An Analysis Across Sectors. *Journal of occupational and environmental medicine*, 59. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000964>
- Vassos, M., Nankervis, K., Skerry, T., & Lante, K. (2019). Can the job demand-control-(support) model predict disability support worker burnout and work engagement? *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 44(2), 139-149. <https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1310818>
- Vézina, M. (2014). Les conséquence sur la santé mentale. *le partenaire*, 22(3), 12-15.
- Vézina, M., et Bourbonnais, R. (2001). Incapacité de travail pour des problèmes de santé mentale , dans : *Portrait social du Québec*, Québec, Institut de la statistique du Québec, chapitre 12.
- Vezina, M., Cloutier, E., Stock, S., & Lippel, K. (2011). *IRSST : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail > Publications et outils > Publications de l'IRSST > Publication IRSST*. IRSST : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail. <https://www.irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100592/n/enquete-quebecoise-conditions-travail-emploi-sst-ecqotesst-r-691>

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2020). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic : A Work Design Perspective. *Applied Psychology = Psychologie Appliquee*, 10.1111/apps.12290. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>

Wang, Z., Liu, H., Yu, H., Wu, Y., Chang, S., & Wang, L. (2017). Associations between occupational stress, burnout and well-being among manufacturing workers : Mediating roles of psychological capital and self-esteem. *BMC Psychiatry*, 17(1), 364. <https://doi.org/10.1186/s12888-017-1533-6>

Wheaton, B. (1999). Social stress. In C. S. Aneshensel & J. C. Phelan (Eds.). In *Handbook of sociology of mental health* (p. 277-300). New York: Kluwer Academic Publishers.

<https://doi.org/10.1007/0-387-36223-1Xanthopoulos>, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, P. J. G. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 766-786. <https://doi.org/10.1108/02683940710837714>

Xie, Z., Wang, A., & Chen, B. (2011). Nurse burnout and its association with occupational stress in a cross-sectional study in Shanghai. *Journal of Advanced Nursing*, 67(7), 1537-1546. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05576.x>

Youssef-Morgan, C. M., Luthans, F., & Carter, J. (2021). Chapitre 38. Capital psychologique positif et performance au travail. In *Grand manuel de psychologie positive* (p. 685-696). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.marti.2021.02.0683>

Yu, H., Jiang, S., & Land, K. C. (2015). Multicollinearity in hierarchical linear models. *Social Science Research*, 53, 118-136. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2015.04.008>

Yürür, S., & Sarikaya, M. (2012). The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478. <https://doi.org/10.1080/03643107.2011.613365>

Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care : The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2000.tb02456.x>

Zawieja, P., & Guarnieri, F. (2013). *Épuisement professionnel : Principales approches conceptuelles, cliniques et psychométriques* (p. Pages 11-34).

## ANNEXE 1

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Adriaenssens et al. (2013) Belgique	Infirmières aux urgences  (T1, n = 308; taux de réponse 82,5%)  T2, n = 204; taux de réponse 83,3%)  ♀=57,4 % (T2)  Longitudinal (T1 et T2 18 mois plus tard)	Version des pays bas du Maslach Burnout Inventory (MBI)  Épuisement émotionnel	DCS (Leiden Quality of Work Questionnaire, LQWQ)  Demandes psychologiques et physiques (-)  Latitude décisionnelle (NS)  Soutien social des superviseurs et des collègues (-)  Récompenses (NS)  Harcèlement (+)  Nombre d'heures travaillées (NS)  Type d'horaire (NS)		Âge (c) NS  Genre (c) NS  Statut marital (NS)  Niveau d'éducation (NS)  Diplôme (NS)  Ancienneté (NS)	<u>Analyses :</u> Régressions multiples  <u>Limites :</u> -il n'y a qu'un seul suivi dans le temps -variables organisationnelles comme la taille et l'emplacement du département d'urgence non mesurées
Alarcon (2011) États-Unis	231 études  Méta-analyse	(MBI-HSS ; MBI-GS ; MBI-ES)  3 dimensions  Emotional exhaustion (EE)  Dépersonnalisation (DP)  Reduced Personal Accomplishment (RPA)	Ambiguïté de rôle (+ EE, C, RPA)  Conflit de rôle (+EE, C RPA)  Charge de travail (+EE, C, RPA)  Contrôle (-EE, -C, -RPA)  Autonomie (-EE, -C, -RPA)			<u>Analyses :</u> Procédure de Hunter et Schmidt  <u>Limites :</u> -Regroupe beaucoup d'études transversales - résultats vulnérables au biais de variance commune



Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Albar Marín & García-Ramírez (2005) Espagne	Infirmier/ères d'un hôpital (n=210)  Taux de réponse : 98%  ♀ = 85.6%  Transversal	(Version espagnole du MBI, 9 items)  Épuisement émotionnel	the Multidimensional Social Support Scale of Winefield  Support des collègues x Stress (NS)  Support des superviseurs x Stress (+)  *le soutien social faible augmente l'effet du stress sur l'épuisement professionnel	Soutien social hors-travail (-)  Soutien social hors-travail x Stress (+)  le soutien social bas augmente l'effet du stress sur l'épuisement professionnel	Âge (-)  Sexe (NS)  Nombre d'enfants (-)  Expérience (-)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites :</u> -Devis transversal -Petit échantillon -Seulement une dimension de l'épuisement émotionnel mesurée
Aronsson et al. (2017) Suède	25 études réalisées en Europe, en Amérique du Nord, en Australie ou en Nouvelle-Zélande entre 1990 et 2013  Méta-analyse	(MBI-GS)  (Copenhagen Burnout Inventory, CBI)  (Oldenburg Burnout Questionnaire)  (Shirom-Melamed Burnout Questionnaire, SMBM)  (the Proactive Coping Inventory)  EE: épuisement émotionnel  C: cynisme ou dépersonnalisation	Demandes (+EE, C,B)  Demandes émotionnelles (+EE,C)  Demandes des patients (+EE,C)  Charge de travail (+EE,C,RPA,B)  Contrôle (faible) (+EE, C, B)  Support des collègues (faible) (+EE, C)  Support des superviseurs (faible) (+EE, B)  Support des collègues et superviseurs (faible) (+EE, C, B)  Récompenses (faible) (+EE)  Insécurité d'emploi (+EE)			Des preuves modérément élevées (grade 3) ont été conclues pour l'association entre le faible contrôle, faible soutien social des collègues et des superviseurs et l'épuisement émotionnel  Les autres associations trouvées dans le tableau sont de grade 2 (preuves limitées)  <u>Analyses :</u> Grade system : -Régressions logistiques -Analyse multivariée -Régressions multiples  <u>Limites:</u> - Questionnaires autorapportés - Pas d'analyse de corrélation entre les différentes variables indépendantes

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
		B: épuisement professionnel ou symptômes d'épuisement				
Arvidsson et al. (2019) Suède	Enseignants provenant de 50 écoles T1 n=490 T2 n=310 Longitudinal (2 vagues, 30 mois d'intervalle)	MBI-GS (16 items) Épuisement professionnel (score global selon 3 dimensions)	JCQ Demandes psychologiques (+) Latitude décisionnelle (-) Utilisation des compétences (NS) Soutien social des superviseurs (NS) Soutien social des collègues (NS)		Âge (NS) Genre (NS) Statut marital (NS) Exercice physique (NS) Auto-efficacité (-)	<u>Analyses :</u> Régressions logistiques <u>Limites :</u> -Les personnes qui ont abandonné l'étude au T2 présentaient des différences qui ont pu influencer les résultats (ex. Les personnes avec un niveau d'épuisement pro élevé étaient plus nombreuses dans le groupe qui ont abandonné) -Une profession (généralisation)
Baruch-Feldman et al. (2002) États-Unis	Traffic Enforcement Agents (n=211) Transversal	(MBI) Épuisement émotionnel	JCQ Support social des collègues (NS) Support social du supérieur immédiat (NS) Soutien social du supérieur de l'unité (-)	Soutien social de hors-travail (-)	Âge (c) (-) Genre (c) Nombres de superviseurs (c) Taille de l'unité de travail (c) Traits de colère (c)	<u>Analyses :</u> Régressions multiples hiérarchiques <u>limites:</u> -Étude transversale -Seulement les effets directs du soutien social ont été mesurés et pas l'effet modérateur -Petit échantillon

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Bianchi et al. (2021) Suisse	Professeurs provenant de la France (n=4395) Espagne(n=611) et Suisse (n=514)  Transversal	(MBI-ES, 22 items)  Épuisement professionnel (score global)	Déséquilibre efforts/récompenses (+)  Autonomie (-) *F  Utilisation des compétences (-)  Support social au travail (-) *F  Nombre d'heures travaillées (-) *F  Rétroaction de performance (NS)	Soutien social hors-travail (+) *S  Conflits travail-Famille (+)  Conflits Famille-travail (+) *F	Neurotisme (+)  Sexe (NS)  Âge (+) *F  Nombre d'enfants (NS)	*F association avec l'échantillon de la France  *S association avec l'échantillon de la Suisse  <u>Analyses :</u>  Régressions multiples  <u>Limites:</u>  -Étude transversale -Une profession (généralisation) -davantage de traits de personnalité auraient pu être inclus
Bourbonnais et al. (1998) Québec, Canada	Infirmières (n=1741)  6 hôpitaux  Taux de réponse : 79%  Transversal	(MBI-GS)  Épuisement émotionnel	Job Content Questionnaire (JCQ)  Demandes psychologiques (+)  Latitude décisionnelle (faible) (+)  Support social au travail (faible) (+)  Insécurité d'emploi (+)  Avoir à travailler 35 heures et plus par semaine (+)  Job strain (+)  Iso-strain (NS)	Soutien social hors-travail (-)	Type de personnalité A (+) (c)  Consommation d'alcool (+)  Âge (NS)  Ancienneté (NS)	<u>Analyses :</u>  Régressions logistiques  <u>Limites :</u>  -Étude transversale -Biais de sélection possible, car les infirmières absentes n'ont pas été sondées - Échantillon homogène d'infirmières œuvrant en milieu hospitalier, difficile de généraliser à d'autres populations

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variabiles contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Boland et al. (2019) États-Unis	Employés en urgence médicale (n=217)  Taux de réponse :54%  Transversal	(MBI-HS, 22 items)  L'Épuisement professionnel est représenté par un score élevé à l'épuisement émotionnel (i.e., ≥27 ou au cynisme (i.e., ≥13)		(Berkman-Syme Social Network Index, BSNI, 11 items)  Soutien social hors-travail (+)	Âge (c)  Expérience (c)	Les personnes isolées socialement ont 4,29 fois plus de chance de vivre de l'épuisement professionnel que les personnes socialement intégrées ou modérément intégrées  <u>Analyses :</u>  Régressions logistiques  <u>Limites :</u>  -Résultats provenant d'une seule agence d'urgence (généralisation) -Devis transversal -Davantage de variables auraient pu être incluses (ex. soutien social au travail, heures travaillées)
Cañadas-De la Fuente et al. (2018)  Espagne	Infirmier/ères  78 études  Méta-analyse	(MBI)  3 dimensions :  Emotional Exhaustion (EE)  Depersonalization (DP)  Personal accomplishment (PA)			Genre (1=F) (- DP)  Statut marital (1=en couple) (-DP)  Statut parental (avoir des enfants) (-EE, DP)	<u>Analyses :</u>  -Corrélation de Pearson -Anova  <u>Limites :</u>  -Le nombre d'études inclus dans la méta-analyse portant sur l'effet du nombre d'enfants est limité -Une seule profession soit les infirmier/ères (généralisation)
Etzion (1984)	Gestionnaires et professionnels en ressources humaines (n=657)	(Pines & Aronson Burnout Measure, 21 items)	Support social au travail x stress au travail (+) *uniquement pour les hommes (davantage d'épuisement professionnel lorsque le	Support social hors-travail x stress au travail (+) *uniquement pour les femmes		<u>Analyse:</u>  -Régressions multiples -Analyses bivariées

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Israël	♀ = 57% Taux de réponse : 95% Transversal	Épuisement professionnel (score global)	soutien est faible comparativement à élevé)	(davantage d'épuisement professionnel lorsque le soutien est faible comparativement à élevé)		Limites: La chercheuse n'en fait pas mention
Fiorilli et al. (2019) Italie	Enseignants (n=318) ♀ = 94,7% Transversal	(Version italienne du CBI, 19 items) Épuisement professionnel (score global)	(Health and Safety Executive Stress Indicator Tool) Soutien social perçu des superviseurs et collègues (-)	(The Multidimensional Scale of Perceived Social Support, 12 items) Soutien social hors-travail (-)	Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form for Adults (TEIQue-ASF; 30 items) Traits d'intelligence émotionnelle (-)	En plus des effets directs du soutien social et de traits d'intelligence émotionnelle. L'étude montre un rôle médiateur (faible) du soutien social des enseignants (à la fois interne et externe) sur la relation entre les traits d'intelligence émotionnelle et l'épuisement professionnel.  <u>Analyses :</u> Équations structurelles  <u>Limites:</u> -Étude transversale -Davantage de variables auraient pu être incluses
Greenglass et al. (1994) Ontario, Canada	Enseignants T1 : n=361 T2 : n=473 Taux de réponse : 57% Longitudinal	(MBI, 22 items) Épuisement professionnel (score global)	(Burke, Shearer and Deszca work setting stress measures, 20 items) Stress en milieu de travail (+) Support social des superviseurs (-) Support social des collègues (-)	Satisfaction maritale (-) Soutien social hors-travail (NS) Stress en milieu de travail x Soutien social hors-travail (+)		Lorsque le soutien social au t1 est faible, le score de burnout au t2 augmente plus rapidement en fonction du stress au t2 que pour les répondants qui rapportent un niveau de soutien modéré ou élevé au t1  <u>Analyses :</u> Régressions multiples  <u>Limites :</u> Les auteurs n'en font pas mention

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Hadžibajramović et al. (2019) Suède	Employés du secteur de la santé  T1 : taux de réponse 61% (n = 3209)  T2 taux de réponse 83% (n = 2665),  T3 taux de réponse 83% (n = 1970)  T4 taux de réponse 72% (n = 1422)  ♀=86%  Longitudinal (4 vagues)	(SMBQ,18 items)  Épuisement professionnel (score global)	JDC; ERI  Support social (c)  <u>Effet transversal</u>  Demandes (+)  Autorité décisionnelle (+)  Efforts (+)  Récompenses (-)  <u>Effet différé</u>  Demandes (NS)  Autorité décisionnelle (NS)  Efforts (NS)  Récompenses (-)		Âge (c)  Activité physique (c)	<u>Analyses:</u>  Régressions multiples  <u>limites:</u>  -Généralisation limitée pour d'autres populations -Questionnaires autorapportés -L'utilisation des compétences n'a pas été mesurée
Halbesleben (2006) États-Unis	114 études (n=40 316)  Méta-analyse	MBI (Maslach and al. 1996) *  3 dimensions:  Emotional Exhaustion (EE)  Depersonalization (DP)  Personal accomplishment (PA)	Support social des collègues (- EE, DP) + PA  Support social des superviseurs (- EE, DP, + PA)  Support social au travail (- EE, DP, + PA)	Soutien social hors-travail  (- EE, DP, + PA)		<u>Analyses:</u>  Procédure de Hunter et Schmidt  <u>Limites:</u> L'auteur n'en fait pas mention

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Hatch et al (2019) États-Unis	Infirmiers (n=402) Longitudinal (2 vagues, 12 mois d'intervalle)	Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)  Épuisement	Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQO)  Demandes (+)  Clarté du rôle (NS)  Influence au travail (-)  Degré de liberté au travail (NS)  Possibilité de développement (NS)  Support social des collègues (-) *significatif uniquement en analyse transversale		Âge (-)  Sexe *être une femme s'associe avec davantage d'épuisement	<u>Analyses</u>  Régressions multiples hiérarchiques  <u>Limites :</u> -Une seule profession (généralisation) - Un temps d'intervalle plus court ou plus long aurait pu donner des résultats différents
Hu et al. (2017) Chine	Infirmier et policiers  T1 (n=234 infirmiers; n= 466 Policiers) Taux de réponse : 78% ; 93%  T2 (n=172 infirmiers; n=466 policiers) Taux de réponse : 72% ; 59%  Longitudinal (2 vagues, 1 an d'intervalle)	(Version chinoise du MB1-GS, 9 items)  Épuisement professionnel (score global)	Questionnaire on the experience and evaluation of work (QEEW)  Augmentation demandes (+)  Diminution des demandes (NS)  Diminution des ressources (-)  Augmentation des ressources (-) * relation significative uniquement sur les policiers  Ressources (faibles) x demandes (élevées) (+)  Ressources (élevées) x demandes (élevées) (NS)  Augmentation des ressources x demandes élevées (-)			Les demandes sont la surcharge de travail, les demandes émotionnelles, les conflits interpersonnels et le conflit travail-famille  Les ressources sont : participation dans les décisions, opportunités d'apprendre, rétroaction et le contrôle  <u>Analyses :</u> -Analyse factorielle confirmatoire -Anova  <u>Limites :</u> -Beaucoup de comparaisons des résultats faites entre les deux échantillons (généralisation) -nombre de participants limité dans chaque groupe de niveau d'exposition (< 80)

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			*relation significative uniquement chez les policiers  Diminution des ressources x demandes élevées (+)			
Huang et al. (2012)  Taiwan	Employés gouvernementaux du bureau des douanes  T1 : n=404 T2 : n=311  ♀=31,1 %  Longitudinal (2 vagues, intervalle de 6 mois)	(MBI-GS)  3 dimensions :  Emotional Exhaustion (EE)  Cynism (C)  professionnal efficacy (PA)	<u>Effet transversal pour T1 ET T2</u>  Demandes psychologiques (+ EE, C)  Latitude décisionnelle (-EE, C, +PA)  <u>Effets différés :</u>  Demandes psychologiques (NS)  Latitude décisionnelle (NS)		Âge (-) EE  Sexe (NS)  Revenu annuel (NS)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites :</u>  -Généralisation difficile à d'autres travailleurs du secteur public et privé
Hultell et Gustavsson (2011)  Suède	professeur en début de carrière (n=1290)  taux de réponse : 56,7%  Transversal	the Scale of Work Engagement and BurnOut (SWEBO)  Épuisement professionnel (score global)	Charge de travail (+)  Stress de rôle (+)  Attentes non satisfaites (+)  Autonomie (NS)  Routinisation* (+)  Support social des collègues (NS) support social des superviseurs (NS)  Heures travaillées (1=temps complet) (+)	Conflit travail-famille (+)  Conflit famille-travail (+)	Sexe (NS)  Âge (-)  Expérience (NS)  En couple stable (NS)  Origine immigrante (-)	*La Routinisation se définit comme la variation dans les tâches  <u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites :</u>  -Faible taux de réponse -Certains outils de mesure possèdent un alpha de conbach entre 0,65 et 0,69 (ex : routinisation) -Davantage de variables auraient pu être incluses -Devis transversal



Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Huynh et Xanthopoulou (2013) Australie	Pompiers volontaires (n=126) ♂=85,7% Longitudinal (2 vagues, 1 an d'intervalle)	(MBI-GS, 9 items) 2 dimensions : Épuisement émotionnel (EE) Cynisme (C)	(Demand-Induced Strain Questionnaire, 6 items) Demandes émotionnelles	(Social Support Scale, 4 items) Demandes émotionnelles x Soutien social hors travail (+C) Conflits travail-famille x Soutien social hors-travail (+EE, C)		<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites :</u> -Questionnaires autorapportés -Échantillon spécifique de pompiers volontaires qui travaillent auprès d'une faible densité de population (généralisation) -Davantage de types de demandes auraient pu être inclus
Jamal (2004) Canada	Travailleurs canadiens (n = 376) ♂ = 75% Taux de réponse: 44% Transversal	(MBI, 22 items) 3 dimensions + épuisement professionnel global Emotional Exhaustion (EE) depersonalization (DP) Lack of Personal accomplishment	Horaire de weekend (+EE) Horaire de jour (-EE, épuisement pro global) Horaire irrégulier (travail de soir, de nuits, horaire rotatif) (+ EE, épuisement pro global)			<u>Analyses :</u> Anova  <u>Limites :</u> L'auteur n'en fait pas mention
Kim et al. (2009) États-Unis	Travailleurs en restauration rapide (n=187) Taux de réponse (37%)	(MBI-GS, 16 items) 3 dimensions Exhaustion (E) Cynicism (C)	Demandes des clients (c) Variété des compétences (c) (-E, C, +PE)		Statut d'emploi (1=statut de superviseur) (c) International Personality Item Pool (IPIP: Goldberg, 2001) Neurotisme (+E, +C)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites</u> -Petit échantillon

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
	♀=67% Transversal	Professionnal Efficacy (PE)			Extraversion (NS) Ouverture (NS) Esprit consciencieux (+PE) Agréabilité (+PE)	-Une seule industrie (généralisation) -Questionnaires autorapportés -Faible taux de réponse
Kim et Stoner (2008) Californie, États-Unis	Travailleurs sociaux (n=1500) Taux de réponse : 32% Transversal	(MBI-HSS, 22 items) Épuisement professionnel (score global)	Stress de rôle (+) Autorité décisionnelle (NS) Soutien social au travail (NS) Stress de rôle x autorité décisionnelle (-)		Âge (c) (-) Sexe (c)	<u>Analyses:</u> Équations structurelles  <u>Limites :</u> -devis transversal -échantillon non représentatif de la population des travailleurs sociaux (généralisation)
Kokkinos (2007) Grèce	Enseignants du primaire (n=447) Taux de réponse : 44,7% ♀=79.3% transversal	(Traduction Grecque du MBI-ES, 22 items) 3 dimensions : Emotional Exhaustion (EE) depersonalization (DP) Personnal accomplishment (PA)	Ambiguïté de rôle (+EE, DP) Charge de travail (+EE, DP, -PA) Contrainte de temps (+EE, DP, -PA)		Traduction Grecque du NEO-Five Factor Inventory (NEO-FFI; Costa & McCrae, 1992; 60 items) <u>Traits de personnalité</u> Neurotisme (+EE, +DP, -PA) Extraversion (-EE, -DP, +PA) Ouverture (-DP, -PA) Esprit consciencieux (-DP, +PA) Sexe (1=F) * Années d'expérience (0=moins de 10 ans, 1=plus de 10 ans) (+EE) Statut marital (1=en couple) * Éducation *	*Les enseignantes mariées étaient plus épuisées émotionnellement que les hommes mariés  *Les enseignants de sexe masculin ayant moins de 10 ans d'expérience étaient moins épuisés émotionnellement que leurs homologues féminins  *Les enseignants avec moins de 10 ans d'expérience dans l'enseignement avec des études de 2 <sup>e</sup> ou 3 <sup>e</sup> cycle avaient moins de sentiments accomplissement personnel que les enseignants ayant plus de 10 ans d'expérience dans l'enseignement avec des études de 2 <sup>e</sup> ou 3 <sup>e</sup> cycle  <u>Analyses :</u>

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
						-Anova -Régressions multiples  <u>Limites :</u> -Devis transversal -Une seule profession (généralisation) - Exclusion des analyses du trait de personnalité de l'agréabilité en raison d'un coefficient de validité interne trop faible
Langelaan et al.  (2005)  Pays-Bas	572 travailleurs de 3 échantillons différents  Gestionnaire en télécommunications (n= 338) Taux de réponse : 75%  Col bleu d'une entreprise agro-alimentaire (n = 111) Taux de réponse :58%  Participants à un séminaire sur la pensée positive (n = 123) taux de réponse : 34%  Transversal	(Version des Pays-Bas du MBI-GS, 9 items)  Épuisement professionnel (score global)			Version des Pays-bas du NEO-Five Factor Inventory (NEO-FFI; Costa & McCrae, 1992)  Neurotisme *un haut niveau de neurotisme s'associe au groupe vivant de l'épuisement professionnel  Extraversion (NS)	<u>Analyses :</u> Corrélation de Pearson  <u>Limites :</u> -devis transversal

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Li et al. (2019) Chine	Infirmières provenant d'un hôpital (n=200) ♀=100% Transversal	(Version chinoise du MBI-GS, 22 items) Épuisement professionnel (score global selon les 3 dimensions)	Charge de travail (c) Type d'horaire (c)		Âge (c) Genre (c) Niveau d'éducation (c) Nombres d'années travaillées (c) Capital psychologique (-)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques <u>Limites :</u> -L'étude inclut seulement des femmes infirmières provenant d'un hôpital (généralisation) -Devis transversal
lindblom et al. (2006) Suède	Population générale (n= 1812) Taux de réponse :61% Transversal	(MBI-GS, 16 items) Épuisement professionnel (score global)	Latitude décisionnelle (faible) (+) s'associe au groupe à haut niveau d'épuisement professionnel demandes psychologiques (+) : s'associe au groupe à haut niveau d'épuisement professionnel Support social au travail (faible) (+) : s'associe au groupe à haut niveau d'épuisement professionnel		Âge (NS) Sexe (1=F) (+) s'associe au groupe à haut niveau d'épuisement professionnel	<u>Analyses :</u> Régressions multiples multinomiales <u>Limites:</u> -Devis transversal -Questionnaires autorapportés -Résultats non généralisables à la population entière de la suède
Lindeberg et al. (2010) Suède	Travailleurs seniors de 45-64 ans (n= 5001) (♂=2555; ♀=2466) Longitudinal (intervalle de 1 an)	(SF-36 vitality scale, 5 items) Épuisement émotionnel	JCQ <u>Analyse transversale (T2) :</u> Demandes psychologiques (+) Latitude décisionnelle (faible) (+) Support social au travail (faible) (+)		Âge (c) Statut socio-économique (c) Statut marital (c) Consommation d'alcool (c) Cigarettes (c) Nationalité (c) Statut parental (c)	L'épuisement émotionnel est doublement plus commun chez les femmes que les hommes <u>Analyses :</u> Régressions logistiques <u>Limites :</u> -Possibilité d'avoir sous-estimé certaines associations, puisque les travailleurs qui sont devenus

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			<p>Nombre d'heures travaillées (c)</p> <p>Job strain (+) * relation statistiquement significative avec l'épuisement émotionnel uniquement chez les femmes</p> <p>Iso-strain (+) relation statistiquement significative avec l'épuisement émotionnel uniquement chez les femmes</p> <p><u>Analyse longitudinale:</u></p> <p>Job strain (+) * relation statistiquement significative avec l'épuisement émotionnel uniquement chez les femmes</p> <p>Iso-strain (+) *relation statistiquement significative avec l'épuisement émotionnel uniquement chez les femmes</p>			<p>épuisés ont déjà quitté leur emploi et n'ont pas pu participer à l'étude</p> <p>-Devis transversal</p>

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Marchand et al. (2015) Québec, Canada	Travailleurs canadiens provenant de 63 entreprises (n=1954)  Taux de réponse :41%  Transversal	(MBI-GS, 5 items)  Épuisement émotionnel	JCQ ; Effort reward imbalance questionnaire  Utilisation des compétences (-)  Autorité décisionnelle (NS)  Demandes physiques (NS)  Demandes psychologiques (+)  Nombre d'heures travaillées (NS) Horaire irrégulier (NS)  Soutien social des collègues (NS) Soutien social des superviseurs (NS) Harcèlement (NS)  Reconnaissance (NS) Perspectives de carrière (NS) Insécurité d'emploi (+)	Soutien social hors-travail (NS)  Tensions maritales (NS)  Tensions parentales (NS)  Conflit travail-famille (+)  Conflit famille-travail (-)	Sexe (NS)  Âge (-)  Statut marital (NS)  Consommation d'alcool (NS)  Cigarettes (NS)  Statut parental (-)  Centre de contrôle interne (+)  Estime de soi (NS)	Le modèle final explique 48,8% de la variance de l'épuisement émotionnel  <u>Analyses :</u>  Régressions multiples de type multiniveaux  <u>Limites :</u>  -Devis transversal -Questionnaires autorapportés -Résultats non généralisables à la population canadienne -Faible taux de réponse
Marchand et al. (2018) Canada	Travailleurs canadiens provenant de 63 entreprises (n=2073)  Taux de réponse : 41%	(MBI-GS, 16 items)	Nombre d'heures travaillées (c)		Âge x Genre  * pour les hommes, l'âge est associé négativement de manière linéaire aux trois composantes de l'épuisement professionnel, ainsi qu'à l'épuisement professionnel total.  *pour les femmes, l'âge suit une relation non linéaire avec l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'épuisement professionnel total, mais est associé négativement et de manière linéaire à l'efficacité professionnelle réduite	<u>Analyses :</u> -Analyses multiniveaux - Test du rapport de vraisemblance  Les niveaux d'épuisement émotionnel et de cynisme sont faibles lorsque les travailleurs ont 20 ans, puis ont tendance à augmenter jusqu'à 30 ans. Entre 30 et 55 ans, les niveaux d'épuisement émotionnel et de cynisme diminuent, alors qu'après 55 ans, ils semblent augmenter fortement.

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
					Statut marital (c) Statut parental (c) Niveau d'éducation (c)	
Marchand et Durand (2011)  Québec, Canada	Policiers municipaux (n=410)  ♀ = 38,9%  taux de réponse = 47,9%  Transversal	(MBI-GS, 16 Items)  3 dimensions:  Emotional exhaustion (EE)  Cynicism (C)  Efficacy (E)	JCQ  Utilisation des compétences (- C) (+E)  Autorité décisionnelle (- EE, C.) (+E)  Demandes psychologiques (+EE, C)  Soutien social des collègues (- EE) (+E)  Soutien social des superviseurs (-EE, C)  Nombres d'heures travaillées (NS)  Horaire irrégulier (NS)  utilisation des compétences demandes psychologiques x (+ C)  *l'utilisation des compétences augmente l'effet des demandes psychologique sur le cynisme  demandes psychologiques x autorité décisionnelle (-E)  *l'autorité décisionnelle fait diminuer l'effet des demandes psychologiques sur l'efficacité.		Âge (c)  Sexe (c)  Statut marital (c)  Statut parental (c)	<u>Analyses :</u> Régressions multiples  <u>Limites:</u>  -Devis transversal - Résultats non généralisables, car les résultats proviennent d'une seule organisation de policiers municipaux -Taux de réponse faible - Davantage de variables auraient pu être incluses

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			latitude décisionnelle x demandes psychologiques (-E) *lorsque les demandes psychologiques augmentent, l'association positive entre la latitude décisionnelle et l'efficacité diminue  Iso-strain (NS)			
Nowak (2011) Québec, Canada	Policiers et civils du service de police de la ville de Montréal (n=410)  ♀ = 38,9%  Taux de réponses: 48.07%	(MBI-GS, 16 Items)  Score global selon les trois dimensions :  Épuisement émotionnel  Cynisme  Efficacité professionnelle		Soutien social hors-travail (NS)  Soutien social hors-travail x utilisation des compétences (NS)  Soutien social hors-travail x autorité décisionnelle (NS)  Soutien social hors-travail x demandes psychologiques (NS)  Soutien social hors-travail x demandes contractuelles (NS)  Soutien social hors-travail x soutien social au travail (NS)	Âge (c) Sexe (c) Statut civil (c) Statut parental (c) Névrosisme (c) Extraversion (c) Ouverture (c) Amabilité (c) Esprit consciencieux (c) Profession (c) Revenu (c)	<u>Analyse :</u>  Régression linéaires multiples



Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Pisanti et al. (2016)  Italie	Infirmiers T1 n=264 (taux de réponse 92%)  T2 : n=217 (taux de réponse (76%)  ♀=84%  Longitudinal (2 vagues, 14 mois d'intervalle)	(Version italienne du MBI-HSS, 20 items)  3 dimensions :  emotional exhaustion (EE)  Depersonalization (DP)  Personal accomplishment (PA)	Version italienne du Leiden Quality of Work Life Questionnaire for Nurses (LQWLQ-N)  Demandes (+EE, DP, -PA)  Latitude décisionnelle (-EE)  Soutien social au travail (-EE)  Demandes T1 x Latitude décisionnelle T1 (NS)  Latitude décisionnelle T1 x Soutien social T1 (NS)  Demandes T1 x Latitude décisionnelle T1 x Soutien social T1 (+PA) *le niveau d'accomplissement personnel le plus haut a été rapporté chez les infirmiers ayant un niveau élevé de demandes, de contrôle et de soutien social		Âge (c)  Genre (c)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites:</u> -Une profession (généralisation) -Étude longitudinale à deux vagues uniquement
Purvanova et Muros (2010)  États-Unis	183 études  Méta-analyse	MBI  Épuisement professionnel (score global) + 2 dimensions  Emotional Exhaustion (EE)  Depersonalization (DP)			Sexe (1=femmes) (+EE, -DP, +épuisement pro global)	<u>Analyses:</u> Procédure de Hunter et Schmidt <u>Limites :</u> -les auteurs n'en font pas mention

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Rafferty et al. (2001) États-Unis	Employés œuvrant en services sociaux (n=164) ♀ = 75 % Taux de réponse : 64% Transversal	(MBI, 22 items) 3 dimensions: Emotional exhaustion (EE) Dépersonnalisation (DP) Reduced Personal accomplishment (RPA)	JCQ Demandes (+EE) Utilisation des compétences (faible) (+EE, DP +RPA) Autorité décisionnelle (NS) Support social des superviseurs (NS) Support social des collègues (NS) Demandes x utilisation des compétences (NS) Demandes x Autorité décisionnelle (NS) Iso-strain (NS)	Soutien social hors-travail (NS)	Âge (c) (- DP, -RPA) Genre (c) NS Niveau d'éducation (c) (-RPA) Statut marital (c) NS Race/Ethnicité (c) NS	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques <u>Limites :</u> -Devis transversal -Taux de réponse faible -Petit échantillon -Questionnaires autorapportés
Rossiter & Sochos (2018) Angleterre	Employés œuvrant les secteurs de public, de l'aviation, de la sécurité, de l'éducation et de la santé (n=222) ♀ = 59% Transversal	(MBI-GS, 15 items) 3 dimensions: Exhaustion (E) cynicism (C) professional efficacy (PE) +Epuisement professionnel (score global)	(Revised Negative Acts Questionnaire, NAQ-R, 22 items) Intimidation liée au travail (+Épuisement pro, E, C, PE) Intimidation liée à la personne (+Épuisement pro, E, C) Intimidation physique (+Épuisement pro, E, C)	House & Wells Social Support Scale intimidation (score global) x soutien social hors-travail (+Épuisement pro, C) Intimidation lié à la personne x Soutien social hors-travail (+Épuisement pro, C, PE) Intimidation lié au travail x Soutien	Âge (c) Genre (c)	<u>Analyses :</u> -Analyses bivariées -Régressions multiples <u>Limites:</u> -Devis transversal -Davantage de facteurs de risques auraient pu être inclus -Généralisation difficile

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
				social hors-travail (NS)  Intimidation physique x Soutien social hors-travail (NS)		
Rostamabadi et al. (2019)  Iran	Infirmières en milieu hospitalier  N=522  Taux de réponse : 91%  Transversal	(MBI, 22 items)  Emotional exhaustion (EE)  Depersonnalisation (DP)  Reduced Personal accomplishment (RPA)	Version perse du JCQ  Demandes psychologiques (+DP, RPA)  Demandes physiques (+EE, RPA)  Latitude décisionnelle (-EE, DP)  Support social au travail (-EE, RPA)			<u>Analyses :</u> Corrélation de Pearson  <u>Limites:</u> -Questionnaires autorapportés -Devis transversal
Saijo et al. (2018)  Japon	Médecins (n=509)  ♀=7,7%  Transversal	(Version japonaise du MBI-GS, 16 items)  Épuisement professionnel (score global selon les 3 dimensions)	Demandes (+)  Contrôle (-)  Support social des superviseurs (NS)  Support social des collègues (-)  Nombres d'heures travaillées (+)  *relation significative uniquement en univarié (le fait	Conflit travail-famille (+)  *le fait d'être non satisfait de la balance travail-famille	Sexe (NS)  Âge (-) * les 30 à 39 ans ont plus de chance de vivre de l'épuisement pro que les groupes d'âge supérieurs  Statut marital (NS)	<u>Analyses :</u>  Régressions logistiques univariées et multivariées <u>Limites :</u>  -Devis transversal -Faible taux de réponse -Répondants provenant de seulement 4 régions du japon (généralisation)

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			<p>de travailler 60h et plus augmente les chances de vivre de l'épuisement pro)</p> <p>Horaire irrégulier (de nuit) (+)* relation significative uniquement en univarié (le fait de faire 8 quarts de nuits ou plus par mois augmente les chances de vivre de l'épuisement pro</p> <p>Horaire irrégulier (sur appel) (+)*relation significative uniquement en univarié (le fait de faire 8 quarts sur appel ou plus par mois augmente les chances de vivre de l'épuisement pro</p>			
<p>Schaufeli et al. (2009) Pays-bas</p>	<p>gestionnaires en télécommunications T1 : n=364 Taux de réponse :87% T2 : n=201 Taux de réponse : 62% Longitudinal (2 vagues avec 1 an d'intervalle)</p>	<p>(Version des pays bas du MB1-GS,9 items) Épuisement professionnel (score général)</p>	<p>Questionnaire on the experience and evaluation of work (QEEW)</p> <p>Demandes (augmentation) (charge de travail, demandes émotionnelles, conciliation travail-famille) (+)</p> <p>Ressources (diminution) (Autonomie, Opportunité d'apprendre, Rétroaction de performance, support social au travail) (+)</p>			<p><u>Analyses :</u> Équations structurelles</p> <p>Limites :</p> <p>-Questionnaire autorapportés -petit échantillon -davantage de variables auraient pu être incluses (ex. facteurs individuels)</p>

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Shirom et al. (2010) Israël	Médecins spécialistes (n=890)  taux de réponse = 63%  Transversal	(SMBM, 14 items)  Épuisement professionnel (score global)	charge de travail (+)  Nombre d'heures travaillées (+) *effet indirect du nombre d'heures travaillées sur l'épuisement professionnel via la médiation de la perception de la charge de travail  Autonomie (-)		Âge (c)  Sexe (c)  Ancienneté (c)	<u>Analyses :</u> Équations structurelles  <u>Limites:</u> -Devis transversal -Questionnaires autorapportés
Singh et al. (2011) Inde	développeurs de logiciels (n=372)  taux de réponse : 30%  Transversal	(MBI-GS, 16 items)  3 dimensions:  Emotional exhaustion (EE)  Cynisme (C)  Efficacité (E)	Ambiguïté de rôle (+)  Conflit de rôle (+)  Pression liée à l'horaire (+)  Horaire irrégulier (+)	Conflit travail-famille (+)		<u>Analyses :</u> Équations structurelles  <u>Limites:</u> -Questionnaires autorapportés -Les analyses ne tiennent pas compte des différences potentielles entre les groupes d'âge et les sexes -Résultats non généralisables aux autres industries -taux de réponse faible (le 70% de personnes n'ayant pas répondu vivent peut-être plus ou moins d'épuisement pro)
Sundin et al. (2011) Suède	Femmes suédoises vivant à Stockholm  T1 : n=3616 Taux de réponse : 64.1%  T2 : n= 2300 Taux de réponse : 67,8%  Longitudinal (2 vagues, 1 an d'intervalle)	(SMBM, 14 items)  Épuisement professionnel (Score global)	JCQ  <u>Analyse transversale au T1:</u>  Demandes (+)  Latitude décisionnelle (NS)  Soutien social au travail (NS)  Nombre d'heures travaillées (NS)	(Schedule for social interaction, 12 items)  <u>T1:</u> Soutien social hors-travail (-)  <u>Δ T2-T1 :</u>  Soutien social hors-travail (-)	Âge (-)  Consommation d'alcool (NS)  Cigarettes (NS)  Statut marital (NS)	*Une comparaison est faite dans cette étude entre les femmes nées à l'étranger et les femmes née en suède.  <u>Analyses :</u> Régressions multiples  <u>Limites :</u> -Taux de non-réponse relativement élevé -Questionnaires autorapportés (biais de subjectivité des participants)

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			<u>Analyse longitudinale : <math>\Delta</math> T2-T1</u> Demandes (+) Latitude décisionnelle (NS) Soutien social (-) Nb heures travaillées (+) * relation statistiquement significative uniquement avec l'échantillon des femmes nées en suède			-Les immigrantes ne comprenant pas le suédois n'ont pas pu répondre au questionnaire (généralisation) -Échantillon issu de Stockholm uniquement (généralisation)
Swider et Zimmerman (2010) États-Unis	115 études Méta-analyse	MBI 3 dimensions: Emotional Exhaustion (EE) Depersonalization (DP) Personal Accomplishment (PA)			Neurotisme (+EE, +DP, -PA) Extraversion (-EE, -DP, +PA) Agréabilité (-EE, -DP, +PA) Ouverture (-DP, -PA) Esprit consciencieux (-EE, -DP, *relation significative sur intervalle de confiance 95% et pas sur 80% intervalle de crédibilité) +PA	<u>Analyses :</u> Procédure de Hunter et Schmidt <u>Limites :</u> -Davantage de traits de personnalité ou des caractéristiques mentales autres que ceux du big-five auraient pu être inclus -Variables médiatrices aurait pu être incluses

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variabiles contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Usman et al. (2021) Pakistan	Employés provenant de deux universités (n=275)  Taux de réponse : 66%  ♂ =69.4%  Transversal	(MBI, 9 items)  Épuisement émotionnel	Support des collègues (-)	(Family support inventory for workers, 8 items)  Soutien social hors-travail x insécurité (-) * La relation entre les insécurité et l'épuisement émotionnel est plus forte lorsque le soutien social hors-travail est bas	Âge (NS) (c)  Sexe (NS) (c)  Niveau d'éducation (NS) (c)  Expérience (NS) (c)	<u>Analyses :</u> -Analyse factorielle confirmatoire -Équations structurelles  <u>Limites:</u> -Étude transversale -Questionnaires autorapportés -Petit échantillon (généralisation)
Vassos et al. (2019) Australie	Travailleurs de soutien aux personnes handicapées (n=325)  Transversal	(MBI, 22 items)  3 dimensions:  Emotional exhaustion (EE)  Dépersonnalisation (DP)  Personnal accomplishment (PA)	Charge de travail (+EE)  Contrôle (-EE, +PA)  Support social des collègues (-EE, +PA)  Support social des superviseurs (-EE, DP)  Iso-strain (+EE, -PA)		Âge (NS)  Sexe (1=F) +EE (c)  Niveau d'éducation (NS)  Heures travaillées (NS)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites :</u> -Taux de réponse inconnu, donc il est impossible d'affirmer s'il a présence de biais dans l'échantillon (généralisation) -Devis transversal

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Van Den Broeck et al. (2017) Belgique	Employés issus du secteur de la santé, n=571; manufacturier, n=399; service, n=864; public et autres, n=751  Transversal	(Version des pays bas du MBI-GS, 9 items)  Épuisement professionnel (Score global selon deux dimensions)	(JCQ)  Charge de travail (+)  Demandes cognitives (NS)  Autorité décisionnelle (NS)  Utilisation des compétences (-)  Conflit de rôle (+)  Soutien social des collègues (-)			<u>Analyses :</u> Régressions linéaires  <u>Limites :</u> -Devis transversal -Questionnaires autorapportés
	Employés provenant de 26 organisations manufacturières (n=1219)  taux de réponse : 81,3%  ♂=75,7%  Transversal	(MBI-GS, 16 items)  3 dimensions :  Emotional exhaustion (EE)  Cynicism (C)  Professional efficacy (PE)	Nombres d'heures travaillées (+EE)  Nombres d'années travaillées (-EE)  Déséquilibre efforts-récompenses (+EE, C, -PE)		Âge (NS)  Genre (NS)  Revenu (NS)  Capital psychologique (-EE, C, +PE)  Estime de soi (-C, +PE)  Surengagement (+EE, PE)	Dans cet étude, le capital psychologique médiatise également l'effet du stress (déséquilibre efforts-récompenses) sur EE, C, PE. L'estime de soi médiatise l'effet du déséquilibre sur C, PE.  <u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques  <u>Limites :</u>  -devis transversal -questionnaires autorapportés -l'échantillon comprend un nombre peu élevé d'employés de chaque organisation (généralisation)
Xanthopoulou et al. (2007)	Professionnel en soins de la santé œuvrant dans 2 foyers pour	(Version des pays bas du MBI-GS, 9 items)	Demandes émotionnelles (+)  Harcèlement par le patient (+)			La latitude décisionnelle, le support social et les opportunités de développement sont les modérateurs les plus importants



Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
Pays-Bas	personnes âgées (n=747)  Taux de réponse : 48%  Transversal	2 dimensions :  Emotional exhaustion (EE)  Cynisme (C)	Charge de travail (+)  Demandes physiques (+)  Latitude décisionnelle (-)  Support social au travail (-)  Rétroaction sur la performance (-)  Possibilités de développement professionnel (-)  <u>Tests d'interaction entre demandes/ressources</u>  Le support social au travail, la rétroaction sur la performance, les possibilités de développement modère les effets de la surcharge de travail sur EE  Le support social et les possibilités de développement modèrent la relation entre la surcharge de travail et C  La latitude décisionnelle, le support social et la rétroaction sur la performance modèrent l'effet des demandes physiques sur EE  La latitude décisionnelle modère les effets des demandes physiques sur C  Le soutien social et la latitude décisionnelle modèrent les			dans la relation entre demandes/ressources et l'épuisement émotionnel et le cynisme.  <u>Analyses :</u> Équations structurelles  <u>Limites:</u>  -Devis transversal -résultats non généralisables aux autres professions/secteurs

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			<p>effets des demandes émotionnelles sur EE</p> <p>Toutes les ressources modèrent les demandes émotionnelles sur C</p> <p>Le harcèlement des patients interagit avec le soutien social et les opportunités de développement pour prédire EE</p> <p>Le harcèlement des patients interagit avec toutes les ressources pour prédire C</p>			
Xie et al. (2011) Chine	<p>Infirmières provenant de 21 hôpitaux</p> <p>N=527</p> <p>♀ = 100%</p> <p>Taux de réponse = 95,8%</p> <p>Transversale</p>	<p>(Version chinoise du 'Maslach Burnout Inventory MBI, 19 items)</p> <p>3 dimensions :</p> <p>Emotional exhaustion (EE)</p> <p>Dépersonnalisation (DP)</p> <p>Personnel accomplishment (PA)</p>	<p>(JCQ ; Effort reward imbalance questionnaire)</p> <p><u>Régressions linéaires univariés</u></p> <p>Demandes psychologiques (+)</p> <p>Latitude décisionnelle (-EE, DP, +PA)</p> <p>Support social au travail (-EE, DP, +PA)</p> <p>Heures travaillées (NS)</p> <p>Horaire de travail irrégulier (+EE, DP, -PA)</p> <p>Récompenses (-EE, DP, +PA)</p> <p><u>Régressions linéaires multiples :</u></p>		<p><u>Régressions linéaires univariés</u></p> <p>Âge (-EE, DP +PA)</p> <p>Niveau d'éducation (NS)</p> <p>Statut marital (Marié) (-EE, DP+PA)</p> <p>Consommation d'alcool (-DP)</p> <p>Salaire (NS)</p> <p>Revenu familial (+PA)</p> <p>Expérience (-EE, DP, +PA)</p> <p>Sur-engagement (+EE, DP)</p> <p><u>Régressions linéaires multiples :</u></p> <p>Âge (-EE, DP +PA)</p>	<p>Cette étude démontre également une association statistiquement positive entre un ratio demandes/latitude décisionnelle et un ratio de déséquilibre efforts/récompenses supérieur à 1 avec EE et DP</p> <p><u>Analyses :</u> Régressions linéaires univariés et multiples</p> <p><u>Limites :</u></p> <p>-les infirmières provenaient d'un district très développé et dense de la région de Shanghai (généralisation) -seulement 20-30% des infirmières de chaque hôpital ont été invités à répondre au questionnaire</p>

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
			Demandes psychologiques (+PA) Latitude décisionnelle (+PA) Support social au travail (-EE) Récompenses (-DP, +PA)		Niveau d'éducation (- EE) Consommation d'alcool (-DP) Salaire (+DP) Revenu familial (+PA) Sur-engagement (+EE, DP)	- les caractéristiques des participants peuvent être différentes de ceux n'ayant pas participé
Yürür et Sarikaya (2012) Turquie	Travailleurs sociaux (n=222) Taux de réponse : 44,5% ♀ = 49,5%	(Version turque du Maslach Burnout Inventory MBI, 22 items) 3 dimensions : Emotional exhaustion (EE) Dépersonnalisation (DP) Personal accomplishment (PA)	Charge de travail (+EE, DP) Ambiguïté de rôle (+EE, DP, -PA) Soutien social des superviseurs (-EE, +PA)		Âge (c) Sexe (c) Niveau d'éducation (c) Statut marital (marié) (+ PA) (c)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques <u>Limites :</u> -petit échantillon (généralisation) -répondant œuvrant dans des organisations à but non lucratives (généralisation) - questionnaires autorapportés
Zellars et al. (2000) États-Unis	Infirmiers (n=188) Taux de réponse: 49,9% ♀ =90% Transversal	(MBI, 22 items) 3 dimensions: Exhaustion (E) Depersonalization (DP) Reduced personal accomplishment (RPA)	Conflit de rôle (+E, DP) Ambiguïté de rôle (NS) Charge de travail (+E, DP) Nombres d'heures travaillées (c)		Âge (c) Expérience (c) Nombre d'enfants (c) NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) <u>Traits de personnalité</u> Neurotisme (+E)	<u>Analyses :</u> Régressions hiérarchiques <u>Limites :</u> -Devis transversal -Questionnaire autorapportés -Petit échantillon -Une seule profession (généralisation)

Auteurs, année, pays	Population, type de données, devis	VD: épuisement professionnel	Facteur du travail (VI)	Facteur hors-travail ou intersectionnel	Variables contrôles (c)/ individu	Commentaires, analyses statistiques et limites
					Extraversion (-DP, -RPA) Ouverture (-DP, -RPA) Esprit consciencieux (NS) Agréabilité (-DP)	

## ANNEXE 2

### SYNTHÈSE DES FACTEURS DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Facteurs	Auteurs	Relation observée
Latitude décisionnelle	(Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Arvidsson et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Huang et al., 2012; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Pisanti et al., 2016; Rostamabadi et al., 2019; Vassos et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Utilisation des compétences	(Bianchi et al., 2021; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Van den Broeck et al., 2017)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Autorité décisionnelle/autonomie	(Alarcon, 2011; Bianchi et al., 2021; Hadžibajramović et al., 2019; Hatch, 2019; Marchand & Durand, 2011; Shirom et al., 2010)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
<b>Demandes</b>		
Demandes psychologiques	(Alarcon, 2011; Aronsson et al., 2017; Arvidsson et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Hatch, 2019; Huang et al., 2012; Hultell & Gustavsson, 2011; H. Kim & Stoner, 2008; Kokkinos, 2007; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Marchand, Durand, et al., 2015; Marchand & Durand, 2011; Pisanti et al., 2016; Rafferty et al., 2001; Rostamabadi et al., 2019; Shirom et al., 2010; Singh et al., 2012; Sundin et al., 2011; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011; Yürür & Sarikaya, 2012; Zellars et al., 2000)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	(Singh et al., 2012; Xie et al., 2011)	Relation positive avec l'efficacité professionnelle
Heures travaillées	(Bourbonnais et al., 1999; Hultell & Gustavsson, 2011; Saijo et al., 2018; Sundin et al., 2011; Z. Wang et al., 2017)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	(Shirom et al., 2010)	Relation positive indirecte avec l'épuisement professionnel

		via la médiation de la charge de travail
	(Bianchi et al., 2021)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Horaires irréguliers	(Jamal, 2004; Saijo et al., 2018; Singh et al., 2012; Xie et al., 2011)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Demandes physiques	(Rostamabadi et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Relations sociales		
Soutien social au travail (faible)	(Adriaenssens et al., 2013; Aronsson et al., 2017; Bianchi et al., 2021; Bourbonnais et al., 1999; Fiorilli et al., 2019; J. Halbesleben, 2006; Lindblom et al., 2006; Lindeberg et al., 2011; Pisanti et al., 2016; Rostamabadi et al., 2019; Sundin et al., 2011; Xanthopoulou et al., 2007; Xie et al., 2011)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Soutien social des collègues (faible)	(Aronsson et al., 2017; J. Halbesleben, 2006; Marchand & Durand, 2011; Saijo et al., 2018; Usman et al., 2021; Van den Broeck et al., 2017; Vassos et al., 2019)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Soutien social des superviseurs (faible)	(Aronsson et al., 2017; Baruch-Feldman et al., 2002; Halbesleben, 2006; Marchand & Durand, 2011; Vassos et al., 2019; Yürür & Sarikaya, 2012)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Harcèlement	(Adriaenssens et al., 2013; Rossiter & Sochos, 2018; Xanthopoulou et al., 2007)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Gratifications		
Insécurité d'emploi	(Aronsson et al., 2017; Bourbonnais et al., 1999; Marchand, Durand, et al., 2015)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Reconnaissance	(Marchand, Durand, et al., 2015)	Relation non significative avec l'épuisement professionnel
Facteurs hors-travail/intersectionnel		
Soutien social hors-travail (effet direct)	(Baruch-Feldman et al., 2002; Boland et al., 2019; Bourbonnais et al., 1999; Fiorilli et al., 2019; J. Halbesleben, 2006; Sundin et al., 2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Soutien social hors-travail (effet modérateur)	(Halbesleben, 2006; Huynh et al., 2013)	modère l'effet des demandes psychologiques sur l'épuisement professionnel

	(Usman et al., 2021)	modère l'effet des insécurités sur l'épuisement professionnel
	(Rossiter & Sochos, 2018)	modère l'effet du harcèlement (intimidation) sur l'épuisement professionnel
	(Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Etzion, 1985; Greenglass et al., 1994)	modère l'effet du stress sur l'épuisement professionnel
Conflit travail-famille	(Bianchi et al., 2021; Hultell & Gustavsson, 2011; Marchand, Durand, et al., 2015; Saijo et al., 2018)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Conflit famille-travail	(Bianchi et al., 2021; Hultell & Gustavsson, 2011)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	(Marchand, Durand, et al., 2015)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Facteurs individuels		
Genre	(Lindblom et al., 2006; Purvanova & Muros, 2010; Vassos et al., 2019)	Être une femme s'associe avec davantage d'épuisement professionnel
	(Cañadas-De la Fuente et al., 2018; Purvanova & Muros, 2010)	Être un homme s'associe avec davantage de dépersonnalisation
Âge	(Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Baruch-Feldman et al., 2002; Hatch, 2019; Huang et al., 2012; Hultell & Gustavsson, 2011; H. Kim & Stoner, 2008; Marchand, Durand, et al., 2015; Rafferty et al., 2001; Saijo et al., 2018; Sundin et al., 2011; Xie et al., 2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Expérience	(Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Z. Wang et al., 2017; Xie et al., 2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Niveau de scolarité	(Rafferty et al., 2001; Xie et al., 2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
Statut Civil	(Cañadas-De la Fuente et al., 2018; Xie et al., 2011; Yürür & Sarikaya, 2012)	Les individus en couple présentent significativement moins d'épuisement professionnel
Statut parental (nombre d'enfants)	(Albar Marín & García-Ramírez, 2005a; Cañadas-De la Fuente et al., 2018; Marchand, Durand, et al., 2015)	La présence d'enfants mineurs est associée négativement à l'épuisement professionnel
Consommation d'alcool	(Bourbonnais et al., 1999)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	(Xie et al., 2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel

Traits de personnalité	<u>Névrosisme</u> (Bianchi et al., 2021; H. J. Kim et al., 2009; Kokkinos, 2007; Langelaaan et al., 2005; Swider & Zimmerman, 2010; Zellars et al., 2000)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	<u>Extraversion</u> (Kokkinos, 2007; Swider & Zimmerman, 2010; Zellars et al., 2000)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	<u>L'agréabilité</u> (Kim et al., 2009; Swider & Zimmerman, 2010; Zellars et al., 2000)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	<u>Esprit consciencieux</u> (Kim et al., 2009; Kokkinos, 2007; Swider & Zimmerman, 2010)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	<u>Ouverture</u> (Kim et al., 2009)	Relation non significative avec l'épuisement professionnel
	<u>Centre de contrôle interne</u> (Marchand, Durand, et al., 2015)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	<u>Personnalité A</u> (Bourbonnais et al., 1999)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	<u>Intelligence émotionnelle</u> (Fiorilli et al., 2019)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	<u>Capital psychologique</u> (Li et al., 2019; Z. Wang et al., 2017)	Relation négative avec l'épuisement professionnel