

Université de Montréal

Le climat psychologique des unités organisationnelles en tant que déterminant
de la détresse psychologique au travail

Par
Martin Roy

École de relations industrielles
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des arts et des sciences en vue de l'obtention du
grade de maîtrise en relations industrielles

Juillet 2009

© Martin Roy, 2009

Université de Montréal

Ce mémoire intitulé :

Le climat psychologique des unités organisationnelles en tant que déterminant de la
détresse psychologique au travail

Présenté par :

Martin Roy

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Adnane Belout
Président-rapporteur

Pierre Durand
Directeur de recherche

Alain Marchand
Membre du jury

RÉSUMÉ

L'objectif de ce mémoire est d'étudier les liens entre le climat psychologique des unités organisationnelles et la détresse psychologique. Il s'agit plus précisément de déterminer si le climat psychologique des unités organisationnelles peut être considéré comme un facteur professionnel pouvant favoriser le développement de la détresse psychologique. Nous avons recueilli des données primaires en transmettant un questionnaire spécifique auprès de 362 employés de cinq départements différents d'une société d'assurance du Canada.

Deux échelles de mesures de détresse psychologique ont été utilisées aux fins de notre étude : l'échelle de Kessler (1998) utilisée dans *l'Enquête Nationale sur la santé des populations du Canada* de 1999 et celle d'Ifeld adaptée par Prévile (1994) utilisée dans *l'Enquête de Santé Québec* de 1998. L'analyse des résultats a partiellement démontré que les dimensions du concept de climat psychologique (la qualité des relations avec les collègues, la qualité des relations avec le superviseur et la qualité de l'environnement immédiat de travail) influencent le degré de détresse psychologique au sein des unités organisationnelles. De plus, les trois composantes du climat psychologique ne prédisent pas de façon similaire les résultats des deux échelles de détresse utilisées.

Mots-clés : détresse psychologique, climat de travail, climat psychologique, Kessler, Ifeld.

ABSTRACT

The main objective of this paper is to examine the association between the psychological climate and the occurrence of psychological distress within organizational work units. More precisely, we want to determine if the psychological climate is an occupational factor that can lead to psychological distress. A specific questionnaire was submitted to 362 employees from five different departments at a Canadian insurance company.

Two different scales were used to measure the level of psychological distress: the Kessler scale (1998) used in the *National Population Health Survey* in 1999 and the Ilfeld scale, the latter modified by Prévile (1994) used in the *Québec Health Survey* in 1998. Results of our analysis partly showed that the inherent dimensions of the psychological climate concept (quality of relationships with colleagues, quality of relationships with supervisor and quality of work environment) influence the level of psychological distress within organizational work units. Moreover, the three components of the psychological climate did not predict the results obtained by the two psychological distress scales.

Key-words: psychological distress, psychological climate, job climate, Kessler, Ilfeld.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé.....	iii
Abstract.....	iv
Table des matières.....	v
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures.....	ix
Remerciements.....	x
Introduction.....	1
Chapitre I L'objet de la recherche, l'état des connaissances et la problématique de recherche.....	4
1.1. L'objet de la recherche.....	4
1.2. L'état des connaissances.....	6
1.2.1. Les modèles théoriques de la détresse psychologique.....	9
1.2.1.1. Le modèle demandes-contrôle de Karasek.....	9
1.2.1.2. Le modèle demandes-contrôle-support.....	16
1.2.1.3. Le modèle déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist.....	21
1.2.1.4. Le modèle intégrateur de Vézina.....	26
1.2.1.5. Le modèle multiniveaux de Marchand, Durand et Demers.....	29
1.2.1.6. Autres facteurs favorisant la détresse psychologique.....	30
1.3. Le concept de climat de travail.....	33
1.3.1. Distinctions conceptuelles.....	33
1.3.2. Autres aspects liés au climat psychologique.....	38
1.4. Sommaire de l'état des connaissances.....	42
Chapitre 2 Modèle conceptuel et méthodologie.....	44
2.1. Modèle de la recherche et hypothèses.....	44
2.1.1. Modèle conceptuel.....	44
2.1.2. Hypothèses de la recherche.....	47
2.2. Description des variables mesurées.....	48
2.2.1. Le concept de climat psychologique.....	48

2.2.2. Les variables dépendantes.....	52
2.2.3. Les variables contrôle.....	55
2.2.4. Questionnaires en deux versions.....	56
2.3. Validité des indicateurs.....	56
2.3.1. Validité des indicateurs de détresse psychologique.....	56
2.3.2. Validité des indicateurs de mesure du climat psychologique de travail.....	57
2.3.2.1. Cohérence interne relative à l'environnement de travail.....	57
2.3.2.2. Cohérence interne relative aux relations avec le supérieur.....	58
2.3.2.3. Cohérence interne relative aux relations avec les collègues de travail.....	58
2.3.3. Type de validité sous étude.....	58
2.4. Méthodologie.....	59
2.4.1. Devis de recherche.....	59
2.4.2. Distribution des questionnaires.....	59
2.5. Analyse des données.....	60
Chapitre 3 Résultats.....	62
3.1. Population d'étude.....	62
3.1.1. Sélection des répondants et taux de réponse.....	62
3.1.2. Administration des questionnaires.....	65
3.2. Variables dépendantes.....	65
3.2.1. Indice de détresse psychologique.....	65
3.3. Variables indépendantes.....	66
3.4. Analyse bivariée.....	67
3.4.1. Corrélations entre les variables dépendantes.....	67
3.5. Analyse multivariée.....	71
3.5.1. Description des variables de contrôle.....	71
3.5.2. Analyse multivariée en fonction de l'échelle de Kessler.....	72
3.5.3. Analyse multivariée en fonction de l'échelle d'Ilfeld.....	74
3.5.4. Les scores aux échelles de Kessler et d'Ilfeld.....	76
Chapitre 4 Discussion.....	78
4.1. Les résultats de la recherche.....	79
4.2. Les forces de l'étude.....	83
4.3. Les limites de l'étude.....	85
4.4. Contribution de la recherche et son importance pour les relations industrielle et la gestion des ressources humaines.....	86
4.5. Pistes de recherches futures.....	87

Conclusion.....	88
Bibliographie.....	92
Annexe I Questionnaire A et questionnaire B.....	100

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Les dimensions du concept de climat psychologique.....	36
Tableau II	Indicateurs de la dimension «qualité de l’environnement de travail»	48
Tableau III	Indicateurs de la dimension «qualité des relations avec le superviseur».....	50
Tableau IV	Indicateurs de la dimension «qualité des relations avec les collègues de travail».....	51
Tableau V	Échelle de Kessler.....	53
Tableau VI	Échelle d’Ilfeld-Préville.....	54
Tableau VII	Population d’étude.....	62
Tableau VIII	Distribution des départements.....	63
Tableau IX	Analyses descriptives des variables contrôle.....	64
Tableau X	Administration des questionnaires.....	65
Tableau XI	Statistiques descriptives des variables indépendantes.....	67
Tableau XII	Matrice des corrélations des variables.....	70
Tableau XIII	Régression linéaire multiple selon les scores à l’échelle de Kessler...	73
Tableau XIV	Régression linéaire multiple selon les scores à l’échelle d’Ilfeld.....	75

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Le modèle des facteurs psychosociaux du travail.....	11
Figure 2	Le modèle déséquilibre efforts-récompenses.....	22
Figure 3	Le modèle intégrateur	28
Figure 4	Le modèle théorique général de la santé mentale.....	29
Figure 5	Le modèle conceptuel.....	46

REMERCIEMENTS

Je désire avant tout remercier mon directeur de recherche, Pierre Durand. Sa patience n'aura eu d'égal que la constance de ses encouragements. Je lui suis redevable à plusieurs égards; sans lui, j'aurais probablement failli à la tâche. Il a toujours su trouver un espace libre dans son agenda pour me rencontrer et il a toujours été disponible au bout du fil afin de me conseiller. Pierre, trouve ici toute la gratitude que tu mérites.

Je tiens également à remercier les membres de la direction de la société d'assurance qui nous a permis de distribuer notre questionnaire. Leur précieuse collaboration a contribué à faire de cette recherche un projet pertinent et très intéressant.

Enfin, merci à toi Isabelle. Ton infinie patience, ta grande compréhension et ton amour ont fini par avoir raison des difficultés vécues et du temps qui passait.

Je dédie ce mémoire à Vincent et Béatrice, mes amours.

Introduction

Les problèmes de santé mentale au travail sont rapportés de plus en plus en plus fréquemment dans les médias scientifiques et populaires, et constituent, pour les personnes et pour les organisations dans les pays industrialisés, un enjeu de plus en plus important. En effet, des statistiques récentes révèlent une augmentation des problèmes d'équilibre psychologique tant au niveau des gestionnaires que des employés (Webster, Bergman, 1999). Parallèlement, on constate que parmi les absences pour invalidité de longue durée indemnisées par les assureurs privés, de 30 % à 50 % sont attribuables à des problèmes de santé mentale, comparativement à 18 % en 1990 (Ranno, 2000). Face à cette situation des plus alarmantes, de plus en plus de gestionnaires et d'employés sont à la recherche d'informations sur la santé mentale au travail.

Selon Statistiques Canada (1999), entre 1976 et 1998, la proportion de personnes travaillant selon la modalité traditionnelle de 35 à 40 heures par semaine a diminué, en partie à cause de la hausse de la proportion des personnes travaillant plus de 40 heures par semaine. Toutefois, la proportion des personnes qui ont des semaines de travail plus courtes (moins de 35 heures) est aussi à la hausse. De façon parallèle, nous assistons aussi à la présence de plus en plus fréquente de détresse psychologique, en lien avec des contextes de travail qui altèrent le bien-être et la santé, ce qui amène des coûts importants pour la société. En effet, il en coûtait près de quatre milliards de dollars à la société québécoise pour les problèmes liés au stress au travail dès le début des années 1990 (Vézina et al., 1992). Dans le même sens, une

étude du Bureau International du Travail (BIT, 2000) réalisée dans plusieurs pays européens indique qu'un travailleur sur dix souffre de dépression, d'anxiété, de stress ou de surmenage. L'étude de Stansfeld et al. (1999), réalisée en Angleterre sur la cohorte Whitehall II, rapporte que les taux de prévalence de la détresse psychologique des travailleurs de la fonction publique sont de 21% chez les hommes et de 25% chez les femmes. Au Canada, près de 43% des travailleurs ont vécu un épisode de détresse psychologique au travail entre 1994-1995 et 2000-2001 et 19% d'entre eux ont vécu deux épisodes de détresse psychologique ou plus (Marchand, Demers et Durand, 2005a). Au Québec, la prévalence de la détresse psychologique au travail a augmenté de 17% à 26% entre 1987 et 1998 (Daveluy et al., 2000). Le Québec est reconnu comme étant l'une des sociétés industrialisées ayant le plus haut taux de détresse psychologique au travail. Ces données indiquent à quel point le problème de la détresse psychologique au travail en est un de taille et qu'il mérite toute notre attention.

L'ambition de ce mémoire est, dans un premier temps, de mettre en évidence certains facteurs professionnels menant à la détresse psychologique. Dans un deuxième temps, d'établir un lien entre le climat psychologique de travail en tant que facteur professionnel et la détresse psychologique au travail. Le but que nous poursuivons s'inscrit dans le sillon des études menées par Théberge (2005) sur le climat de travail. Notre recherche comporte quatre chapitres.

Dans notre premier chapitre, nous précisons l'objet de notre recherche, effectuerons une revue de littérature faisant état des connaissances en santé mentale au travail. Nous examinerons plus particulièrement cinq modèles théoriques concernant la détresse psychologique au travail : ceux de Karasek, de Siegrist, de Vézina et celui de Marchand, Durand et Demers. Dans notre second chapitre, nous discuterons de notre modèle conceptuel et de notre méthodologie. Dans un premier temps, nous présenterons nos hypothèses de recherche et nous décrirons les variables mesurées. Nous verrons également à détailler la validité de nos indicateurs. Enfin, nous soumettrons notre devis de recherche. Le troisième chapitre sera consacré à l'étude de nos résultats. Il s'agira plus exactement de présenter les résultats de nos analyses univariés, bivariées et multivariées, de même que notre matrice des corrélations. Enfin, le quatrième et dernier chapitre portera sur la discussion des résultats. Nous veillerons à exposer les forces et les limites de notre étude ainsi que la contribution qu'elle peut apporter et son importance pour les relations industrielles et la gestion des ressources humaines. Nous dégagerons ultimement certaines pistes de recherches futures.

Chapitre 1

L'OBJET DE LA RECHERCHE, L'ÉTAT DES CONNAISSANCES ET LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE.

1.1. L'objet de la recherche

Notre étude s'inscrit dans le programme de recherche établi par l'équipe de recherche sur la santé mentale du Groupe de recherche sur les aspects sociaux de la santé et de la prévention (G.R.A.S.P.). Notre objet tente d'identifier les liens possibles entre la détresse psychologique et le climat psychologique de travail. En somme, nous désirons répondre à la question suivante :

Le climat psychologique au sein des unités organisationnelles est-il associé à l'apparition de la détresse psychologique et à certains facteurs professionnels qui favorisent son apparition?

Afin de mieux cerner les concepts avec lesquels nous travaillons, nous introduisons dès maintenant les définitions de ceux-ci afin d'établir leur signification spécifique dans le cadre de notre étude.

Définitions

La détresse psychologique est un terme générique qui englobe un ensemble de symptômes qui témoignent d'une atteinte à la santé et au bien-être psychologique d'une personne. Les principaux symptômes de détresse psychologique sont une fatigue importante, l'anxiété, l'irritabilité, l'isolement. La dépression et l'épuisement

professionnel (burn-out) peuvent également faire partie de cette nomenclature. Nous verrons à raffiner notre explication de ce concept ultérieurement.

L'appellation «facteurs professionnels» fait référence aux différents aspects des conditions de travail tels qu'ils sont vécus et perçus par les travailleurs et qui peuvent potentiellement générer des situations pathogènes au plan de la détresse psychologique.

Le concept de «climat psychologique» doit quant à lui être entendu comme une perception de l'individu de son environnement de travail, une perception qui est, on le verra, influencée par les acteurs et le contexte dans lequel évolue l'individu au travail (Bazinet, 1999).

Enfin, le terme «unité organisationnelle» désigne une section opérationnelle spécialisée se retrouvant à l'intérieur d'une organisation. La notion d'unité organisationnelle fait référence à un ensemble d'individus étant sous la supervision d'un seul supérieur immédiat. En d'autres termes, une unité se définit comme étant soit une équipe de travail, un groupe, un département, un service ou une unité administrative. Précisons également qu'une unité, telle que définie pour les besoins des travaux de recherche de l'équipe, compte entre six et soixante individus (Théberge 2005).

1.2. L'état des connaissances

L'état des connaissances comprendra tout d'abord l'analyse de modèles théoriques expliquant la détresse psychologique. Ces modèles sont ceux de Karasek et al. (1978, 1990) et de Siegrist (1996). Il s'agira plus exactement de présenter chacun des deux modèles et d'associer cette analyse à une revue de l'état des connaissances portant sur leur sujet. Nous discuterons ensuite du modèle intégrateur de Vézina (1992) ainsi que du modèle multiniveaux des déterminants de la santé mentale dans la main d'œuvre de Marchand, Durand et Demers (2006). Cet examen nous conduira à présenter une synthèse de l'état des connaissances où nous présenterons les caractéristiques et les dimensions les plus importantes de la détresse psychologique.

Qu'est-ce que la détresse psychologique?

Selon Perreault (1987) « la détresse psychologique est à l'ensemble de la santé mentale ce que la fièvre est à l'ensemble des maladies infectieuses : un symptôme mesurable, signe évident d'un problème de santé, mais qui ne peut à lui seul éclairer sur l'étiologie et la sévérité du problème auquel il se rattache ». Contrairement à la fièvre cependant, le seuil de détresse psychologique n'est pas connu et il n'est pas possible de déterminer les individus ayant un niveau « pathologique de détresse ».

Bien que le concept de détresse psychologique soit largement utilisé dans la littérature, il n'en existe pas de définition complètement satisfaisante. On l'utilise en général pour désigner un état psychologique perturbé, mais dont la sévérité est souvent mineure (Brown, Craig & Harris, 1985; Dohrenwend, Shrout, Egri & Mendelsohn, 1980). Il couvre une partie seulement de l'ensemble du spectre de la psychopathologie et réfère aux syndromes les plus prévalents dans la population générale, soit les syndromes dépressifs et anxieux ou encore de symptôme d'agressivité ou de troubles cognitifs. Il s'agit souvent d'un sentiment pénible d'abandon, de solitude morale et d'angoisse. La détresse psychologique serait un état prépathologique (Vézina et al. 1992).

La dépression

La dépression est un état de profonde détresse qui se maintient pendant plusieurs semaines. Il est donc primordial de bien distinguer la déprime, qui n'est en fait qu'une réaction dépressive normale en rapport avec certains événements de la vie, de la dépression, qui est une véritable maladie demandant une attention particulière et des traitements adéquats. Les principaux symptômes sont les suivants : humeur dépressive, manque d'intérêt, perte ou gain de poids, insomnie ou hypersomnie, sentiment de dévalorisation et de culpabilité, faible estime de soi, pensées de mort récurrentes (DSM-IV). On reconnaît deux grands types de dépression, soit la dépression unipolaire qui peut être mineure ou majeure et la dépression bipolaire ou maniaco-dépression qui est en général plus sévère que la première. La dépression

bipolaire a fait l'objet de plusieurs études au cours des dernières années qui ont démontré la contribution importante de l'hérédité dans sa genèse (DSM-IV).

Le syndrome d'épuisement professionnel

Le syndrome d'épuisement professionnel se distingue de la dépression en ce qu'il concerne uniquement la vie professionnelle d'une personne et les symptômes sont les suivants : fatigue, anxiété, surcharge ou sous charge de travail, faible estime de soi, attitude désabusée, manque d'intérêt, isolement (DSM-IV). Toutefois, Maslach, Jackson et Leiter (1996) en donnent une définition plus précise en affirmant qu'il s'agit «d'un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui.» En d'autres termes, la principale hypothèse que formule Maslach stipule que les individus qui travaillent en étroite relation d'aide (enseignants, avocats, infirmières, etc.) sont plus susceptibles de développer ce genre de syndrome et que les cause sont à chercher du côté de l'environnement de travail et de ses conditions.

Les facteurs professionnels

Parmi les facteurs professionnels qui sont reliés à la détresse psychologique au travail, on peut noter la faible latitude décisionnelle (Karasek, 1979), la faible reconnaissance pour le travail accompli (Siegrist, 1996), la surcharge de travail (Jex et Blese, 1999), l'insécurité d'emploi (Taylor et al. 1997), les longues heures de

travail (Spurgeon et al., 1997), les horaires irréguliers et le type d'profession (Marchand et al., 2000) et le niveau hiérarchique (Niedhammer et al., 2000). Notons également plusieurs autres facteurs individuels comme le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, la catégorie d'emploi, les événements stressants hors travail, l'exercice physique et l'état de santé perçu. Toutefois, il existe un facteur professionnel qui demeure à ce jour moins exploré et il s'agit du climat de travail. C'est précisément la compréhension du lien entre ce facteur professionnel et la détresse psychologique que nous tenterons d'approfondir dans ce mémoire. En d'autres termes, nous voulons vérifier si le climat de travail peut, à juste titre, être considéré comme un des déterminants de la détresse psychologique au travail.

1.2.1. Les modèles théoriques de la détresse psychologique

À ce jour, tous les travaux portant sur les facteurs professionnels et la détresse psychologique ont été développés à partir des modèles prédominants suivants : le modèle demandes-contrôle élaboré par Karasek (1978, dans sa version originale et 1990 avec l'adjonction de la notion de support social) et le modèle de déséquilibre efforts-récompenses conçu par Siegrist (1996). Nous verrons également le modèle de Vézina (1992) ainsi que le modèle de Marchand, Durand et Demers (2006).

1.2.1.1. Le modèle demandes-contrôle de Karasek

Karasek propose deux versions de son modèle de la détresse psychologique. Dans sa version originale, ce modèle s'appuie sur deux facteurs professionnels, à

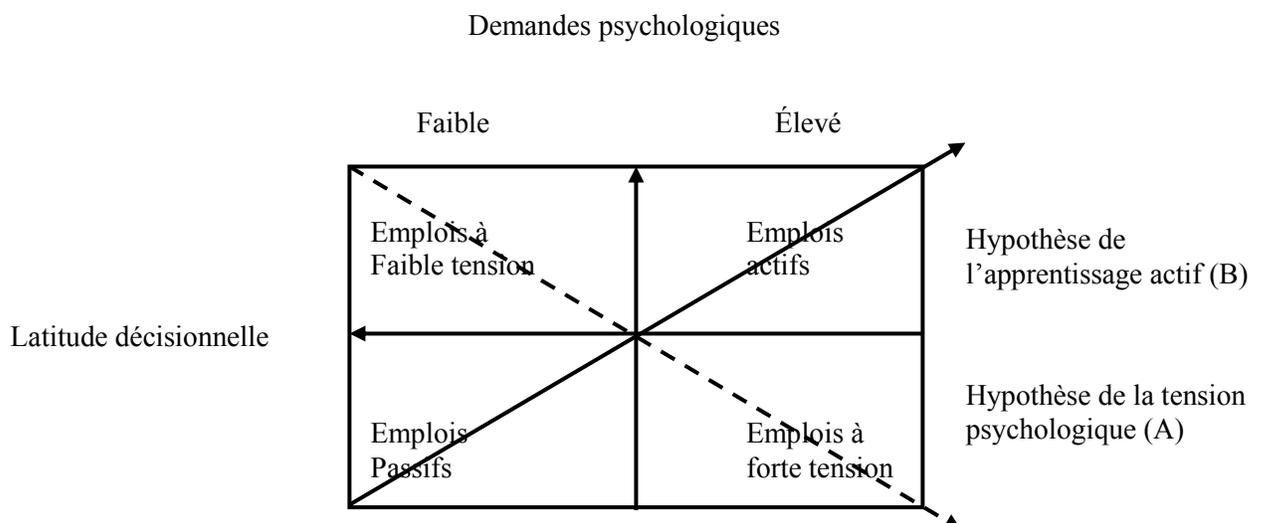
savoir : les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle. D'une part, les demandes psychologiques représentent la somme des efforts psychiques qui sont déployés par un individu afin de répondre aux exigences du travail, telles que les contraintes organisationnelles ainsi que les demandes conflictuelles suscitées par l'exécution d'une tâche. D'autre part, la latitude décisionnelle signifie, pour un travailleur, un exercice inventif, autonome et discrétionnaire de ses compétences permettant une participation à l'organisation du travail.

En ce qui concerne les demandes psychologiques, celles-ci sont composées d'une multitude d'«agents producteurs de stress». Ceux-ci correspondent aux éléments qui font partie des conditions dans lesquelles un individu exécute ses tâches et qui l'induisent dans un état de stress. À cet égard, et en lien avec le milieu de travail, le stress consiste en des réponses physiques et émotionnelles nuisibles qui apparaissent lorsque les demandes liées au travail de l'employé et le degré de maîtrise dont dispose un individu pour répondre à ces demandes entrent en conflit (Santé Canada, 2000). En contrepartie, le degré de latitude décisionnelle équivaut au cadre (contraintes et liberté) à l'intérieur duquel l'individu peut transformer son stress en action. Ainsi, l'hypothèse formulée par Karasek (1979) est la suivante : si l'individu se trouve dans une situation où les demandes psychologiques sont élevées et où la latitude décisionnelle est faible, le stress qui ne peut être transformé en action se manifestera comme une tension psychologique pouvant résulter en des ennuis de santé physiques et psychiques.

Karasek présente en fait deux hypothèses avec les diagonales A et B (figure 1) : la diagonale A représente l'intensité de la tension psychologique et de la latitude décisionnelle. La première se manifeste alors que les demandes psychologiques liées à la tâche sont grandes et que la seconde est d'autant plus faible. Les emplois regroupés dans cette catégorie sont les plus néfastes pour la santé mentale et physique des individus.

Une personne se retrouvant de façon répétitive dans des situations où les demandes psychologiques sont élevées mais qui ne possède pas la latitude décisionnelle nécessaire pour répondre de façon adéquate et adaptée à cette demande, se retrouve avec un surcroît de stress qui, à son tour, engendre la tension psychologique pouvant lui être nuisible.

Figure 1. Le modèle des facteurs psychosociaux du travail



Source: Karasek, R. and Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the reconstruction of Working Life.* (Chapitre 2, p.32). New York: Basic Books.

De façon inverse, on retrouve à l'autre extrémité de cette diagonale, les emplois qui se caractérisent par des demandes psychologiques et une latitude décisionnelle peu élevées. Pour ces emplois, le modèle prédit des niveaux de tension psychologique résiduelle inférieurs à la moyenne ainsi qu'un taux de maladie moins élevé puisque la latitude décisionnelle permet à l'individu de répondre de façon optimale à chacune des demandes de l'environnement (Karasek et Theorell, 1990).

Selon l'hypothèse de l'apprentissage actif (diagonale B), lorsque la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques sont élevées sans être nuisibles, on prévoit un apprentissage et un sentiment d'épanouissement chez ces travailleurs. Cette association de facteurs définit la catégorie des *emplois actifs*. On a démontré que les travailleurs occupant un emploi actif avaient le plus de loisirs, qu'ils étaient les plus actifs à l'extérieur du travail et qu'ils étaient les plus impliqués dans les activités sociales et politiques (Karasek et Theorell, 1990). Dans cette situation, on retrouve peu de tension psychologique puisque la plus grande partie de l'énergie induite par les défis du milieu de travail est mise en action à travers le processus de résolution de problèmes (qui est nécessaire à un processus d'apprentissage efficace). Le modèle prédit ici un niveau moyen de tension psychologique.

À l'opposé se trouvent les emplois de type passif qui accusent des demandes psychologiques peu élevées associées à une latitude décisionnelle faible. Cette situation traduit le deuxième problème psychosocial majeur en lien avec le travail. Pour des emplois de cette nomenclature, le modèle prédit un apprentissage négatif, c'est-à-dire une perte croissante des habiletés acquises. Cette situation provoque, pour

les personnes occupant de tels emplois, une baisse des loisirs et des activités à l'extérieur du travail à un niveau inférieur à la moyenne. Cette perte d'habiletés et de défis, conjuguée avec des restrictions environnementales rigides, empêche les individus d'élaborer leurs propres moyens de perfectionner le processus du travail. Dans ce cas précis, il s'ensuit fréquemment une perte de motivation et de productivité. Comme pour les emplois de type actif, le modèle prévoit un niveau moyen de tension psychologique (Karasek et Theorell, 1990). Comme nous le verrons, beaucoup d'études ont été consacrées à vérifier les travaux de Karasek (1979, 1990). Toutefois, ces études ont été menées avec des méthodologies différentes, c'est pourquoi nous serons prudents dans l'interprétation de leurs résultats.

Lerner et al. (1994) ont démontré que la tension psychologique était associée de façon significative à cinq composantes reliées à la qualité de vie sur un total de neuf éléments que l'étude a examiné, à savoir les composantes physique, émotionnelle, du rôle social, douleurs physiques, vitalité et les perceptions mentales en général (*physical, emotional, social and role functioning, bodily pain, vitality, general and mental health perceptions*). Cette étude (N=2474) a plus exactement illustré que la tension psychologique vécue au travail selon le modèle de Karasek avait un effet immédiat sur les composantes ci-haut mentionnées.

Des résultats plutôt incertains en rapport avec notre objet d'étude ont également été rapportés par l'étude longitudinale de Whitehall II, réalisée par Stansfeld et ses collaborateurs (1999) (6895♂, 3413♀, Angleterre). Les résultats n'indiquent en effet aucune interaction significative entre les demandes

psychologiques et la latitude décisionnelle et leur effet sur le développement ultérieur d'un désordre psychiatrique.

De Jonge et al. (2000a-2000b) ont su démontrer que les travailleurs du secteur des services des Pays-Bas (N = 2485), couraient un risque accru d'être atteints d'épuisement émotionnel, de développer des problèmes de santé physique et de vivre de l'insatisfaction au travail lorsque leur situation de travail leur faisait vivre des demandes psychologiques élevées conjuguées à une faible latitude décisionnelle.

Mausner-Dorsh et Eaton (2000) ont examiné l'interaction entre la présence de fortes tensions psychologiques au travail et trois formes de dépression (épisode dépressif majeur, syndrome dépressif et dysphorie) sur un échantillon aléatoire de travailleurs à temps plein avec des professions variées (N = 502♀ et 403♂, Baltimore). Ces travaux ont révélé l'existence d'une relation significative entre ces éléments chez les femmes (surtout au niveau des formes les plus sévères de dépression) alors qu'elle n'a pu être observée chez les hommes. Si les résultats préliminaires de cette étude n'ont pas permis d'établir un lien entre la latitude décisionnelle et les trois formes de dépression, c'est en raison du fait que les auteurs ont considéré l'autonomie décisionnelle et l'usage discrétionnaire des compétences comme étant des variables distinctes (contrairement au modèle original de Karasek (1979)).

Bourbonnais et Mondor (2001) ont mené une étude longitudinale ayant pour objectif principal de déterminer si une certaine frange de la population d'infirmières de la province de Québec (N = 1793) exposée à de fortes tensions au travail avait davantage recours aux absences pour raisons d'invalidité à court terme que les infirmières qui n'étaient pas soumises à ce même genre de tension. Les résultats de l'étude confirment le lien entre les absences pour raisons d'invalidité de courte durée et le degré de tension vécue par les sujets de l'étude.

Chen et Gallivan (2004) ont également pu valider le modèle demandes-contrôle, notamment la thèse de l'apprentissage actif, auprès d'employés des services sociaux aux États-Unis (N=195). L'étude a démontré que les employés qui avaient fréquemment à assimiler de nouvelles technologies à l'usage dans leur travail quotidien développaient un plus grand sentiment d'autonomie. L'accroissement de ce sentiment d'autonomie était inversement proportionnel au niveau de tension psychologique pouvant faire partie de leur travail.

Lottridge (2004) a su relever avec pertinence que l'organisation du travail pouvait jouer un rôle crucial dans l'épanouissement des travailleurs. Après avoir étudié le fonctionnement d'une usine d'assemblage Volvo selon le modèle de Karasek, on a conclu qu'en travaillant dans une structure d'équipes semi autonomes les employés bénéficiaient d'un plus grand pouvoir discrétionnaire dans l'exécution de leurs tâches. De plus, celles-ci étaient enrichies grâce à un système de travail en rotation et non en série, contrairement à l'immense majorité des usines d'assemblage d'automobiles. Ainsi, les employés de l'usine Volvo de Uddevalla en Suède

rapportaient beaucoup moins de stress, de plaintes somatiques et de détresse psychologique que les travailleurs d'usines conventionnelles.

1.2.1.2. Le modèle demandes-contrôle-support

C'est en 1990 que Karasek, de concert avec Theorell, a inséré une variable supplémentaire dans son modèle. En effet, l'intégration de la notion de soutien social sur les lieux de travail a favorisé le développement d'une hypothèse supplémentaire qui est celle de l'iso-tension (*iso-strain*), c'est-à-dire la tension vécue par le travailleur combinée à un faible support social. En insérant cette composante, Karasek et Theorell ont raffiné leur hypothèse de travail en soutenant que si le modèle demandes-contrôle prédit déjà un risque accru de tension et/ou de détresse psychologique chez les individus, ce risque s'accroît lorsque lui est associé le soutien social au travail est faible. Ainsi, le modèle demandes-contrôle-support illustre, selon Karasek et Theorell, les différents niveaux de soutien social qui peuvent exister au sein des relations entre collègues et supérieurs immédiats. Il est important de souligner que le soutien social a un effet modérateur efficace sur la tension psychologique dans la mesure où l'individu est favorablement intégré sur les plans social et émotionnel dans son milieu de travail. Ce soutien social peut être compris comme étant l'aide et la reconnaissance des collègues de travail et des supérieurs hiérarchique qui viennent contrebalancer les effets négatifs des demandes psychologiques élevées. En d'autres termes, si un travailleur peut compter sur un réseau social sain et de confiance, celui-ci aura un effet modérateur sur les tensions

psychologiques issues de sont travail et que la réponse à celles-ci pourra être optimisée.

En ce qui concerne le modèle demandes-contrôle-support, les analyses de Van Der Doef et al. (1999a,1999b) viennent soutenir l'hypothèse de la tension psychologique. Ces études ont révélé l'effet continu de la contrainte de temps (demande psychologique) et du contrôle sur les plaintes psychologiques, les troubles physiques, la détresse psychologique et l'insatisfaction au travail. De plus, les résultats de cette étude ont seulement démontré l'effet modérateur du contrôle sur la détresse psychologique au niveau de l'autonomie décisionnelle. On se retrouve ici en présence d'une explication potentielle de la cause pour laquelle la plupart des études sur le modèle ne réussissent pas à supporter l'effet modérateur du contrôle. De façon générale, ces études utilisent une conceptualisation large du contrôle, combinant la plupart du temps l'autonomie décisionnelle (qui a un effet modérateur) et l'usage discrétionnaire des compétences (qui n'a pas d'effet modérateur) sous le concept de « latitude décisionnelle ».

La recherche de Van Der Doef qui s'est déroulée auprès d'une population de travailleurs des Pays-Bas de professions diversifiées (N = 6386♂ et 3631♀), amène un autre point intéressant: Concernant l'hypothèse de l'effet modérateur du soutien social et du contrôle sur la tension psychologique, les analyses indiquaient que tous les types de contrôle (usage discrétionnaire des compétences, autonomie décisionnelle et contrôle sur la tâche) pouvaient avoir un effet modérateur sur cette tension, mais seulement lorsque le superviseur apportait un support élevé au

travailleur. Il importait plus que les possibilités de contrôle soient combinées à un environnement de travail qui offre un support social, le support du superviseur étant plus efficace que celui des collègues de travail. Ces résultats indiquaient qu'il était nécessaire de se concentrer aussi sur le support social et non seulement sur le contrôle au travail. L'étude supportait cependant l'hypothèse de l'iso-tension en rapportant que des contraintes de temps élevées (demandes psychologiques), un niveau de contrôle bas ainsi qu'un faible soutien social étaient associés à un niveau de bien-être peu élevé.

Une autre étude menée par Sargent et Terry (2000) auprès d'employés cléricaux d'une université d'Australie (N = 80) s'est penchée sur le rôle modérateur du support social en relation avec le modèle de Karasek (1979). Il est apparu de façon constante qu'à des niveaux élevés de support social et de contrôle, les demandes psychologiques (élevées) avaient un impact positif sur la satisfaction et la performance et venaient atténuer les effets négatifs de la tension sur la dépersonnalisation. On peut ici faire le lien avec la catégorie « emploi actif » définie par Karasek (1979) où des effets positifs peuvent être retirés d'une situation « demandes élevées/contrôle élevé » à la condition de bénéficier, simultanément, d'un soutien social important. De plus, les employés occupant des emplois à forte tension (demandes psychologiques élevées et faible contrôle) qui bénéficiaient du support social de leur superviseur rapportaient des niveaux plus élevés de satisfaction et des niveaux plus bas de dépersonnalisation que ceux rapportant peu de support social. Toujours à l'intérieur des emplois à forte tension, les travailleurs bénéficiant cette fois-ci d'un soutien social élevé de la part de leurs collègues rapportaient des niveaux

de performance au travail plus élevés que les travailleurs ne bénéficiant pas de ce soutien.

Les résultats de l'étude de Vermulen et Mustard (2000) (échantillon aléatoire représentatif de la population active du Canada, N = 7 484), quant à eux, n'ont pu démontrer une relation statistique significative entre la tension au travail et le support social. Pour expliquer ceci, les auteurs s'appuient sur l'affirmation de LaRocco et ses collaborateurs (1980) selon laquelle le support émotionnel atténuerait les effets de la tension au travail sur les réponses affectives du travailleur. Or, ayant eux-mêmes utilisé un instrument de mesure évaluant principalement le soutien instrumental et en tenant compte du faible taux de fiabilité de l'échelle de support social utilisée, on peut comprendre l'absence d'interaction significative entre les deux variables étudiées.

Les recherches effectuées par Sanne et al. (2005) (N = 5562) ont également reconfirmé le modèle demandes-contrôle-support de Karasek. Cette étude a démontré que les travailleurs ont un risque plus élevé de développer de l'anxiété et de faire face à la dépression dans les situations de tension où se combinent les demandes psychologiques fortes, le faible pouvoir discrétionnaire et un faible support social au travail ou à l'extérieur du travail. Ces conclusions se sont imposées suite à l'administration du *Demand – Control – Support Questionnaire*.

Selon Macklin et al. (2006), il existerait dans la littérature sur la détresse psychologique au travail, certains préjugés selon lesquels il y aurait une prévalence plus grande de mauvaise santé mentale parmi les employés du secteur public

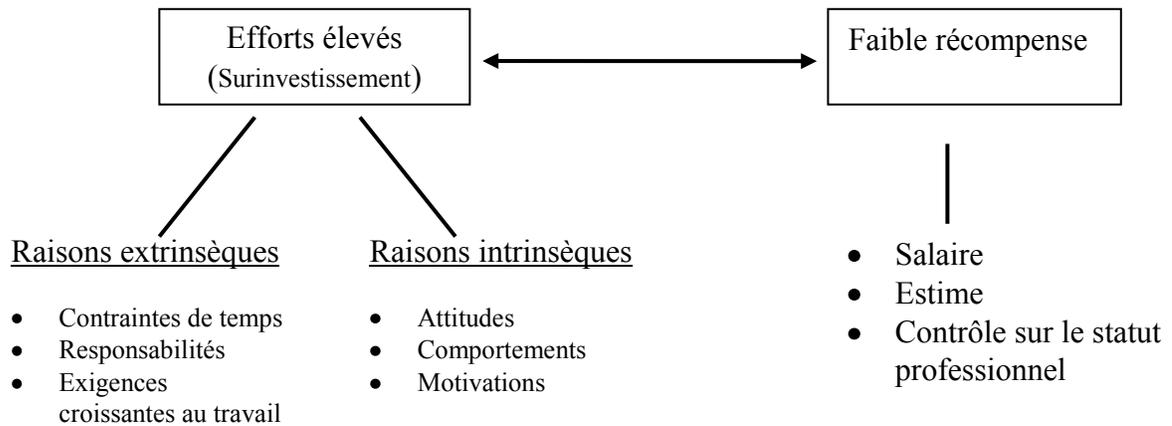
comparativement aux employés du secteur privé. Citant Scott et Falcone (1998) qui affirment que la bureaucratie du secteur public, les contraintes légales et politiques amène à créer une perception que les emplois de ce secteur sont moins gratifiants et où l'on aurait moins de contrôle que ceux du secteur privés. Toujours selon Scott et Falcone, par un certain accès aux profits et aux autres gratifications financières, les employés du secteur privé seraient davantage incités à augmenter leur productivité.

Selon le modèle demandes-contrôle-support, les emplois à demandes psychologiques élevés sont généralement issus d'environnement combinant plusieurs facteurs dont un contrôle sur le travail qui se trouve fortement diminué. Macklin isole le fait que pour les employés du secteur privé qui exercent un travail avec un contrôle diminué, conjugué à un faible support social, il s'agit d'autant d'éléments qui semblent exacerber les impacts d'une demande psychologique élevée, augmentant ainsi le niveau de détresse psychologique. Inversement, la présence d'un fort support tend à réduire l'impact d'une demande élevée lorsqu'il y a un contrôle accru sur le travail. En somme, plus le contrôle sur le travail est grand, moins la détresse psychologique tend à faire son apparition. En ce qui concerne les employés du secteur public, le même constat s'applique : plus le contrôle est faible et la demande forte, plus les risques de détresse psychologique sont élevés.

1.2.1.3. Le modèle de déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist

Le second modèle portant sur la relation entre les facteurs professionnels et la détresse psychologique a été conçu par Johannes Siegrist (1996). Dans ce modèle, les conditions de travail pathogènes sont identifiées comme étant celles qui associent des efforts élevés à de faibles récompenses. Les récompenses font référence au salaire, à l'estime et au contrôle exercé sur son propre statut professionnel (promotion et sécurité d'emploi). Les efforts, quant à eux, peuvent être de nature extrinsèque (contraintes de temps, responsabilités, exigences croissantes du travail) ou de nature intrinsèque (attitudes, comportements, motivations). Contrairement à la théorie de la motivation sur les attentes, qui prédit que les gens en situation de déséquilibre efforts-récompenses auront tendance à fuir cette situation ou à réduire leurs efforts au maximum, le modèle de Siegrist prédit un effort continu, et donc une expérience stressante, dans les trois conditions suivantes : A) à partir de leur perception du marché du travail, les travailleurs évaluent le coût de perdre leur emploi comme étant supérieur à celui induit par la situation de déséquilibre; B) pour des raisons stratégiques, le travailleur tolère une telle situation en espérant améliorer ses chances d'obtenir une promotion et les récompenses qui y sont rattachées; C) en présence de surinvestissement qui se caractérise par des attitudes, des comportements et des émotions reflétant un effort excessif combiné à un besoin élevé d'être approuvé et estimé. Les gens portés au surinvestissement n'évaluent pas avec justesse la relation existant entre les coûts et les récompenses, ce qui explique pourquoi ils tolèrent une situation de déséquilibre.

Figure 2. Le modèle déséquilibre efforts-récompenses



Source : Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 1, 27-41.

Le modèle prédit qu'un stress est susceptible d'être vécu dans une situation de déséquilibre entre l'effort extrinsèque (élevé) et la récompense (basse), associé à un niveau élevé de surinvestissement. De plus, en l'absence de ce surinvestissement, une situation de travail où l'effort est élevé et où la récompense est faible aura également comme conséquence une expérience stressante étant donné l'absence de réciprocité dans l'échange social. Il est également à noter que les efforts excessifs confrontés à des attentes de récompenses déçues, attribuable au surinvestissement, peut produire une expérience stressante même en l'absence de demandes élevées de la part du milieu de travail.

Plusieurs études ont vérifié le modèle de Siegrist (1996). Dans un premier temps, l'étude longitudinale de Whitehall II (Stansfeld et al., 1999) a permis de constater qu'un déséquilibre entre les efforts élevés et les récompenses peu élevées (composante extrinsèque du modèle) était associé avec le développement futur de

désordres psychiatriques. Dans la phase 5 (Stansfeld et al., 2002) de cette étude, on a également démontré qu'un niveau élevé d'efforts sur le plan intrinsèque associé à de faibles perspectives de récompenses comportait, à long terme pour les travailleurs, un risque plus élevé de développer des maladies coronariennes.

Une autre étude intéressante est celle de Tsutsumi et al. (2002) qui a voulu valider le modèle de Siegrist, initialement vérifié auprès de la population européenne, au sein de la force de travail japonaise (N = 3834). Cette recherche a permis de valider le modèle de Siegrist malgré les différences de cultures qui auraient pu biaiser le rapport des individus avec leurs emplois mais tel ne fut pas le cas. Cette étude a donc permis de confirmer que le surinvestissement au travail était l'apanage des gens âgés entre 25 et 30 ans et que celui-ci était en grande partie corrélatif des employés travaillant de très longues heures. Cette étude, réalisée en majeure partie auprès des employés d'hôpitaux, a donc permis d'attester que les employés travaillant dans les hôpitaux étaient deux fois plus à risque de vivre le déséquilibre isolé et explicite par Siegrist.

Ostry et al. (2003) ont quant à eux voulu comparer les modèles de Siegrist (1996) et de Karasek (1979). La conclusion a été telle qu'aucun des deux modèles n'a pu dresser avec satisfaction un portrait l'état de santé mentale et physique de travailleurs devant répondre à un questionnaire d'autoévaluation sur leur état de santé. En somme, seul le modèle de Siegrist bénéficie, selon cette étude, d'une meilleure validité. Toutefois, les chercheurs admettent qu'un modèle combinant le

modèle de Siegrist et celui de Karasek serait un instrument idéal pour la prédiction du développement de problèmes de santé physique et/ou psychique.

L'étude de de Jonge et al. (2000a, b) auprès d'employés de secteurs d'emplois divers aux Pays-Bas (N = 11 636) étudie et confirme que les travailleurs en situation de déséquilibre au niveau des efforts (élevés) et des récompenses (basses) courraient davantage de risques de vivre de l'épuisement, des plaintes psychosomatiques et physiques ainsi que de l'insatisfaction au travail. Ces deux éléments du déséquilibre se sont avérés être des prédicteurs plus justes d'un faible bien-être que le niveau de contrôle sur la tâche abordé dans le modèle de Karasek (1979), vérifié lui aussi dans cette étude. De plus, il est apparu que les gens qui avaient tendance à se surinvestir étaient plus susceptibles de souffrir d'un pauvre bien-être et couraient un risque 2.1 fois plus élevé de vivre un épuisement émotionnel par rapport à ceux qui s'engageaient moins.

Hasselhorn et al. (2004) ont conduit une étude auprès d'infirmières (N = 21229) de sept pays européens (Pologne, Allemagne, Italie, Slovaquie, France, Belgique et les Pays-Bas). Le but de cette étude était d'analyser la propension des infirmières à la détresse psychologique et de mesurer leur intention de quitter leur profession. Il s'est avéré que dans la majorité de ces pays (Pologne, Allemagne, Italie et Slovaquie), le déséquilibre entre les efforts investis au travail et les récompenses anticipées était élevé pour les infirmières. De même, plus les risques de détresse étaient élevés, plus l'intention de quitter la profession s'accroissait.

Ce déséquilibre efforts-récompenses illustré par Siegrist (1996) témoigne d'un facteur de risque important pour l'équilibre psychologique des travailleurs. D'autres éléments, cependant, ont été relatés dans la littérature comme pouvant avoir un effet négatif sur la santé mentale des travailleurs. On peut d'ailleurs faire un rapprochement certain entre les demandes psychologiques de travail du modèle de Karasek (1979), les efforts extrinsèques du modèle de Siegrist (1996) et le facteur de la surcharge de travail. Les résultats de l'étude de Jex et Bliese (1999) (N = 2273, États-Unis), dans laquelle la surcharge de travail en tant qu'agent producteur de stress a été vérifiée, ont permis d'associer la surcharge de travail à la présence de tensions psychologiques chez les individus.

Le modèle de Siegrist a aussi été testé et vérifié dans une étude réalisée à l'échelle européenne (Siegrist et al. 2004). Des employés de groupes divers de cinq pays ont participé à cette étude qui a corroboré le modèle de Siegrist: Allemagne N = 316, Belgique N = 3796, France N = 10 174, Suède N = 960, Grande-Bretagne N = 3697. Les éléments qui ont été mis en valeur confirment que le stress chronique au travail est principalement généré par ce déséquilibre entre les efforts fournis au travail et les récompenses anticipées.

Selon l'étude de Lau N= 1803 (2008), qui a établi la version norvégienne du ERI-Q (Effort-Reward Imbalance questionnaire), le modèle de Siegrist se vérifie dans la mesure où furent examinées deux dimensions du questionnaire ERI-Q, ainsi que le phénomène du surinvestissement au travail. Dans ce questionnaire, plus le score était

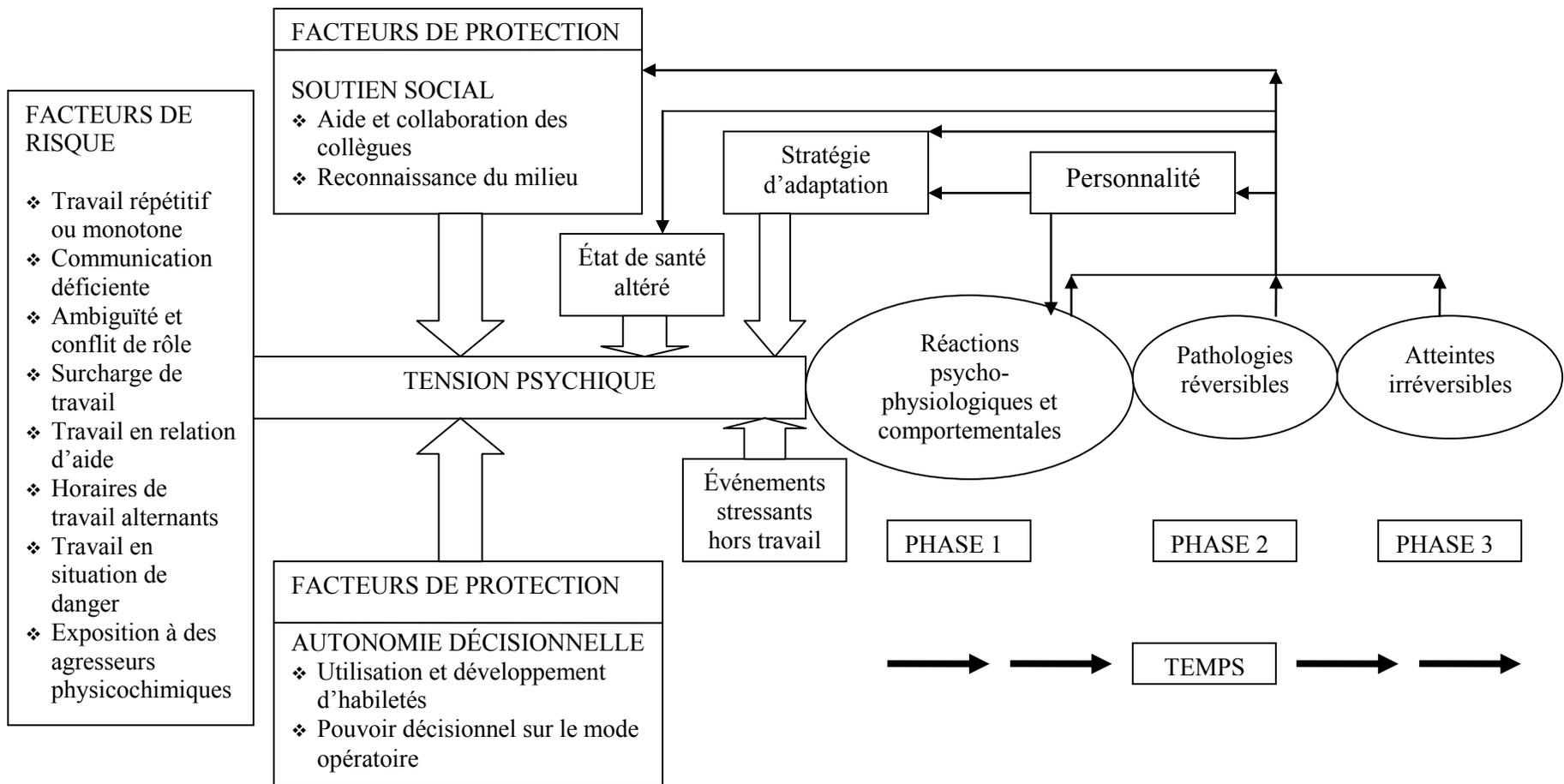
élevé et plus les employés se surinvestissaient, plus les scores relatifs à leur état de santé étaient bas, et traduisaient donc un état général de santé défavorable.

Dragano, He, Moebus, Jöckel, Erbel et Siegrist (2008) ont conjugué leurs efforts dans le but d'examiner simultanément les deux principaux modèles théoriques de la détresse psychologique au travail. Cette analyse comparative fut conduite dans le cadre d'une étude auprès de 1811 travailleurs. Cette recherche a documenté de fortes corrélations des composantes intrinsèques et extrinsèques du modèle déséquilibre effort-récompense en lien avec des symptômes de dépression. Cette étude a confirmé qu'un déséquilibre entre un surinvestissement au travail et une non reconnaissance entraîne des risques accrus de dépression, tout un comme faible niveau de latitude décisionnelle.

1.2.1.4. Le modèle intégrateur de Vézina

Les deux modèles que nous avons étudiés jusqu'à présent dominant largement la littérature relative à la détresse psychologique au travail. Toutefois il existe d'autres modèles, notamment celui de Vézina et al. (1992). Ce modèle intégrateur prend en compte l'individu dans sa globalité afin de dresser un modèle théorique, qui, jusqu'à ce jour, n'a pas été vérifié empiriquement. Comme le souligne l'auteur, en plus des facteurs de risque professionnels, d'« autres facteurs doivent être pris en considération, tel que l'ensemble des aspects de la santé mentale liés à l'individu. » Le modèle de Vézina tient compte de la personnalité de l'individu dans ses stratégies d'adaptation face à l'adversité rencontrée dans un milieu de travail donné.

Quant à eux, les facteurs de risque liés au travail sont multiples : le travail répétitif et monotone, une communication déficiente, ambiguïté et conflit de rôle, surcharge de travail, travail en relation d'aide, horaires de travail alternants, travail en situation de danger et exposition à des agresseurs physicochimiques. Toutefois, Vézina identifie des facteurs de protection pouvant venir atténuer les effets néfastes des agents producteurs de stress. D'abord, nous trouvons le support social qui inclut l'aide et la collaboration des collègues ainsi que la reconnaissance du milieu. Ensuite l'autonomie décisionnelle compte également parmi les facteurs de protection et elle comporte les sous-facteurs suivants : l'utilisation et le développement d'habiletés et un pouvoir décisionnel sur le mode opératoire.

Figure 3. Le modèle intégrateur

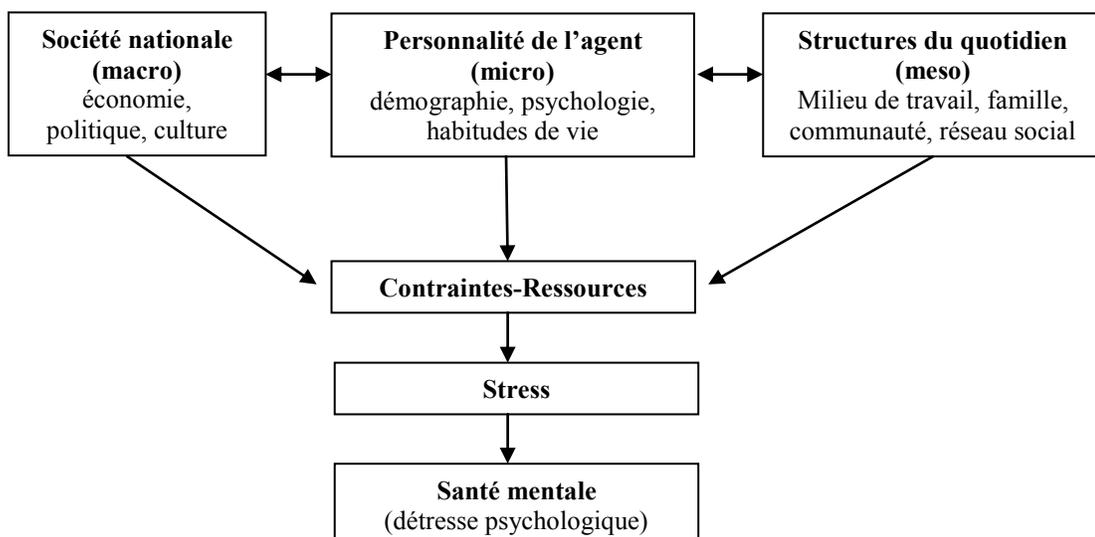
Source : Vézina, M., M. Cousineau, A. Vinet, M-C. Laurendeau, (1992). *Pour donner un sens au travail : Bilan et orientation du Québec en santé mentale au travail*. (Chapitre 3, p.75). Boucherville, Montréal : Éditeur Gaëtan Morin.

1.2.1.5. Le modèle multiniveaux de Marchand, Durand et Demers

Marchand, Durand et Demers (2006) ont proposé un modèle multiniveaux des déterminants de la santé mentale dans la main d'œuvre. Ce modèle «postule que les contraintes et les ressources engagées simultanément par la personnalité des agents, les structures du quotidien et les structures macrosociales génèrent un stress pouvant provoquer des réactions non désirées telles que la détresse psychologiques.»

Le modèle propose donc une conception de l'individu présenté comme « un agent ou un acteur en relation dans un environnement social composé de structures avec lesquelles il compose au quotidien. » Ces relations se déroulent dans un environnement social plus large caractérisé notamment par un contexte social, politique, économique et culturel propre à une société donnée. Ce modèle a de plus été validé empiriquement (Marchand, Demers, & Durand, 2005a, 2005b, 2006).

Figure 4. Le modèle théorique général de la santé mentale



1.2.1.6. Autres facteurs favorisant la détresse psychologique

Marchand, Durand et Demers (2005) ont examiné l'évolution des taux de détresse psychologique au sein de douze catégories professionnelles durant la période entre 1987 et 1998. Les données de cette étude ont été recueillies suite aux trois phases de l'enquête sur la santé au Québec, soit en 1987, 1992 et 1998. 31 357 travailleurs âgés de 15 ans et plus ont participé à ces études ont démontré une importante augmentation de la détresse psychologique au sein des groupes suivants : cols blancs non spécialisés, cols bleus semi spécialisés, chez les hommes cols bleus non spécialisés, chez les techniciens et les cols blancs semi spécialisés. En fait, entre 1987 et 1992, les auteurs ont noté une augmentation de 33% du taux de détresse psychologique au sein des travailleurs cols blancs semi spécialisés ainsi qu'une augmentation de plus de 300% au sein de la catégorie des techniciens. Aucune augmentation n'a été observée chez les hauts dirigeants.

Les changements fréquents d'équipe de travail, de supérieurs, de lieux de travail, d'horaires et de tâches sont également au nombre des facteurs qui peuvent influencer en tant qu'agents producteurs de stress. Verhaeghe et al. (2008) ont démontré que l'ensemble de ces facteurs combinés pouvait mener les infirmières à l'épuisement professionnel et à la détresse psychologique. Cette étude menée auprès de 7683 employés de dix hôpitaux belges a illustré le fait que les facteurs susmentionnés avaient un effet direct sur l'apparition de la détresse psychologique.

D'un autre point de vue, nous pouvons affirmer que la détresse psychologique peut directement résulter en absentéisme pour les employés qui en sont atteints. Virtanen et al. (2007) a su démontrer que la détresse psychologique avait un effet direct sur les absences pour invalidité de longue durée. L'étude fut menée auprès de 7986 personnes (♂ =1323, ♀ =6663) employées du secteur public. Il en a résulté que les cas de détresse psychologique avaient une incidence d'absentéisme pour invalidité de longue durée 1,3 à 1,4 fois plus élevée que chez les personnes ne rapportant pas de détresse psychologique. En d'autres termes, la détresse psychologique est étroitement associée aux absences pour invalidité à long terme au sein de notre population de travailleurs.

Hayasaka et al. (2007) a conduit une étude auprès de femmes médecins japonaises. 587 questionnaires ont été distribués et 387 personnes ont répondu au GHQ-30 (General Health Questionnaire). Les résultats ont suggéré que l'environnement de travail (environnement physique) ainsi que les horaires atypiques de ces femmes médecins — les horaires de nuit surtout — contribuaient à l'apparition de la détresse psychologique.

Elovainio et al. (2007) a effectué une étude longitudinale sur une période de 31 ans. Le but de cette étude était d'examiner l'incidence de facteurs remontant à bien au-delà des facteurs usuels pouvant contribuer à l'apparition de la détresse psychologiques chez les travailleurs. Des facteurs tels que : une dépression durant la grossesse de la mère, une naissance prématurée, des conditions socioéconomiques difficiles pendant l'enfance, un risque accru de maladie pendant l'adolescence ainsi

que les performances académiques faibles. Les sujets de l'étude (♀= 2062, ♂ = 2231) ont été suivis de leur naissance jusqu'à l'âge de 31 ans. Il a été rapporté que le fait d'appartenir au genre féminin et d'avoir un père avec des conditions socioéconomiques défavorisées ainsi que d'avoir de pauvres résultats académiques à l'adolescence était lié à la pratique d'un emploi ayant une faible latitude décisionnelle et de fortes demandes psychologiques, cela, bien entendu, favorisant l'apparition de la détresse psychologique. D'autres facteurs tels que d'avoir un faible niveau de scolarité, un fort taux d'absentéisme pendant la période scolaire ainsi qu'une consommation modérée d'alcool à l'âge de 14 ans pouvaient avoir une incidence sur le fait de décrocher un emploi permettant une faible latitude décisionnelle.

Comme nous le laissons entendre plus haut, il peut exister différentes stratégies afin de contrer la détresse psychologique sur les lieux de travail. Takao et al. (2006) ont étudié le comportement de superviseurs envers leurs subordonnés afin de déterminer si les premiers, en recevant une formation adéquate, peuvent, par leurs comportements et leurs décisions, amoindrir les effets du stress parmi leurs subordonnés et, conséquemment, de la détresse psychologique. 305 employés furent impliqués dans cette étude (46 superviseurs et 255 subordonnés). Toutefois, le fait d'avoir une formation adéquate pour les superviseurs n'a aucun effet positif visant à amoindrir la détresse psychologique parmi leurs employés.

1.3. Le concept de climat de travail

Dans cette section, nous allons circonscrire le concept de climat de travail sur lequel notre étude s'appuiera. Pour une revue de littérature complète, nous renvoyons le lecteur à l'étude de Théberge (2005) dont nous poursuivons les travaux.

Un concept difficile à cerner

Le concept de climat de travail peut être difficile à cerner. En effet, comment distinguer le climat de travail du climat organisationnel, de la culture organisationnelle, du climat collectif, du climat psychologique, du climat social, etc? Peut-on assumer que ce sont là tous des synonymes et que ces termes sont interchangeables? L'affaire n'est pas aussi simple. Glick (1988) va jusqu'à affirmer que ce terme, étant utilisé à plusieurs fins, finira par perdre toute valeur.

1.3.1. Distinctions conceptuelles

Comme l'affirme Bazinet (1999), le *climat psychologique* correspond à la représentation que se fait un individu de son environnement de travail. À ce titre, il est donc considéré comme une variable perceptuelle se situant comme intermédiaire entre l'expérience personnelle — organisationnelle ou individuelle — et le comportement. Selon Rousseau (1988), le climat psychologique prend ses références des représentations qui sont psychologiquement significatives pour un individu sur les structures organisationnelles, les processus et les événements.

Le *climat organisationnel*, quant lui, fait référence à une mesure d'ensemble, un aperçu global partagé par plusieurs individus. Comme le définissent Brunet et Savoie (1999), celui-ci représente les attributs organisationnels objectifs perçus de façon comparable par les membres d'une unité administrative donnée et qui influenceraient les comportements organisationnels.

Le climat organisationnel peut également être approché de façon plus théorique. Ekvall (1985) distingue une vision réaliste et une vision subjective du climat organisationnel. Dans la première optique, le climat organisationnel est entendu comme une réalité objective qui existe en soi, indépendamment de toute perception. La seconde approche privilégie une appréhension subjective du climat de travail en ce sens ou celui-ci se construit par et à travers une perception et des connaissances partagées par un ensemble d'individu à propos de la situation organisationnelle.

Contrairement à la notion de climat organisationnel, *la culture organisationnelle* est stable dans le temps et conjugue avec elle la notion d'historique d'une organisation. La culture serait donc enracinée à même la structure d'une organisation et traduirait les valeurs et les croyances qui y sont véhiculées (Denison 1996, Reichers et Schneiders, 1990; Trice et Beyers, 1992).

Rousseau (1988) assimile la culture organisationnelle au climat organisationnel en soulignant le nombre élevé de ressemblances qui lient chacun de ces deux concepts. Ainsi, la recherche sur un des concepts informerait suffisamment sur l'autre, permettant ainsi leur assimilation. Toutefois, Rousseau affirme qu'il est essentiel de

maintenir entre les deux termes une distinction sur les plans conceptuel et opérationnel. À ce titre, Denison (1996) souligne que les recherches sur la culture organisationnelle seraient davantage portées sur l'évolution du système social à travers le temps tandis que les recherches sur le climat organisationnel sembleraient se rapporter aux impacts des systèmes organisationnels sur les groupes ou les individus. Autre fait également à souligner : la recherche de connaissances sur la culture organisationnelle relève plus d'une conception qualitative que quantitative et, à cet égard, elle celle-ci se mesure plus par observation que par des opérations statistiques.

Le concept de *climat collectif* se définit par des groupes d'individus partageant la même perception de leur environnement. Schneider et Reichers (1983) soutiennent qu'il existe deux façons pour la constitution d'un climat collectif au sein d'une organisation : d'une part, le développement de schémas cognitifs communs (besoins, buts, valeurs au travail, etc.) et, d'autre part, le climat collectif peut se développer par les interactions qu'ont les individus entre eux au travail.

Un concept du climat psychologique de travail

Le concept qui a retenu notre attention pour notre étude est le concept de climat psychologique, tel que discuté par Savoie et Brunet (1999) et dont les dimensions sont les suivantes :

Tableau I. Les dimensions du concept de climat psychologique

1. Pratiques de gestion	Les pratiques de l'organisation et de la direction telles que perçues par les employés. Elles comprennent le style de leadership, le contrôle, la considération, la centralisation ou la décentralisation de la prise de décision, la participation, la supervision, la responsabilisation, les contraintes imposées par l'organisation.
2. Qualité des relations de travail	L'appréciation en termes de cohésion ou de rapports conflictuels, de moral, de relations affectives et d'intimité, de cordialité et de confiance mutuelle, de relations statutaires ou collégiales. Cette dimension réfère à tous les types de relations, d'échanges et de contacts qui s'établissent entre les acteurs d'une organisation.
3. Soutien de la part des dirigeants	Des conduites adoptées par les dirigeants pour assister les employés dans leurs tâches, pour encourager, leur donner de la rétroaction (feed-back), les remercier et reconnaître le travail accompli.
4. Stratégies organisationnelles	Les processus d'action mis en place pour atteindre certains objectifs organisationnels. Ces processus sont liés au fonctionnement et à la survie de l'organisation, tels que l'accent mis sur la croissance, la production, l'innovation, le risque, les normes, le consensus, l'éthique de travail.
5. Attitudes valorisées	Des états émotionnels et des sentiments éprouvés par les acteurs (employés et patrons) de l'organisation.
6. Autonomie au travail	Le degré de latitude donné aux individus de l'organisation dans leur travail quotidien.
7. Qualité de l'environnement immédiat de travail	Tous les aspects reliés à l'environnement interne proche de l'employé, qui concernent plus spécifiquement les conditions de travail, à savoir la complexité de l'organisation, la sécurité au travail, le cadre physique, les pressions sociales.
8. Motivation	Les mobiles sous-jacents qui motivent un individu au travail. Cela réfère au système de récompense/punition, leur type d'attribution et leur caractère individuel ou de groupe.
9. Structure organisationnelle	Les caractéristiques objectives d'une organisation telles que la taille, la hiérarchie, les modalités de division et le secteur d'activité.
10. Préoccupations d'efficacité	Les préoccupations d'efficacité de l'organisation en général tel que les perceptions d'objectifs de performance, de compétences, de flexibilité organisationnelle, de qualité de gestion et de rémunération.
11. Caractéristiques de la tâche	La clarté que les employés perçoivent des buts et des objectifs reliés à l'exécution de leur tâche dans l'organisation.

Source : Brunet, L; A. Savoie (1999). *Le climat de travail*. Montréal, Éditions Logiques.

La principale raison venant justifier notre choix est que le concept de climat psychologique tel qu'exprimé par Brunet et Savoie s'adjoit parfaitement à notre volonté de mesurer la *perception* qu'ont les individus de leur environnement de travail. La conception du climat psychologique entendu comme une perception constitue une des principales forces de l'analyse de Brunet et Savoie en ce qu'elle nous informe sur le degré de cohésion de cette perception et sur la force de cette dernière sur l'assise des comportements et des perceptions qui sont développés au sein d'une unité organisationnelle. En d'autres termes, le climat psychologique tel que défendu par Brunet et Savoie puise sa force dans le fait qu'il établit cette fine relation entre le domaine de la perception individuelle et celui de l'assentiment collectif à cette perception. De plus,

En second lieu, nous désirons poursuivre dans la même veine que les travaux débutés par Théberge (2005) qui se sont intéressés au concept de climat de travail en général et à celui du climat psychologique en particulier. Si les travaux de Théberge concernaient plus exactement l'élaboration et la validation d'un questionnaire sur le climat psychologique au sein des unités organisationnelles, notre tâche sera quant à elle d'administrer ce questionnaire et d'établir les liens entre le climat psychologique comme facteur professionnel de la détresse psychologique. Toutefois, pour le bénéfice du lecteur, il nous importe de rappeler que Théberge a procédé de la façon suivante pour les fins de sa recherche. Ainsi, le développement du questionnaire s'est déroulé en quatre étapes. Un groupe de recherche a conceptualisé le climat psychologique des unités organisationnelles à l'aide d'une recension de la littérature et a développé une première version de l'instrument psychométrique. Par la suite, un groupe d'experts a

fait une analyse de contenu pour s'assurer de la clarté et de la justesse des indicateurs. Troisièmement, une étude pilote a permis de vérifier la clarté des consignes et des indicateurs. Enfin, la dernière version du questionnaire a été mise à l'épreuve auprès de 216 participants regroupés en 16 unités, provenant du milieu hospitalier et de celui de l'éducation. Le questionnaire veut donc mesurer les éléments suivants : la qualité de l'environnement de travail immédiat, la qualité de la gestion du superviseur et les relations entre les collègues. Les travaux demeurent donc à poursuivre pour des fins de validité de construit.

1.3.2. Autres aspects liés au climat psychologique

Martin, Jones et Callan (2005) ont démontré dans leur étude que plus le climat psychologique était bon au sein des unités organisationnelles, plus les employés réagissaient positivement lors de périodes de grands changements organisationnels. La première hypothèse de leur recherche était la suivante : un climat psychologique positif est associé à une évaluation positive des changements organisationnels.

Mathis Schulte et al. (2006) a conduit une étude auprès de 1076 employés de succursales bancaires dans l'ouest des États-Unis afin d'évaluer l'impact du climat psychologique au sein des unités organisationnel sur la satisfaction des employés en regard de leur emploi. Il s'agissait d'établir si la satisfaction des employés était reliée à leur propre perception de leur environnement de travail mais également à savoir dans quelle mesure cette perception individuelle était partagée par les collègues de l'unité organisationnelle. En d'autres termes, Mathis Schulte et al. ont confirmé l'hypothèse

que le climat psychologique va au-delà d'une perception individuelle de son environnement de travail. Le climat psychologique des unités organisationnelles s'inscrit dans un ensemble, dans un système de perception qui est positif ou non et qui est partagé par l'ensemble des employés composant l'unité organisationnel. Comme le souligne l'auteur : «le climat psychologique de l'unité organisationnelle est directement attribuable du climat psychologique individuellement perçu.»

Biswas et Varma (2007) ont mené une étude ayant pour but d'examiner la relation entre le climat psychologique et le rendement des employés. Plus exactement, il s'agissait de déterminer si le climat psychologique avait un impact non seulement sur le rendement mais également sur la volonté des employés à adopter une attitude de «citoyen organisationnel» (OCB= Organizational Citizenship Behavior) responsable.

Quatre hypothèses furent vérifiées : 1- la perception individuelle du climat psychologique a un impact significatif et une influence positive sur le comportement organisationnel, 2- le climat psychologique perçu a un impact positif sur le niveau de satisfaction des employés vis-à-vis leur emploi, 3- le comportement organisationnel des employés influencera positivement leur rendement et 4- Le niveau de satisfaction des employés en regard de leur emploi aura un impact positif sur leur rendement.

L'étude fut réalisée auprès de 357 cadres et gestionnaires en Inde. La première hypothèse fut partiellement confirmée. Les auteurs indiquent que les employés adoptent de bons comportements organisationnels mais non nécessairement dictés par

la nature de leur travail. La seconde hypothèse a été confirmée, la troisième aussi et la quatrième et dernière fut également confirmée.

D'Amato et Zijlstra (2008) ont mené une étude sur le climat psychologique auprès de 406 employés de six hôpitaux européens. Le but de l'enquête était de démontrer que la façon dont les travailleurs se comportent au travail agit en tant que médiateur sur la relation entre le climat psychologique de travail et les problématiques vécues au travail. Selon les auteurs, les différences individuelles des travailleurs qui permettent la perception du climat de travail interagissent avec des facteurs contextuels à l'environnement de travail (règlements, procédures, etc.), le rendement, et le bien-être individuel.

Amenumey et Lockwood (2008) ont élaboré un concept de climat psychologique comprenant quatre dimensions, à savoir : 1-le support de la direction, 2-l'orientation clientèle, 3- service interne et, 4- information et communication. Ce concept de climat psychologique a été développé afin de mener une recherche dans le domaine de l'industrie hôtelière.

En fait, l'objectif de cette recherche était d'identifier les aspects de l'environnement de travail des employés qui étaient associés à leur sentiment de détenir les capacités (initiative et leadership) à changer les choses de façon positive. En d'autres termes, l'étude avait pour but de souligner la relation entre le climat psychologique et le fait que les employés détenaient suffisamment de pouvoir dans l'exercice de leurs fonctions. L'étude a été menée auprès d'un échantillon restreint de

147 employés d'une chaîne hôtelière de luxe au Royaume-Uni. Les résultats suggèrent une corrélation positive entre le climat psychologique et le degré d'«empowerment» des employés et que les dimensions du climat psychologique ci-haut mentionnées étaient les clés qui permettent de créer un environnement propice à l'exercice d'un certain pouvoir et un certain leadership par les employés. Selon Rappaport (1987), l'«empowerment» comporte quatre dimensions essentielles : la participation, la compétence, l'estime de soi et la conscience critique. Ainsi, les employés sont-ils amenés à prendre eux-mêmes en charge leur autonomie ainsi qu'une large part de pouvoir et de latitude décisionnelle dans l'exercice de leurs fonctions.

Klem et Schlechter (2008) ont également montré qu'une relation positive et significative existe entre le climat psychologique et le degré d'intelligence émotionnelle. Le climat psychologique est ici défini par huit dimensions : 1-autonomie, 2-cohésion, 3-confiance, 4-, pression, 5-support, 6-reconnaissance, 7-équité et 8-innovation (*autonomy, cohesion, trust, pressure, support, recognition, fairness, innovation*). L'intelligence émotionnelle est quant à elle caractérisée par les cinq dimensions suivantes : 1-empathie, 2-vigilance, 3-maîtrise de soi, 4-motivation et, 5-habiletés sociales (*Empathy, self-awareness, self-regulation, motivation, social skills*).

Le degré d'intelligence émotionnelle fut mesuré avec le *Swinburne University Emotional Intelligence Test* (SUEIT) qui a été développé par l'unité de recherche en psychologie organisationnelle de l'université de Swinburne en Australie. Le climat psychologique fut quant à lui mesuré à l'aide de *l'Organisational Climate*

Questionnaire (OCQ) développé par Koys et DeCotiis (1991). Cette étude fut menée auprès de 600 participants avec un taux de réponse de 49,5%.

1.4. Sommaire de l'état des connaissances

Au cours des pages précédentes, nous avons exposé les deux modèles prédominant de la détresse psychologique; celui de Karasek (1978, 1990) et celui de Siegrist (1996). Dans son modèle demandes-contrôle (1978) et son modèle ultérieur demandes-contrôle-support (1990), Karasek nous rappelle entre autres qu'une faible latitude décisionnelle combinée à des demandes psychologiques élevées induit l'individu dans un état de tension qui favorise l'apparition de la détresse psychologique. Dans son modèle déséquilibre efforts-récompenses (1996), Siegrist affirme quant à lui que cette situation de déséquilibre est également à même de favoriser l'apparition de la détresse psychologique.

Nous avons également examiné le modèle intégrateur de Vézina et al. (1992) ainsi que le modèle multiniveaux de Marchand, Durand et Demers (2006). Nous avons constaté que ces deux derniers modèles conçoivent les déterminants de la détresse psychologique d'une façon beaucoup plus large et inclusive que les deux premiers. Toutefois, le modèle de Vézina et al. n'a pas été vérifié empiriquement. L'étude de ces quatre modèles donc a permis de mettre en relief une multitude de déterminants de la détresse psychologique.

En ce qui concerne cette fois le climat de travail, nous avons exposé nos distinctions conceptuelles afin d'en arriver à une définition qui cadrerait avec l'objectif de notre étude. Nous avons retenu la définition de Brunet et Savoie (1999) qui, avec ses onze dimensions, stipule que le climat psychologique de travail devait être compris comme un ensemble de perception qu'ont les individus de leur environnement de travail. Plus exactement, le terme de climat psychologique établit une relation entre le domaine de la perception individuelle et celui de l'assentiment collectif à cette perception.

Tout au long de notre revue de littérature, nous avons pu constater que de nombreuses études ont vérifié empiriquement les deux modèles prédominants de la détresse psychologique. Toutefois, nous savons que peu de recherches se sont penchées sur le lien entre le climat de psychologique de travail et l'apparition de la détresse psychologique. Suite à notre revue de littérature, nous croyons plausible l'existence d'un lien entre le climat psychologique de travail et la détresse psychologique. C'est ce que nous nous proposons de faire au fil des prochains chapitres.

Chapitre 2

MODÈLE CONCEPTUEL ET MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente le modèle conceptuel et la méthodologie de notre recherche et se divise en quatre sections : la première présente le modèle conceptuel et les hypothèses de notre travail, la seconde décrit les variables qui sont mesurées, la troisième discute de la logistique. La dernière et quatrième section présente notre modèle d'analyse.

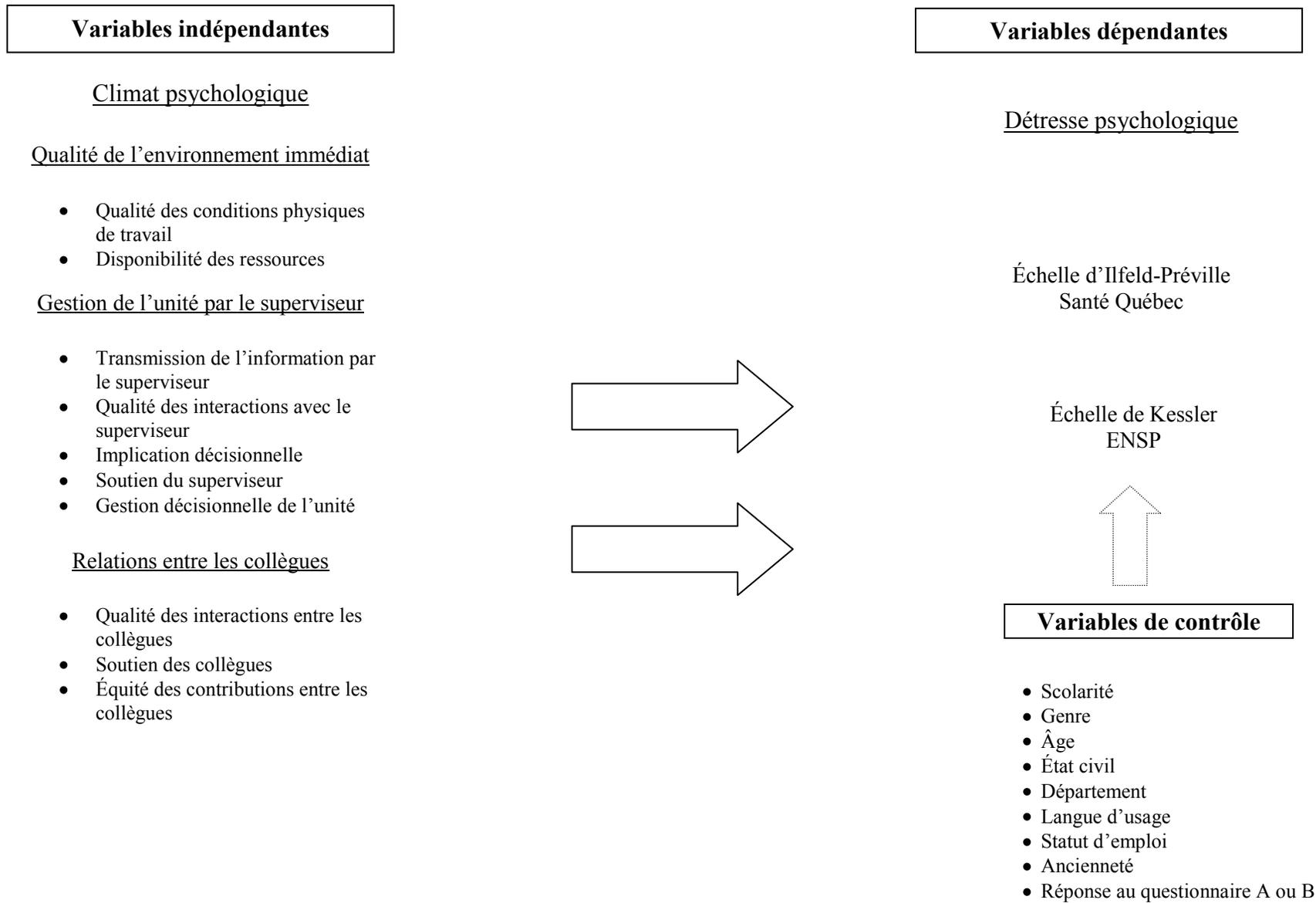
2.1. Modèle de la recherche et hypothèses

Notre première section porte sur le modèle conceptuel de notre recherche. Nous abordons chacune des dimensions, leurs composantes et leurs indicateurs respectifs. Nous exposerons ensuite nos deux hypothèses de recherche.

2.1.1. Modèle conceptuel

Notre modèle conceptuel est inspiré des recherches menées par Durand, Rousseau et Théberge (2005) sur l'évaluation de la qualité psychologique du milieu de travail ou climat psychologique de travail, lesquelles sont décrites par Théberge dans son mémoire de maîtrise. Nous avons opté pour la notion de climat psychologique car ses prémisses reposent sur la notion de perception individuelle d'un environnement de travail collectif. Le climat psychologique serait conçu comme une réaction commune des différents acteurs du milieu de travail. «Selon cette approche dite subjective,

l'individu interprète et répond à des variables situationnistes d'une manière qui lui est avant tout psychologiquement signifiante, et non sur la seule base de conditions externes subjectives (Brunet et Savoie, 2000).» En somme un climat est qualifié de «psychologique» car il peut rendre compte «d'un vécu actuel commun à plusieurs individus peu importe leur localisation dans l'organisation ou les organisations (Brunet et Savoie, 2000).» Nous proposons dans le modèle de comparer deux mesures de la détresse psychologique (Kessler et Ilfeld-Préville) à une échelle de la qualité psychologique du milieu de travail, tout en tenant compte de l'effet possible de certaines variables de contrôle.



Notre modèle conceptuel est basé sur un ensemble de variables indépendantes représentant le concept de climat psychologique de travail avec ses trois dimensions et ses dix composantes. Les variables de contrôle sont constituées de l'âge, du genre, du niveau de scolarité, de l'état civil, du département de travail, de la langue d'usage, du statut d'emploi, de l'ancienneté et de la version du questionnaire utilisée (A ou B). Enfin, nos variables dépendantes sont représentées par les échelles de Kessler et d'Ilfeld-Préville-Préville servant à mesurer le niveau de détresse psychologique au travail.

2.1.2. Hypothèses de la recherche

Le modèle proposé tout en étant basé sur la revue de la littérature et les travaux déjà réalisés nous amène à vérifier certaines hypothèses qui sont les suivantes :

- 1- La qualité du climat psychologique, telle que mesurée par le nouvel outil, influence le degré de détresse psychologique au sein des unités organisationnelles;
- 2- L'outil de mesure du climat psychologique de travail offrira une performance comparable pour chacune des deux mesures de détresse psychologique sélectionnées.
 - 2a- Les trois composantes du climat de travail influenceront chacune l'apparition de la détresse psychologique.

Nos hypothèses de recherche nous amènent donc à penser qu'un bon climat psychologique de travail demeure un élément permettant de contrer le développement de la détresse psychologique.

2.2. Description des dimensions et variables mesurées

2.2.1. Le concept de climat psychologique

La qualité de l'environnement de travail

La première dimension de nos variables indépendantes est la qualité de l'environnement immédiat de travail qui indique le degré auquel l'individu œuvre dans des conditions physiques favorables à la réalisation de son travail et dispose des ressources nécessaires pour y parvenir. Ceci demeure un aspect important sur le plan de l'unité de travail puisqu'il est susceptible de varier d'une unité à l'autre. Les composantes de cette dimension sont les conditions physiques de travail et les ressources disponibles. Les indicateurs reliés à la qualité de l'environnement de travail sont les suivants :

Tableau II. Indicateurs de la dimension «qualité de l'environnement de travail»

- | |
|---|
| <p>1- L'aménagement de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches.</p> <p>2- La température de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches.</p> <p>3- Mon espace de travail est sécuritaire.</p> <p>4- Je dispose du matériel adéquat (outils, équipements, appareils, fournitures) pour effectuer mon travail.</p> <p>5- L'éclairage de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches.</p> <p>6- J'ai accès à du soutien technique dès que nécessaire.</p> <p>7- Le niveau de propreté de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches.</p> <p>8- J'ai la possibilité de participer à différentes activités sociales avec mes collègues et mon superviseur</p> |
|---|

(ex: sports, souper, célébrations saisonnières).

9- Je dispose du temps nécessaire pour effectuer mon travail.

10- J'ai suffisamment d'espace pour être à l'aise dans l'exécution de mes tâches.

11- La ventilation de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches.

12- J'ai accès à la formation nécessaire pour bien faire mon travail.

13- Le niveau de bruit de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches.

14- La réparation ou le remplacement de mon matériel de travail (outils, équipements, appareils, fournitures) se fait dès que nécessaire.

Gestion de l'unité par le superviseur

Cette dimension mesure la perception que l'individu a des agissements de son supérieur hiérarchique. La première composante concerne la transmission de l'information par le superviseur, qui désigne le degré auquel le superviseur diffuse à ses employés les informations qui lui proviennent de l'extérieur de l'unité. La deuxième composante renvoie à la qualité des interactions avec le superviseur et se définit par la valeur des échanges entre le superviseur et ses employés. La troisième composante est l'implication décisionnelle et réfère au degré d'autonomie que permet le superviseur dans les prises de décision

La quatrième composante est le soutien du superviseur et elle renvoie au degré auquel le superviseur prend conscience et répond aux besoins de ses employés en les appuyant du mieux qu'il peut. La cinquième composante est la gestion décisionnelle de l'unité, c'est-à-dire le degré auquel le superviseur utilise son jugement dans la prise de décision face à l'unité. Les indicateurs sont les suivants :

Tableau III. Indicateurs de la dimension «relations avec le superviseur»

1-Mon superviseur me fait part des changements prévus par la direction.
2-Mon superviseur me donne du feed-back sur mon travail.
3- Mon superviseur répartit le travail de façon juste et équitable.
4-Mon superviseur se préoccupe de mon bien-être physique et mental.
5-Mon superviseur prend en considération mon opinion lorsqu'il doit prendre une décision.
6-Mon superviseur reconnaît mes contributions et mes forces.
7-Mon superviseur prend action pour s'assurer du bon fonctionnement de l'unité.
8-Mon superviseur précise les aspects les plus importants de mon travail.
9-Mon superviseur suscite ma participation en me confiant des responsabilités.
10-Mon superviseur a une attitude respectueuse à mon égard.
11-Mon superviseur se montre judicieux dans l'application des politiques, pratiques et règles de l'entreprises (ex.: code vestimentaire, horaire de travail, harcèlement psychologique).
12-Je suis souvent en conflit avec mon superviseur.
13-Mon superviseur m'aide à développer mes compétences et mes habiletés.
14-Mon superviseur sait bien planifier et coordonner les activités de l'unité.
15-Mon superviseur me transmet clairement les objectifs liés à mon travail.
16-Mon superviseur est juste dans ses décisions.
17-Mon superviseur me laisse prendre des décisions.
18- Mon superviseur répond à mes questions.
19-Mon superviseur s'assure de donner l'heure juste sur les informations circulant dans l'organisation (ex. : rumeurs, commérages).
20- Je suis à l'aise lorsque je discute avec mon superviseur.
21-Mon superviseur se rend disponible lorsque j'ai besoin de lui parler.
22-Mon superviseur a confiance en mon jugement lorsque je dois prendre une décision.
23-Mon superviseur gère activement les conflits qui surviennent au sein de l'unité.
24-Mon superviseur m'aide à résoudre mes problèmes reliés au travail.
25-Mon superviseur me soutien dans l'atteinte mes objectifs.

Les relations entre collègues

La troisième dimension renvoie aux relations entre collègues et est divisée en trois composantes. Nous avons d'abord la qualité des interactions entre les collègues qui mesure le caractère des échanges entre les collègues d'une même unité. Ensuite, vient le soutien entre collègues qui indique à quel degré les membres de l'unité appuient leurs collègues dans le besoin. Enfin, nous avons l'équité des contributions des collègues, qui renvoie au degré auquel un individu estime que ses collègues font leur juste part du travail dans l'unité. Les indicateurs sont ceux-ci :

Tableau IV. Indicateurs de la dimension «relations entre collègues de travail»

- | |
|--|
| <p>1- Mes collègues me respectent.</p> <p>2- Je n'hésite pas à demander de l'aide à mes collègues.</p> <p>3- Mes collègues m'appuient en me transmettant l'information utile à mon travail.</p> <p>4- Je me sens à l'aise avec mes collègues.</p> <p>5- Mes collègues contribuent équitablement au bon fonctionnement de l'unité.</p> <p>6- Mes collègues m'aident à développer mes habiletés et mes compétences.</p> <p>7- Mes collègues se préoccupent de mon bien-être physique et mental.</p> <p>8- Mes collègues font leur juste part du travail.</p> <p>9- Mes collègues parlent dans mon dos.</p> <p>10- Mes collègues contribuent équitablement au travail de l'unité.</p> <p>11- Mes collègues me font bénéficier de leurs connaissances et de leur expérience de travail.</p> <p>12- Tous mes collègues assument leurs responsabilités au sein de l'unité.</p> <p>13- Mes collègues n'hésitent pas à m'aider lorsque nécessaire.</p> <p>14- Mes collègues reconnaissent mes contributions et mes forces.</p> <p>15- J'ai une relation conflictuelle avec certains de mes collègues</p> |
|--|

2.2.2. Les variables dépendantes

Les variables dépendantes de notre cadre conceptuel consistent en deux échelles de mesures, à savoir l'échelle de Kessler, Andrews, Colpe et al. (2002), utilisée par Statistique Canada dans son *Enquête nationale sur la santé publique* en 2000 ainsi que l'échelle d'Ilfeld (1976), laquelle a été adaptée par Prévaille (1994) et utilisée dans le questionnaire de l'*Enquête générale sur la santé et le bien-être de la santé de la population du Québec* de 1998.

La détresse psychologique est une variable dichotomique construite à partir d'une échelle additive de six items (Alpha de Cronbach= 0,77) tirés d'un sous-ensemble de questions du Composite International Diagnostic Interview. Il s'agit de l'échelle de Kessler, Andrews et Mroczek (1998) utilisée par Statistique Canada dans son *Enquête nationale sur la santé publique* de 1999 ainsi que l'échelle de Ilfeld (1976), incorporée laquelle a été adaptée par Prévaille (1994) et utilisée dans le questionnaire de l'*Enquête générale sur la santé et le bien-être de la santé de la population* de 1998. Existe également le General Health Questionnaire (GHQ) en version abrégée de douze questions et dont la version longue comporte trente questions.

L'échelle de Kessler

L'échelle de Kessler (1998) a été utilisée dans l'*Enquête Nationale sur la santé des populations du Canada* de 1999 et comprend huit variables mesurées par les réponses aux questions suivantes:

Tableau V. Échelle de Kessler

<p><i>Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes vous senti(e) Si triste que plus rien ne pouvait vous faire sourire ?</i></p> <p>1-Tout le temps 2-La plupart du temps 3-Parfois 4-Rarement 5-Jamais NSP, NRP</p>
<p><i>Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes vous senti(e) Nerveux (se) ?</i></p> <p>1-Tout le temps 2-La plupart du temps 3-Parfois 4-Rarement 5-Jamais NSP, NRP</p>
<p><i>Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes vous senti(e) Agité(e) ou ne tenant pas en place ?</i></p> <p>1-Tout le temps 2-La plupart du temps 3-Parfois 4-Rarement 5-Jamais NSP, NRP</p>
<p><i>Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes vous senti(e) Désespéré(e) ?</i></p> <p>1-Tout le temps 2-La plupart du temps 3-Parfois 4-Rarement 5-Jamais NSP, NRP</p>

<p><i>Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes vous senti(e) Bon(ne) à rien ?</i></p> <p>1-Tout le temps 2-La plupart du temps 3-Parfois 4-Rarement 5-Jamais NSP, NRP</p>
<p><i>Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes vous senti(e) Que tout était un effort ?</i></p> <p>1-Tout le temps 2-La plupart du temps 3-Parfois 4-Rarement 5-Jamais NSP, NRP</p>

L'échelle d'Ifeld-Préville

L'échelle d'Ifeld (1976) a été adaptée par Préville (1994) pour réduire le nombre de variables de 28 à 14 et a été utilisée dans *l'Enquête de Santé Québec* de 1998.

Tableau VI. Échelle d'Ifeld-Préville

	Jamais	De temps en temps	Assez souvent	Très souvent
Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les «bleus» ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu	1	2	3	4

intéressé(e) par les choses ?				
Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?	1	2	3	4
Avez-vous des difficultés à vous souvenir des choses ?	1	2	3	4
Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?	1	2	3	4
Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?	1	2	3	4

2.2.3. Les variables contrôles

Les variables contrôles de notre cadres conceptuel sont celles-ci : le niveau de scolarité, l'ancienneté acquise au sein de l'entreprise, le genre, l'âge, l'état civil et le statut d'emploi (temps plein ou temps partiel). Même si nous verrons ultérieurement dans nos analyses multivariées que ces variables n'ont que peu d'impact dans notre étude, il importe que nous justifions leur utilisation car elles sont reconnues comme ayant une influence sur la prévalence de la détresse psychologique au sein de la littérature. Par exemple, les personnes vivant seules, les femmes et les jeunes seraient plus à risque de vivre des épisodes de détresse psychologique que les hommes, les personnes plus âgées et les personnes vivant en couple (Mausner-Dorsch et Eaton, 2000; Barnett et Brennan, 1997; Kuh, Hardy, Rodgers et Wadsworth, 2002; Matud, 2004; Grönlund, 2007). Toujours selon ces auteurs, il serait également établi que le

niveau de scolarité aurait une influence sur le niveau de détresse psychologique : plus les travailleurs sont instruits, moins est constatée la prévalence de détresse psychologique chez ses individus.

2.2.4. Questionnaires en deux versions

Nous avons utilisé deux versions différentes du questionnaire afin d'éviter un traitement préférentiel à une échelle de mesure de la détresse psychologique (Kessler ou Ilfeld-Préville), c'est-à-dire que nous avons voulu minimiser les risques qu'un biais apparaisse dans l'administration de nos questionnaires. Ainsi, la moitié des questionnaires distribués comportait en début de questionnaire l'échelle de Kessler et se terminait par l'échelle de Ilfeld-Préville (version A) alors que l'autre moitié procédait avec l'ordre inverse des échelles de mesure de la détresse (version B).

2.3 Validité des indicateurs

2.3.1. Validité des indicateurs de détresse psychologique

L'échelle de Kessler indique la probabilité de détresse psychologique et se fonde sur un sous-ensemble de questions du *Composite International Diagnostic Interview* (CIDI). Le CIDI est un instrument de diagnostic structuré qui a été conçu pour produire des diagnostics conformes aux définitions et critères du DSMIII-R. Cet indice est, comme on l'a vu, élaboré à partir de questions où l'on demande au répondant la fréquence à laquelle il a éprouvé de la tristesse, de la nervosité, du

désespoir, etc. au cours du derniers mois. Ainsi, l'indice de détresse psychologique se calcule par la sommation des réponses que donne le répondant. Sur cette échelle, plus le score est bas, plus l'indice de détresse psychologique est élevé. Le coefficient de cohérence interne alpha de Chronbach de cette échelle s'établit à 0,77. L'échelle d'Ilfeld adaptée par Prévillle montre quant à elle un coefficient de cohérence interne alpha de 0.92. De même, pour le questionnaire validé par Théberge, l'alpha de Cronbach indique une valeur de .80 à la fois pour le facteur des items plus facilement contrôlables de l'environnement de travail. Il est également nécessaire de rappeler que l'alpha de Cronbach indique la proportion de la variance qui est véritable par rapport à la variance totale, une valeur de .80 à .90 est considérée excellente.

2.3.2 Validité des indicateurs de mesure du climat psychologique de travail

2.3.2.1. Cohérence interne relative à l'environnement de travail.

La fidélité de l'instrument de mesure du climat psychologique de travail a été vérifiée par l'utilisation de l'alpha de Cronbach, celui-ci permettant de juger la cohérence interne de chacune des composantes du questionnaire utilisé. Ainsi, les travaux de Théberge (2005) ont permis d'évaluer la cohérence interne du questionnaire sur le climat psychologique de travail à l'aide des résultats d'une analyse factorielle. Comme le soulignait également Théberge « l'analyse de fidélité des items démontre que la structure obtiendrait un alpha de Cronbach inférieur si un des items devait être retiré, ce qui nous permet d'affirmer que les items ont assurément leur place dans cette structure conceptuelle.»

2.3.2.2. Cohérence interne relative aux relations avec le supérieur

Pour cette dimension, « l'alpha de Cronbach nous indique une valeur de .97 pour le facteur identifié lors de l'analyse factorielle, ce qui indique un niveau élevé, mais acceptable quant à la cohérence des items. De plus, l'analyse de fidélité des items indique que la structure obtiendrait un alpha de Cronbach inférieur si un des items devait être retiré. C'est pourquoi nous pouvons affirmer que chacun des items a sa place dans cette structure.» (Théberge 2005)

2.3.2.3. Cohérence interne relative aux relations avec les collègues de travail

Toujours selon Théberge : « L'analyse du coefficient alpha de Cronbach indique une valeur de .90 pour la qualité des échanges entre les collègues et .89 pour l'équité entre les collègues, ce qui indique un niveau très acceptable de cohérence entre les items. De plus, les résultats de l'analyse de fidélité révèlent que l'alpha de Cronbach est plus faible lorsque chaque item est retiré à tour de rôle que lorsque tous les items sont inclus, ce qui indique que les items appartiennent tous au même facteur.» (Théberge 2005)

2.3.3 Types de validité sous étude

Le type de validité que nous tenterons d'établir avec le questionnaire sur le climat psychologique de travail est la validité de construit ou la validité conceptuelle, c'est-à-dire la validité qui cherche à établir si notre outil mesure bien le concept de

climat psychologique de travail. En d'autres termes, la validité de construit se définit comme le degré d'opérationnalisation qui permet de mesurer le concept qu'elle est censée représenter (Thiétart, 2003)

2.4. Méthodologie

2.4.1 Devis de recherche

Nous avons utilisé un devis de type transversal dans l'entreprise sélectionnée. Notre collecte de données impliquait au départ la distribution de 362 questionnaires répartis au sein d'une société d'assurance du Canada.

2.4.2 Distribution des questionnaires

Sélection des unités organisationnelles

Un département ou unité de travail comporte un nombre d'employés pouvant varier de 6 à 70 personnes environ. L'entreprise sélectionnée comporte 5 départements dont les employés sont répartis dans trois centres principaux situés à Montréal, Toronto et Vancouver. Tous les employés ont été contactés pour participer à l'étude par courriel et par l'entremise de leur superviseur.

Administration des questionnaires

Les questionnaires ont été transmis par courriel sur le réseau Intranet de la Société. En accédant au site, les employés pouvaient choisir de répondre en anglais ou en français. Le message du courriel expliquait les objectifs de l'étude, les conditions de protection des renseignements personnels et de confidentialité de la banque de données. La distribution des versions A et B du questionnaire était réalisée à l'aide d'une séquence pseudo-aléatoire.

2.5 Analyse des données

L'analyse des données recueillies a été réalisée à l'aide du logiciel SPSS v.13. Celle-ci s'est déroulée en trois étapes.

Étape 1

La première étape a consisté à procéder à la vérification des données et au nettoyage de celles-ci. Ensuite, nous avons procédé à une analyse univariée de façon à décrire les caractéristiques des répondants de l'entreprise et à présenter un tableau sommaire de celle-ci.

Étape 2

La deuxième étape a consisté à produire des tableaux croisés présentant la fréquence de la détresse psychologique en fonction de l'appartenance aux unités

organisationnelles et des caractéristiques générales des répondants. D'autres tableaux croisés portent sur la répartition des réponses concernant les variables indépendantes.

Étape 3

La troisième étape consistera d'abord à procéder à une analyse multivariée de l'échelle de Kessler et de l'échelle d'Ilfeld-Préville, c'est-à-dire une analyse de l'ensemble des variables contrôle et des variables indépendantes. Pour ce faire, nous procéderons en une analyse de régression multiple en deux étapes distinctes : nous analyserons dans un premier temps le bloc de variables contrôle (la langue d'usage (la langue de réponse au questionnaire), le genre, l'âge, les années d'ancienneté au sein de la compagnie, le statut d'emploi, le département, le niveau de scolarité, l'état civil et le fait de répondre au questionnaire A ou B.) Nos observations révéleront une contribution peu significative de ces variables à la variation de l'indice de détresse psychologique. Par la suite, nous ajouterons le bloc de nos variables indépendantes (la qualité de l'environnement de travail, la qualité des relations avec les collègues ainsi que la qualité des relations avec le superviseur). Cette façon de faire nous montrera que l'ajout de ce bloc spécifique apporte une contribution significative à la variation de l'indice de détresse psychologique, venant ainsi partiellement confirmer notre première hypothèse.

Chapitre 3

RÉSULTATS

3.1. Population d'étude

3.1.1. Sélection des répondants et taux de réponse

L'ensemble de la population comptait 405 répondants potentiels. Ceux-ci étaient sollicités en étant informés de la nature volontaire de l'enquête et de l'absence de préjudice en cas de non participation. Cependant chez ceux-ci, 43 personnes n'ont pu répondre parce qu'elles étaient soit en vacances, en congé de maladie ou encore absentes à l'étranger pour des causes professionnelles. Donc, 362 personnes ont été sollicitées et, de celles-ci, 264 personnes ont répondu à l'enquête pour un taux de réponse de 73%.

Tableau VII. Population d'étude

Sujets potentiels	405
Nombre de personnes absentes	43
Nombre de personnes sollicitées	362
Nombre de personnes qui ont répondu	264
Taux de réponse	73%

La population d'étude comptait 264 personnes. De ce nombre, on comptait 73 femmes et 191 hommes, soit respectivement 28 % et 72 % de notre échantillon. La

langue de réponse au questionnaire est somme toute assez bien partagée. On dénombre 134 personnes qui ont répondu au questionnaire en français et 130 personnes qui y ont répondu en anglais. Toutefois, il faut préciser que la langue de réponse du questionnaire n'équivaut pas nécessairement à la langue maternelle des répondants. En effet, nous avons su que plusieurs francophones ont répondu en langue anglaise et l'inverse était aussi vrai. En somme, la langue de réponse au questionnaire ne permet en aucune manière de nous prononcer sur la langue maternelle des répondants.

En ce qui concerne le statut d'emploi, on dénombre 259 personnes qui avaient un poste à temps plein et 5 personnes qui détenaient un poste à temps partiel, soit 98% avaient des postes à temps complet et 2% des postes à temps partiel.

Nous avons effectué notre étude au sein de 5 départements de la compagnie : 1-Tarifification, souscription et contrôle de la qualité (15% des répondants); 2-Gestion de l'invalidité (39% des répondants); 3- Ventes (22% des répondants); 4-Service à la clientèle (21% des répondants) et, 5- Marketing (3% des répondants).

Tableau VIII. Distribution des départements

Département	Fréquence	Pourcentage
Tarifification	40	15,2
Invalidité	102	38,6
Ventes	57	21,6
Service à la clientèle	56	21,2
Marketing	9	3,4
Total	264	100,0

Quant à lui, le niveau de scolarité des 264 répondants était réparti comme suit : 23% détenaient un diplôme d'études secondaires, 28% un diplôme d'études collégiales, 43% détenaient un baccalauréat, 2% un diplôme d'études supérieures spécialisées et, enfin, 5% possédaient une maîtrise. En ce qui concerne l'état civil de nos répondants, 66% d'entre eux affirmaient être en couple et 34% vivaient seuls (célibataire, veuf(ve), divorcé(e) ou séparé(e))

Tableau IX. Analyses descriptives des variables contrôles

	Valeurs	Proportion	Moyenne	Écart-type
Genre				
1-homme	1	72%		
2-femme	2	28%		
Âge			38,84 ans	10,16
Langue d'usage				
1-français	1	51%		
2-anglais	2	49%		
État civil				
1-marié ou vivant en couple	1	66%		
2-célibataire, séparé ou veuf	2	34%		
Scolarité				
1-DES	1	23%		
2-DEC	2	28%		
3-BAC	3	43%		
4-DESS	4	2%		
5-Maîtrise	5	5%		
6-doctorat	6	0%		
Statut d'emploi				
1-temps plein	1	98%		
2-temps partiel	2	2%		

3.1.2. Administration des questionnaires

Le tableau X montre la répartition des deux versions du questionnaire administré.

Tableau X. Administration des questionnaires

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulatif
Questionnaire A	123	46,6	46,6	46,6
Questionnaire B	141	53,4	53,4	100
Total	264	100,0	100,0	

3.2. Variables dépendantes

3.2.1. Indice de détresse psychologique

En ce qui concerne les scores minimum et maximum ainsi que la moyenne et l'écart type, les données sont les suivantes : le score maximal qu'un répondant peut produire en répondant l'échelle d'Illfeld est de 56 et le score minimal est de 14 (rappelons que l'échelle d'Illfeld est composée de 14 questions proposant des choix de réponse variant sur une échelle de 1 à 4, ce dernier étant le score maximal).

L'échelle de Kessler, qui contient six questions, peut produire quant à elle un score minimal de 6 et un score maximal de 30. Chacune des réponses aux questions est évaluée selon une échelle de 1 à 5, ce dernier étant le score maximal.

Il est utile de rappeler que plus les questionnaires indiquent un score élevé, plus le risque de détresse psychologique est élevé.

3.3. Variables indépendantes

Nous tenons également à préciser les scores obtenus aux questions qui composent nos variables indépendantes, c'est-à-dire la qualité de l'environnement de travail, la qualité des relations avec les collègues ainsi que la qualité des relations avec le superviseur.

Pour la première variable indépendante, la qualité de l'environnement de travail, le score potentiel minimum était de 14 et le maximum était de 70. En ce qui concerne la variable de la qualité des relations avec les collègues de travail, le score minimal potentiel était de 15 et le score maximal de 75. Enfin, la variable de la qualité de la relation avec le superviseur, le score minimal potentiel était de 25 et le maximal de 125.

Les scores obtenus pour chacune de ces variables sont les suivants : le score minimum de la qualité de l'environnement de travail fut 19 et le maximum 70. En ce qui regarde la relation avec les collègues de travail, le plus bas score obtenu est de 30 et le maximum 72. Enfin, le plus bas score de la relation avec le superviseur fut de 25 et le plus haut fut de 123. Les trois scores ont été obtenus par l'addition

Si nous examinons les moyennes et les écarts-types cette fois, les données sont les suivantes : pour l'environnement de travail la moyenne était de 53,44 et l'écart-type de 10,65. Pour la qualité des relations avec les collègues, la moyenne était de 57,82 et l'écart-type de 8,45. Enfin, en ce qui concerne la qualité des relations avec le superviseur, la moyenne était de 98,10 et l'écart-type de 19,78.

Tableau XI. Statistiques descriptives des variables indépendantes

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart-type
Environnement de travail	264	19,00	70,00	53,43	10,65
Collègues	264	30,00	72,00	57,81	8,45
Superviseurs	264	27,00	123,00	98,09	19,77

3.4. Analyses bivariées

3.4.1. Corrélations entre les variables dépendantes

Dans cette section, nous allons nous attarder à décrire les diverses corrélations existant entre les différentes variables de notre étude. La corrélation entre l'échelle d'Illfeld et l'échelle de Kessler est très significative avec un coefficient de corrélation de 0,694.

Tout d'abord, précisons qu'il existe une corrélation entre la langue utilisée pour répondre au questionnaire et l'ancienneté acquise au sein de l'entreprise (-,204) :

en ce sens, nous dénotons que plus l'ancienneté est grande, plus la langue anglaise est utilisée afin de répondre au questionnaire. De même, nous notons un lien entre la langue utilisée pour répondre à notre étude et le type de département de l'organisation (-,153) (les cinq départements que nous avons étudiés soient : 1- Tarification, souscription et contrôle de la qualité, 2-Gestion de l'invalidité, 3-Ventes, 4-Service à la clientèle, 5-Marketing).

Nous constatons également des corrélations entre le genre des répondants et leur degré de scolarité ainsi qu'entre ce dernier et les années d'ancienneté (-,197). Ici, nous observons que les hommes sont plus scolarisés que les femmes au sein de l'entreprise.

Nous analysons également une corrélation entre la qualité des relations avec les collègues et l'état civil des répondants (-,178) de même que ce dernier et la qualité des relations avec les superviseurs (-,204). Cette donnée pourrait laisser entendre que les gens vivant en couple développent et mettent en valeur davantage leurs habiletés relationnelles et les transposent dans le monde du travail, à travers leurs liens avec leurs collègues et leurs supérieurs.

Toutefois, les corrélations les plus significatives sont observées à un autre niveau et nous intéressent plus particulièrement. En effet, nous observons une forte corrélation entre la qualité de l'environnement de travail et la qualité des relations avec les collègues (,489) ainsi qu'avec la qualité des relations avec les superviseurs (,528). À cet égard, nous estimons que la qualité de l'environnement de travail et des

relations avec les superviseurs vont de pair dans le développement d'un bon climat psychologique des unités organisationnelles. Nous précisons également que la qualité de l'environnement de travail s'associe avec la qualité des relations avec les superviseurs. Autrement dit, meilleure est la qualité de l'environnement de travail, plus les chances seront grandes de développer de bonnes relations avec les superviseurs.

Notons également un lien entre la qualité des relations avec les collègues et la qualité des relations avec les superviseurs ($,509$). En somme, plus est grande la qualité des relations avec les collègues, plus grandes sont les chances d'avoir une bonne qualité des relations avec les superviseurs. Toutefois, il faut préciser que nous ne pouvons nous prononcer quant à savoir quels facteurs influencent les autres; nous ne pouvons affirmer si ce sont les bonnes relations avec les collègues qui sont à la base des bonnes relations avec les superviseurs ou la qualité des relations des superviseurs qui amène une bonne qualité des relations avec les collègues.

Tableau XII. Matrice des coefficients de corrélation des variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Langue utilisée	Genre	Âge	Ancienneté	Catégorie d'emploi	Niveau de scolarité	Statut d'emploi	État civil	Questionnaire A ou B	Qualité de l'environnement de travail	Qualité des relations avec les collègues	Qualité des relations avec les superviseurs
1	1,00	-,119	,002	-,204**	-,153*	-,097	,030	-,053	-,052	-,092	-,065	,002
2		1,00	,134*	,118	,056	-,197**	-,038	-,091	-,085	-,085	-,006	-,033
3			1,00	,402**	,003	-,086	,033	-,153*	-,015	,045	,020	,113
4				1,00	-,096	-,198**	-,050	-,109	-,012	,006	-,007	-,005
5					1,00	,087	,052	-,082	-,093	-,065	,107	-,017
6						1,00	,032	-,017	-,082	,067	,014	,028
7							1,00	,076	-,093	,062	,000	,042
8								1,00	-,049	-,054	-,178**	-,204**
9									1,00	-,017	-,008	-,023
10										1,00	,489**	,528**
11											1,00	,509**
12												1,00

*p<0,05; **p<0,01

3.5. Analyses multivariées

Dans cette section, nous procéderons aux analyses multivariées de nos résultats, c'est-à-dire que nous présenterons une analyse de l'ensemble des variables contrôles et de nos variables indépendantes et nous examinerons les liens pouvant exister entre elles le cas échéant.

3.5.1. Description des variables de contrôle

Les variables contrôles de notre étude sont les suivantes : la langue d'usage (la langue de réponse au questionnaire), le genre des répondants, l'âge des répondants, les années d'ancienneté au sein de la compagnie, le statut d'emploi, le département, le niveau de scolarité, l'état civil et le fait de répondre au questionnaire A ou B.

Nous verrons dans le tableau que ces variables ne sont pas significatives à l'égard de la variance du score de l'échelle de Kessler, exception faite de la variable relative à la version utilisée du questionnaire (A ou B). Lors de l'ajout du bloc de variables indépendantes, nous remarquons que celles-ci sont significatives en ce qui a trait à l'explication de la variance de l'indice de détresse psychologique selon l'échelle de Kessler.

3.5.2. Analyse multivariée en fonction de l'échelle de Kessler

Nous avons procédé à une analyse de régression multiple linéaire en deux étapes : la première étape a consisté à introduire dans un premier bloc constitué des variables contrôles (notre modèle 1). Les résultats révèlent une contribution peu significative de ces variables à l'explication de l'indice de détresse psychologique selon l'échelle de Kessler. Seules les variables relatives à l'âge ($p=0,048$) et la version utilisée du questionnaire ($p=0,016$) sont significatives. Ainsi, l'accroissement de l'âge réduit la probabilité de détresse et les répondants utilisant la version B du questionnaire rapportent moins fréquemment de la détresse psychologique. La version B implique que les participants répondent d'abord aux questions de l'échelle de détresse de Kessler, alors que ceux qui utilisent la version A répondent d'abord aux questions de l'échelle de détresse d'Ilfeld-Préville. La seconde étape a consisté à introduire dans un deuxième bloc, les variables indépendantes (modèle 2). À ce titre, nous devons constater que les résultats démontrent une contribution significative de ces variables à l'explication de l'indice de Kessler.

On constate que la qualité de l'environnement ($p = 0,038$), la qualité des relations avec les collègues de travail ($p = 0,016$) ainsi que le fait d'avoir répondu au questionnaire A ou B ($p = 0,019$) ont une influence dans la variation de l'indice de détresse psychologique selon l'échelle de Kessler. Cependant, l'âge qui était significatif ne l'est plus alors que la version du questionnaire demeure significative. On remarque par ailleurs que la relation avec le superviseur n'apporte pas de contribution significative à la variation du score de l'échelle de Kessler.

Tableau XIII. Régression linéaire multiple selon les scores à l'échelle de Kessler (N=264)

Variabiles explicatives	Modèle 1 (β standardisé)	Seuil de signification (<i>p</i>)	Modèle 2 (β standardisé)	Seuil de signification (<i>p</i>)
Langue utilisée	,058	,373	,021	,739
Genre	,057	,369	,030	,617
Âge	-,134	,048	-,112	,081
Ancienneté	-,036	,607	-,056	,402
Statut d'emploi	,032	,598	,047	,415
Département	,065	,302	,059	,330
Scolarité	-,103	,110	-,101	,098
État civil	,096	,126	,034	,572
Questionnaire A ou B	,150	,016	,138	,019
Environnement de travail			-,151	,038
Collègues			-,172	,016
Superviseurs			-,086	,242
R ²	,072		,180	

3.5.3. Analyse multivariée en fonction de l'échelle d'Illfeld

En ce qui concerne l'échelle d'Illfeld-Préville, nous avons également procédé à une analyse de régression multiple linéaire en deux étapes.

Comme dans le cas de l'échelle de Kessler, nous avons d'abord introduit dans un premier bloc (modèle 1), les variables contrôles. Nous remarquons une fois de plus que l'ajout de ces variables révèle là encore une contribution peu significative à l'explication de la variance de l'indice de détresse psychologique selon Illfeld ($p \leq 0,05$). Seule la langue utilisée par le répondant apporte une contribution significative, les répondants utilisant l'anglais rapportant davantage de détresse. Toutefois, lorsqu'on ajoute le bloc de variables indépendantes, nous observons que celles-ci apportent une contribution significative à l'explication de la variation de la détresse.

On remarque en effet que la qualité de l'environnement ($p = 0,031$), la qualité des relations avec les collègues de travail ($p = 0,021$) ainsi que la qualité des relations avec les superviseurs ($p = 0,013$) ont une influence dans la variation de l'indice de détresse psychologique selon Illfeld. Par ailleurs, la langue utilisée n'est plus significative.

Tableau XIV. Régression linéaire multiple selon les scores à l'échelle d'Illfeld (N=264)

Variables explicatives	Modèle 1 (β standardisé)	Seuil de signification (p)	Modèle 2 (β standardisé)	Seuil de signification (p)
Langue utilisée	,134	,042	,093	,127
Genre	-,009	,883	-,042	,478
Âge	-,040	,554	-,008	,903
Ancienneté	-,025	,722	-,052	,427
Statut d'emploi	,016	,802	,035	,537
Département	,039	,536	,027	,645
Scolarité	-,098	,131	-,096	,111
État civil	,116	,069	,036	,551
Questionnaire A ou B	,046	,464	,030	,599
Environnement de travail			-,155	,031
Collègues			-,163	,021
Superviseurs			-,179	,013
Échelle d'Illfeld R ²	,048		,205	

3.5.4. Les scores aux échelles de Kessler et d'Ilfeld

Si nous résumons notre étude du score de Kessler, nous observons que les variables contrôles n'expliquent que 7,2% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon cette échelle avec $p < 0,01$. Cependant, l'ajout des variables indépendantes vient considérablement changer le portrait de la situation puisque 18% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon Kessler est expliquée en ajoutant les variables indépendantes.

Il en est de même lorsque nous examinons l'échelle d'Ilfeld. Si nous ne considérons que l'ensemble des variables contrôles, nous examinons que celles-ci expliquent 4,8% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon cette échelle.

En contrepartie, l'addition des variables indépendantes que sont la qualité des relations avec les collègues, la qualité des relations avec les superviseurs ainsi que la qualité de l'environnement de travail ont un impact sur la variation de l'indice de détresse psychologique selon l'échelle d'Ilfeld puisque 20,5% de sa variation est maintenant expliquée.

Or, ce que nous observons est que la qualité des relations avec les collègues, la qualité des relations avec les superviseurs (dans le cas de l'échelle d'Ilfeld-Préville), le fait d'avoir répondu au questionnaire A ou B (dans le cas

de l'échelle de Kessler) ainsi que la qualité de l'environnement de travail sont significativement associés à l'indice de détresse psychologique selon les deux échelles de mesures utilisées.

Ainsi, les probabilités de détresse psychologiques diminuent en fonction du score respectif de chacune de ces trois variables. Donc, de bonnes relations entre les collègues, de bonnes relations entre le superviseur et les collègues ainsi qu'une qualité élevée de l'environnement physique de travail favorisent toutes une diminution de la probabilité de développer de la détresse psychologique du moins lorsque celle-ci est mesurée à l'aide de l'échelle d'Ilfeld-Préville.

Chapitre 4

DISCUSSION

Le but de notre étude était d'identifier les liens possibles entre la détresse psychologique et le climat psychologique de travail. À notre connaissance, peu d'études se sont attardées à examiner le climat de travail en tant que déterminant de la détresse psychologique. Nous croyons pour notre part que le climat de travail doit être compris comme étant un tel déterminant. En ce sens, l'état des connaissances et notre collecte de données nous ont amené à formuler deux hypothèses : **la première hypothèse** stipule que la qualité du climat psychologique, telle que mesurée par le nouvel outil, influence le degré de détresse psychologique au sein des unités organisationnelles. **La seconde hypothèse** affirme que l'outil de mesure du climat psychologique de travail offrira une performance comparable pour chacune des deux mesures de détresse psychologique sélectionnées. Enfin, l'**hypothèse spécifique** à notre seconde hypothèse soutient que toutes les composantes du climat psychologique de travail (trois) influenceront l'apparition de la détresse psychologique.

Le présent chapitre vise dans un premier temps à discuter des résultats afin de déterminer si les hypothèses sont vérifiées. Dans un second temps, nous comparerons les résultats obtenus à ceux qui ont été publiés dans la littérature

internationale et nous examinerons par la suite les forces et les limites de notre recherche pour enfin suggérer des pistes de recherche futures.

4.1. Les résultats de la recherche

Tout d'abord nous pouvons affirmer que la **première hypothèse** est vérifiée, à savoir que la qualité du climat psychologique de travail influence degré de détresse psychologique.

Rappelons que nos analyses multivariées ont démontré que l'ensemble des variables contrôles de notre étude (âge, genre, état civil, ancienneté, département, statut d'emploi, langue utilisée) n'apportaient aucune contribution significative dans la variation de l'indice de détresse psychologique aux échelles de Kessler et d'Ilfeld-Préville. Une seule exception se présentait, à savoir l'utilisation de la version A ou B du questionnaire lors de l'analyse en fonction de l'échelle de Kessler.

Notre étude du score de Kessler, nous a permis d'observer que les variables contrôles n'expliquaient que 7,2% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon cette échelle.

Cependant, l'ajout des variables indépendantes (la qualité de l'environnement de travail, la qualité des relations avec les collègues de travail ainsi que la qualité des relations avec le superviseur) vient considérablement changer le portrait de la situation. L'ajout de celles-ci dans notre modèle d'analyse permet alors d'expliquer 18% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon Kessler. Cependant on remarque que seules les composantes relatives à l'environnement et à la relation avec les collègues apportent une contribution significative à l'explication de la variance (Tableau XIII)

Notre examen de l'échelle d'Ilfeld a révélé le même phénomène : nous avons constaté que les variables contrôles expliquent 4,8% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon cette échelle et qu'en contrepartie, l'addition des variables indépendantes telles que décrites ci-dessus avaient un effet réel sur la variation de l'indice de détresse psychologique selon cette échelle d'Ilfeld en augmentant l'explication de la variance à 20,5% .

En tenant compte de toutes les variables, nous constatons que la qualité du climat psychologique de travail influence le degré de détresse psychologique. Ces résultats viennent corroborer de façon indirecte les recherches de certains auteurs qui ont été cités précédemment (Verhaeghe et al., 2008; Hayasaka et al., 2007; Mathis, Schulte et al., 2006; Biswas et Varma, 2007). Précisons que notre étude mène aux mêmes conclusions que D'Amato et

Zijlstra (2008) qui affirment les différences individuelles viennent influencer la perception du climat psychologique de travail. Par différences individuelles nous n'entendons pas les caractéristiques sociodémographiques qui s'apparenteraient à nos variables de contrôle dont nous avons discuté plus haut. Ces différences se situent plutôt sur les plans cognitif et de la personnalité (D'Amato et Zijlstra, 2008), c'est-à-dire sur l'interprétation qu'un individu peut se faire du climat de travail, le tout teinté par ses caractéristiques individuelles telles que la faculté de se fixer des objectifs, la volonté de performance, la désirabilité sociale, etc.

Ces auteurs n'ont pas explicitement affirmé que la qualité du climat psychologique de travail influençait le degré de détresse psychologique mais leurs recherches ont démontré que les dimensions qui structurent notre concept de climat psychologique, à savoir la qualité des relations avec les collègues, la qualité des relations avec les superviseurs et la qualité de l'environnement de travail influencent, elles, le degré de détresse psychologique.

Verhaeghe et al. (2008) ont affirmé que les changements fréquents d'équipes de travail, de supérieurs et de lieux de travail étaient autant de facteurs professionnels pouvant influencer le degré de détresse psychologique.

Hayasaka et al. (2007) ont quant à eux démontré que la piètre qualité de l'environnement physique de travail constituait un facteur pouvant induire la détresse psychologique.

Mathis, Schulte et al. (2006) ont relié la qualité du climat psychologique de travail à la satisfaction des employés vis-à-vis de leur emploi. Ils ont également validé si les perceptions individuelles du climat psychologique de travail étaient partagées par l'ensemble des membres d'un groupe donné. Enfin, il a été déterminé qu'un bon climat psychologique de travail était directement lié à une perception positive des rapports entretenus avec les collègues, défavorisant ainsi l'apparition de la détresse psychologique. Enfin, D'Amato et Zijlstra (2008) ont souligné le fait que les différences individuelles viennent influencer la perception du climat psychologique de travail. Soulignons que D'Amato et Zijlstra en viennent aux mêmes conclusions que notre étude.

La **deuxième hypothèse** et son hypothèse spécifique ont été partiellement confirmées dans notre étude. En effet, nous avons signalé jusqu'à maintenant d'étroites corrélations entre nos variables dépendantes et les échelles de mesure de détresse psychologique d'Ilfeld-Préville et de Kessler. Certes, le climat psychologique de travail influence le degré de détresse psychologique mais nous avons observé que les variables indépendantes n'avaient pas toutes la même influence sur la variation de l'indice de détresse psychologique.

À la lumière des résultats obtenus, nous pouvons affirmer que pour l'échelle d'Ilfeld-Préville, la qualité de l'environnement de travail ($p=0,031$), la qualité des relations avec les collègues de travail ($p=0,021$) et la qualité des relations avec le superviseur ($p=0,013$) ont une nette influence sur la variation de l'indice de détresse psychologique.

En ce qui concerne l'échelle de Kessler cette fois, nous constatons que le fait de répondre au questionnaire A ou B ($p=0,019$), l'environnement de travail ($p=0,038$) et la qualité des relations avec les collègues ($p=0,016$) ont un effet sur la variation de l'indice de détresse psychologique. Ainsi, nous constatons que les variables indépendantes utilisées dans le cadre de notre recherche (trois composantes) n'ont pas été en mesure d'offrir une performance prédictive comparable pour les deux mesures de détresse psychologique que nous avons sélectionnées.

4.2. Les forces de l'étude

Nous identifions au moins cinq points qui représentent les principales forces de l'étude. Dans un premier temps, (1) notre étude repose sur des données primaires que nous avons recueillies auprès de nombreux employés de la compagnie d'assurance. En second lieu, (2) nous avons obtenu un taux de réponse particulièrement élevé et tous les employés disponibles ont été sollicités. Comme nous le mentionnions au tout début du chapitre 3, l'ensemble

de la population comptait 405 répondants potentiels. 362 personnes ont été sollicitées et, de celles-ci, 264 personnes ont répondu à l'enquête. Cependant, 43 personnes n'ont pu être sollicitées parce qu'elles étaient soit en vacances, en congé de maladie ou encore absentes à l'étranger pour des causes professionnelles. Le taux de réponse a été de 73%. Troisièmement,(3) nous pouvons affirmer que nos données sont d'une bonne qualité. Seulement trois personnes ont refusé de répondre à une question relative à l'âge du répondant sur un total de 264. Il n'y a aucune autre donnée manquante à notre étude.

Ensuite, (4) nous avons privilégié l'utilisation d'un questionnaire en version française et en version anglaise. Notre questionnaire, originalement rédigé en langue française, fut traduit en anglais afin de pouvoir interroger les employés anglophones du reste du Canada. Ce qui par le fait même assurait à notre questionnaire une très large diffusion. Les employés avaient donc le choix de répondre dans la langue qui leur convenait. Il est important de préciser par conséquent que les employés sont classés en fonction de la langue de réponse et non de leur langue maternelle.

De plus, (5) nous avons obtenu un nombre presque égal de répondants en langue anglaise et en langue française. En effet, sur un total de 264 répondants, on dénombre 134 personnes qui ont répondu au questionnaire en français et 130 personnes qui y ont répondu en anglais. Toutefois, et cela pourra être perçu comme une limite : comme nous l'avons précisé la langue de réponse du

questionnaire n'équivaut pas nécessairement à la langue maternelle des répondants. En effet, nous avons su que plusieurs francophones ont répondu en langue anglaise et que l'inverse était aussi vrai. Il s'agit d'un échantillon équilibré en regard de la langue d'usage.

4.3. Les limites de notre étude

Ce qui peut constituer une des limites de notre étude est que le milieu de travail où nous avons distribué notre questionnaire est reconnu pour avoir un bon climat psychologique de travail et une très bonne culture organisationnelle. Les employés sont bien traités et ils sont soutenus par de bonnes conditions de travail. Pour ces raisons, il peut être difficile de trouver des variations importantes dans les scores obtenus au sein des échelles de détresse psychologique entre les départements que nous avons étudiés. Ceci peut aussi s'expliquer par le fait que la population d'étude est relativement homogène en regard du niveau de scolarité et donc du statut socio-économique. Les conditions de travail sont aussi relativement homogènes dans chacun des départements

Dans un deuxième temps, il devient clair que nous ne pouvons généraliser les résultats de notre étude car ceux-ci portent sur la seule entreprise où elle s'est déroulée. Ensuite, précisons que notre étude est de type transversal, et elle représente donc une situation donnée à un moment donné. De ce fait,

elle ne permet pas de conclure à un rapport de causalité entre le climat psychologique de travail et la détresse psychologique et elle ne peut nous renseigner sur l'évolution du climat psychologique de travail dans le temps. De plus, notre étude ne peut nous renseigner non plus sur l'évolution de la fréquence et le niveau de détresse psychologique dans le temps.

4.4. Contribution de la recherche et son importance pour les relations industrielles et la gestion des ressources humaines.

Le questionnaire que nous avons utilisé a été construit à partir de 25 autres questionnaires portant sur le climat psychologique de travail et il a été validé. Ce questionnaire a fait l'objet d'une étude de validation interne dans le cadre du mémoire d'Annie G. Théberge (2005). Il faut également souligner qu'il y a peu d'études qui ont porté sur le climat psychologique au travail et l'apparition de la détresse psychologique.

En ce sens, un des apports de notre recherche est que nous avons utilisé deux échelles de comparaisons portant sur la détresse psychologique. Cela a permis de comparer de façon parallèle la qualité de mesure de chacune des deux échelles.

Rappelons-nous que l'échelle de Kessler comporte seulement six questions et que l'échelle d'Ilfeld, modifié par Prévile, en comporte 14. Nous

avons aussi observé que l'indice de Kessler n'est pas influencé par la relation avec le superviseur, contrairement à l'indice d'Illfeld qui lui est influencé par chacune des trois composantes.

4.5. Pistes de recherches futures

Nous pourrions affirmer qu'il existe deux pistes de recherches futures. Tout d'abord, rappelons que l'échelle la plus utilisée pour vérifier l'indice de détresse psychologique est le GHQ (General Health Questionnaire ou questionnaire général sur la santé). Une étude pourrait se concentrer à faire la comparaison entre les échelles d'Illfeld et de Kessler et celle du GHQ. La question se pose quant à savoir si l'échelle du GHQ donnerait les mêmes résultats que les échelles de Kessler et d'Illfeld. En somme, on peut se poser la question sur les qualités prédictives de l'ensemble des échelles comparées dans une telle étude.

D'autre part, une étude pourrait s'atteler à la tâche d'examiner non seulement les réactions développées par un travailleur face à son environnement de travail, ses collègues et son supérieur immédiat mais également de façon simultanée à d'autres facteurs professionnels tels que la culture organisationnelle, la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques, pour ne nommer que ceux-là.

Conclusion

L'objectif de ce mémoire était d'étudier les relations entre le climat psychologique de travail et l'apparition de la détresse psychologique au travail; il s'agissait d'établir le climat psychologique comme un des déterminants de la détresse psychologique.

Nous avons établi d'entrée de jeu nos définitions des concepts de détresse psychologique et de climat psychologique de travail. Nous avons étudié les principaux modèle théorique de la détresse psychologique de travail en passant en revue les analyses de Karasek, Theorell et Karasek (1978, 1990) ainsi que celle de Siegrist (1996). Nous nous sommes également penchés sur des modèles peut-être moins diffusés mais qui, néanmoins, avait l'avantage certain d'approfondir la réflexion sur la détresse psychologique (Marchand, Durand et Demers, 2005 ainsi que Vézina et al. 1992). En plus de ces modèles de la détresse psychologique, nous avons voulu étayer notre propos en approfondissant notre revue de littérature; nous avons opté pour un regard que nous jugeons plus large en présentant d'autres liens possibles avec d'autres déterminants de la détresse psychologique.

En ce qui concerne la définition du climat psychologique, nous avons statué sur cette définition en raison des dimensions conceptuelles qu'il présentait (qualité des relations entre collègues, qualité des relations avec le

superviseur et qualité de l'environnement de travail). Nous avons distingué le concept de climat psychologique du climat organisationnel, de la culture organisationnel et du climat collectif. En sommes, nous avons voulu, par notre étude des différents modèles de la détresse psychologique, établir le lien permettant au lecteur de comprendre le climat psychologique de travail comme étant un véritable déterminant de la détresse psychologique.

Au cours de l'analyse de nos données, nous avons constaté que nos hypothèses n'ont pas toutes été vérifiées. La première de nos hypothèses, qui postulait que le climat psychologique de travail influence le degré de détresse psychologique, fut confirmée.

Rappelons d'abord que notre analyse multivariée a démontré que l'ensemble des variables contrôles de notre étude (âge, genre, état civil, ancienneté, département, statut d'emploi, langue utilisée) n'apportaient aucune contribution significative dans la variation de l'indice de détresse psychologique des échelles de Kessler et d'Ilfeld-Préville. Une seule exception se présentait, à savoir l'utilisation de la version A ou B du questionnaire lors de l'analyse en fonction de l'échelle de Kessler.

À cet égard, le score de Kessler a mis en lumière que les variables contrôles n'expliquaient que dans une faible proportion (7,2%) de la variance de l'indice de détresse psychologique.

Cependant, l'ajout de nos variables indépendantes (la qualité de l'environnement de travail, la qualité des relations avec les collègues de travail ainsi que la qualité des relations avec le superviseur) est venu transformer nos résultats. Par ce nouveau modèle d'analyse, nous avons pu expliquer 18% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon Kessler. Rappelons toutefois que seules les composantes relatives à l'environnement et à la relation avec les collègues apportent une contribution significative à l'explication de la variance.

Nous avons constaté le même phénomène en ce qui concerne l'échelle d'Illfeld en observant dans un premier temps que les variables contrôles avaient expliqué 4,8% de la variance de l'indice de détresse psychologique selon cette échelle. Avec notre second modèle, l'ajout des variables indépendantes ont expliqué une variation 20,5% de l'indice de détresse psychologique selon l'échelle d'Illfeld-Préville.

Notre seconde hypothèse et son hypothèse spécifique ne se sont que partiellement confirmées. Celles-ci postulaient que l'outil de mesure du climat psychologique de travail allait offrir une performance comparable pour chacune des deux mesures de détresse psychologique sélectionnées et que les trois composantes du climat de travail influencerait chacune l'apparition de la détresse psychologique.

Ainsi, les mesures de l'échelle d'Ilfeld-Préville ont illustré que la qualité de l'environnement de travail, la qualité des relations avec les collègues de travail de même que la qualité des relations avec le superviseur avaient une nette influence sur la variation de l'indice de détresse psychologique.

En ce qui concerne l'échelle de Kessler cette fois, nous avons pu examiner que le fait de répondre au questionnaire A ou B, l'environnement de travail ainsi que la qualité des relations avec les collègues avaient eu un effet sur la variation de l'indice de détresse psychologique. En ce sens, les variables indépendantes utilisées dans le cadre de notre recherche n'ont pas été en mesure d'offrir une performance prédictive comparable pour les deux mesures de détresse psychologique que nous avons sélectionnées.

Les résultats de notre recherche ont permis d'établir que le climat psychologique pouvait être un déterminant de la détresse psychologique. Même si notre outil de mesure du climat psychologique de travail n'a pu offrir une performance prédictive comparable pour les échelles de mesure de la détresse psychologique que nous avons utilisées, il serait certainement pertinent de comparer notre outil avec d'autres échelles de mesure dont l'usage est largement répandu.

BIBLIOGRAPHIE

Amenumey, E. K.; Lockwood, A. (2008). Psychological Climate and Psychological Empowerment : An Exploration in a luxury Hotel Group. *Tourism and Hospitality Research*, 8, 4, 265-281.

Barnett, R. C; Brennan, R. T. (1997). Change in job conditions, change in psychological distress, and gender: a longitudinal study of dual-earner couples. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 253-274.

Bazinet, A.-S. (1999). *Les impacts de la négociation raisonnée sur le climat des relations industrielles. Mémoire de maîtrise*. Université de Montréal, p1-171.

Biswas, S.; Varma, A. (2007). Psychological Climate and Individual Performance in India : Test of a Mediated Model. *Employees Relation*, 29, 6, 664-676.

Bourbonnais, R. ; Brisson, C. ; Moisan, J. ; Vézina, M. (1996). Job strain and psychological distress in white-collar workers. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, (22): 139-145.

Bourbonnais, R.; Mondor, M. (2001). Job Strain and Sickness Absence Among Nurses in the Province of Quebec. *American Journal of Industrial Medicine*, 39, 194-202.

Brown GW, Craig TK, Harris TO. (1985) Depression: distress or disease? Some epidemiological considerations. *British Journal of Psychiatry*. 147:612–622

Brunet, L; A. Savoie (1999). *Le climat de travail*. Montréal, Éditions Logiques.

Brunet, L; A. Savoie (2000). Climat organisationnel et culture organisationnelle : apports distincts ou redondance? *Revue québécoise de psychologie*, 21, 3, 179-200.

Bureau international du Travail (2000). *Rapport du BIT sur la santé mentale au travail en Allemagne, aux États-Unis, en Finlande, en Pologne et au Royaume-Uni*. Information publique.

D'Amato, A.; R.H. Zijlstra, F. (2008). Psychological Climate and Individual Factors as Antecedent of Work Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17, 1, 33-54.

De Jonge, J.; Marika J.G.P. Mulder; Frans J. N. Nijhuis (1999). The Incorporation of Different Demand Concepts in the Job Demand-Control Model : Effects on Health Care Professionals. *Social Science and Medicine*, 48, 1149-1160.

De Jonge, J.; H. Bosma; R. Peter; J. Siegrist (2000a). Job Strain, Effort-reward Imbalance and Employee Well-Being : a Large Scale Cross-sectional Study. *Social Science and Medicine*, 50, 1317-1327.

De Jonge, Jan; Dollard, Maureen F.; Dormann, Christian; Le Blanc, Pascale M., and Houtman, Irene L. D. (2000b). The Demand-Control Model: Specific Demands, Specific Control and Well-Defined Groups. *International Journal of Stress Management*. 7(4):269-287.

De Lange, A.; T. W. Taris; M. A. J. Kompier; I. L. D. Houtman; P. M. Bongers (2003), The Very Best of the Millenium : Longitudinal Research and the Demand-Control-(Support) Model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 4, 282-305.

Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fourth Edition. American Psychiatric Association.

Dohrenwen, B.P.; P.E. Shrout; G. Egri; F.S. Mendelsohn (1980). Nonspecific psychological distress and other dimensions of psychopathology. Measures for use in the general population. *Archives of general psychiatry*, 37, 11, 1229-36.

Denison, D.R. (1990). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 13, 8-22.

Dragano, N.; He, Y.; Moebus, S.; Jöckel, K.-H.; Erbel, R.; Siegrist, J. (2008). Two Models of Job Stress and Depressive Symptoms. Results from a Population-Based Study. *Social Psychiatry + Psychiatric Epidemiology*, 43, 72-78.

Elovainio, M.; Kivimäki, M.; Ek, E.; Vahtera, J.; Honkonen, T.; Taanila, A.; Veijola, J.; Järvelin, M.-R. (2007). The Effect of Pre-Employment Factors on Job Control, Job Strain and Psychological Distress: A 31 year Longitudinal Study. *Social Science & Medicine*, 65, 187-199.

Ekvall, G. (1987). The climate metaphor in organization theory, in B.M. Brass et P.D.J. Drenth, *Advances in Organizational Psychology : An International Review*, 177-190, Beverly Hills : Sage.

Glick, W.H. (1988). Response : Organizations are not central tendencies : Shadowboxing in the dark, round 2. *Academy of Management Review*, 13, 133-137.

Grönlund, A. (2007). More Control, Less Conflict? Job Demand–Control, Gender and Work–Family Conflict. *Gender, Work and Organization*, 14, 5.

Hasselhorn, H. M.; P. Tackenberg; R. Peter (2004). Effort-reward Imbalance among Nurses in Stable Countries and in Countries in Transition. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 10, 401-408.

Hayasaka, Y.; Nakamura, K.; Yamamoto, M.; Sasaki, S. (2007). Work Environment and Mental Health Status Assessed by the General Health Questionnaire in Female Japanese Doctor. *Industrial Health*, 45, 781-786.

Ilfeld, F.W. (1976) Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population, *Psychological Reports*, 39, 1215-1228.

Jex, S. M.; P. D. Bliese (1999). Efficacy Beliefs as a Moderator of the Impact of Work-Related Stressors : A Multilevel Study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 3, 349-361.

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain : Implication for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Karasek, R.; T. Theorell (1990). *Healthy Work Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working life*. Basic Books, New-York.

Kessler, R.C., G. Andrews, D. Mroczek; T.B. Ustun; H.U. Wittchen. (1998). The World Health Organization Composite International Diagnostic Interview Short-Form (CIDI-SF). *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 7, 171-185.

Klem, C.; A.F. Schlechter (2008). The relationship between emotional intelligence and psychological climate: An exploratory study. *South African Journal of Business Management*, 39, 2, 9-23.

Kuper, H.; A. Singh-Manoux; J. Siegrist; M. Marmot (2002). When Reciprocity fails : Effort-reward Imbalance in Relation to Coronary Heart Disease and Health functioning within the Whitehall II study. *Occupational and Environmental Medicine*, 59, 777-784.

LaRocco, J. M.; J. S. House; J. R. P. French Jr (1980). Social Support, Occupational Stress, and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.

Lau, B. (2008). Effort-Reward Imbalance and Overcommitment in Employees in a Norwegian Municipality: A Cross-Sectional Study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 3, 1-11.

Lottridge, D. (2004). Work at the Uddevalla Volvo Plant From the Perspective of the Demand-Control Model. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 24, 5, 435-440.

Mackay, J., (2003). *Les facteurs professionnels menant à la détresse psychologique chez les cadres supérieurs, Mémoire de maîtrise*, Université de Montréal, 1-102.

Macklin, D.S.; Smith, L.A.; Dollard, M.F. (2006). Public and Private Sector Work Stress : Workers Compensation, Levels of Distress and Job Satisfaction, And the Demand-Control-Support Model. *Australian Journal of Psychology*, 58, 3, 130-143.

McDonough, P. (2000). Job insecurity and health. *International Journal of Health Services*. 30(3): 453-476.

Marchand, A.; Demers, A.; Durand, P., and Simard, M. (2000). Occupational variations in drinking and the role of psychological distress: A multilevel analysis. *Health and prevention social research group* : University of Montreal.

Marchand, A.; Demers, A.; Durand, P. (2005). Does work really cause distress ? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social Science and Medicine*, 61, 1-14.

Marchand, A.; Durand, P.; Demers, A. (2005). Work and Mental Health: The Experience of the Quebec Workforce Between 1987 and 1998. *Work*, 25, 135-142.

Marchand, A.; Durand, P.; Demers, A. (2006). Un modèle multiniveaux des déterminants de la santé mentale dans la main d'oeuvre. *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 25, 2, 11-30.

Martin, A. J.; Jones, E.S.; Callan, V.J. (2005). The Role of Psychological Climate in facilitating Employee Adjustment during Organisational Change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 3, 263-289.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Matud, P. M. (2004). Gender differences in stress and coping styles. *Personality and Individual Differences*, 37, 1401–1415.

Mausner-Dorsch, H.; W. W. Eaton (2000). Psychosocial Work Environment and Depression : Epidemiologic Assessment of the Demand-Control Model. *American Journal of Public Health*, 90, 11.

Niedhammer, I.; M.-L. Tek; D. Starke; J. Siegrist (2004). Effort-reward Imbalance Model and Self Reported Health : Cross-sectionnal and Prospective Findings from The GAZEL Cohort. *Social Science and Medicine*, 58, 1531-1541.

Ostry, A. S.; S. Kelly; P.A. Demers; C. Mustard; C. Hertzman (2003). A Comparison Between The Effort-reward Imbalance and Demand Control Models. *BMC Public Health*, 3, 10.

Perreault, C. (1987). Les mesures de santé mentale. Possibilités et limites de la méthodologie utilisée, Cahier technique 87-06, Santé Québec, Montréal, 33 pages.

Préville, M. Étude de la fiabilité et la validité de la mesure de la détresse psychologique utilisée dans l'Enquête Santé Québec, Montréal: Université de Montréal, 1994. Thèse de doctorat.

Ranno, J.P. (2000). *Santé mentale et stress au travail*. Vice-présidence, opérations vie et groupe invalidité, Sun Life, Montréal, Canada.

Rappaport J., (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15, 121-148.

Reichers, A.E.; Schneider, B. (1990). *Organizational climate and Culture*. San Francisco : Josey Bass.

Robidoux, S. (1996). Impact de la qualité de la relation conjugale et du soutien du conjoint sur la détresse parentale de mères négligentes ou à risque de négligence. Mémoire de maîtrise en psychologie, présenté à l'Université du Québec à Trois-Rivières. 137 p.

Rousseau, M.D. (1988). The construction of climate in organizational research. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 139-159.

Sanne, B.; A. Mykletun; A. A. Dahl; B. E. Moen; G. S. Tell (2005). Testing the Job Demand-Control-Support Model with Anxiety and Depression as Outcomes : The Hordaland Health Study. *Occupational Medicine*, 10, 1093.

Santé Québec (1998). *Enquête générale sur la santé et le bien-être de la santé de la population de 1998*. Protocole. Montréal : Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Gouvernement du Québec.

Sargent, L. D.; D. J. Terry (2000). The Moderating Role of Social Support in Karasek's Job Strain Model. *Work & Stress*, 14, 3, 245-261.

Schulte, M.; Ostroff, C.; Kinicki, A.J. (2006). Organizational Climate Systems and Psychological Climate Perceptions: A Cross-Level Study of Climate-Satisfaction Relationships. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 645-671.

Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 1, 27-41.

Siegrist, J.; D. Starke; T. Chandola; I. Godin; M. Marmot; I. Niedhammer; R. Peter (2004). The Measurement of Effort-reward Imbalance at Work : European Comparisons. *Social Science and Medecine*, 58, 1483-1499.

Spurgeon, A.; Harrington M. J., and Cooper, C. L. (1997). Health and safety problems associated with long working hours: a review of the current position. *Occupational and Environmental Medecine*. (54): 367-375.

Stansfeld, S. A.; R. Fuhrer; M. J. Shipley; M.G. Marmot (1999). Work Characteristics Predict Psychiatric Disorder : Prospective Results from the Whitehall II Study. *Occupational and Environmental Medicine*, 56, 302-307.

Takao, S.; Tsutsumi, A.; Nishiuchi, K.; Mineyama, S.; Kawakami, N. (2006). Effects of the Job Stress Education for Supervisors on Psychological Distress and Job Performance among Their Immediate Subordinates : A Supervisor-Based Randomized Controlled Trial. *Journal of Occupational Health*, 48, 494-503.

Théberge, A. G. (2005). *Le climat psychologique des unités organisationnelles : élaboration et validation d'un questionnaire*. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, 1-107.

Thiétart, R. A. (2003). *Méthodes de recherche en management*. Dunod, Paris.

Tsutsumi, A.; K. Kabaya; M. Nagami; A. Miki; Y. Kawano; Y. Ohya; Y. Odagiri; T. Shimomitsu (2002). The Effort-reward Imbalance Model : Experience in Japanese Working population. *Journal of Occupational Health*, 2002, 44, 398-407.

Van Der Doef, M.; S. Maes (1999a). The Job Demand-Control (-Support) Model and Psychological Well-Being : A Review of 20 years of Empirical Research. *Work & Stress*, 13, 2, 87-114.

Van Der Doef, M.; Maes, S., and Diekstra, R. (1999b). An examination of the Job Demand-Control-Support Model with various occupational strain indicators. *Anxiety, Stress, and Coping*. (13): 165-185.

Vermeulen, M.; C. Mustard (2000). Gender Differences in Job Strain, Social Support at Work, and Psychological Distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 4, 428-440.

Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A., Laurendeau, M-C. (1992). *Pour donner un sens au travail : Bilan et orientations du Québec en Santé mentale au travail*. Éditeur Gaëtan Morin, Boucherville.

Virtanen, M.; Vahtera, J.; Pentti, J.; Honkonen, T.; Elovainio, M.; Kivimaki, M. (2007). Job Strain and Psychologic Distress. *American Journal of Preventive Medicine*, 33, 3, 182-187.

Verhaeghe, R.; Vlerick, P.; De Backer, G.; Van Maele, G.; Gemmel, P. (2008). Recurrent Changes in the Work Environment, Job Resources and Distress Among Nurses: A Comparative Cross-Sectional Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 382-392.

Viviers, S.; Lachance, L.; Maranda, M.-F.; Ménard, C. (2008). Burnout, Psychological Distress, and Overwork: the Case of Quebec's Ophthalmologists. *Canadian Journal of Ophthalmology*, 43, 535-546.

Webster, T.; Bergman, B. (1999). Occupational stress: counts and rates. *Compensation and Working Conditions*, 4 (3), 38-41.

World Health Organization (WHO). (1990). Composite International Diagnostic Interview. Version 1.0. Geneva: World Health Organization.

ANNEXE I : Questionnaire version A et version B**QUESTIONNAIRE SUR L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

Équipe de recherche

Martin Roy

Étudiant à la maîtrise en relations industrielles

Pierre Durand

Professeur à l'École de relations industrielles
Université de Montréal

Nous vous invitons à répondre aux énoncés de ce questionnaire au meilleur de votre jugement et ce, même si certains énoncés ne contiennent pas toutes les informations que vous souhaiteriez avoir. Nous tenons à vous informer que vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Voici des définitions qui pourront vous aider à répondre au questionnaire!

Qu'est-ce qu'une unité de travail ?

Le terme « unité » réfère à une branche spécialisée se retrouvant à l'intérieur d'une organisation. Ce terme général peut référer soit à une équipe, à un groupe, à un département, à un service, ainsi qu'à une unité administrative. Le nombre d'individus inclus dans une unité peut varier de six à soixante. En fait, l'unité réfère à un ensemble d'individu étant sous la supervision d'un seul supérieur hiérarchique.

Qu'entend-on par « votre superviseur » ?

Le terme « superviseur » désigne votre supérieur immédiat, c'est-à-dire la personne à laquelle vous devez vous rapporter et/ou qui dirige votre travail.

Merci de votre collaboration !

Votre santé

Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre santé est en général :
(veuillez encercler le chiffre correspondant à votre réponse)

Excellente..... 1
Très bonne..... 2
Bonne..... 3
Moyenne..... 4
Mauvaise..... 5

Veuillez indiquer si, au cours de la dernière semaine, vous vous êtes senti(e) : jamais, de temps en temps, assez souvent, très souvent de la façon suivante en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Jamais 1	De temps en temps 2	Assez souvent 3	Très souvent 4	
1. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?	1	2	3	4
2. Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?	1	2	3	4
3. Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	1	2	3	4
4. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les «bleus» ?	1	2	3	4
5. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?	1	2	3	4
6. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?	1	2	3	4
7. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?	1	2	3	4
8. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?	1	2	3	4
9. Avez-vous des difficultés à vous souvenir des choses ?	1	2	3	4
10. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?	1	2	3	4
11. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?	1	2	3	4
12. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?	1	2	3	4
13. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e)	1	2	3	4
14. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?	1	2	3	4

Votre environnement immédiat

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. L'aménagement de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. La température de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Mon espace de travail est sécuritaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Je dispose du matériel adéquat (outils, équipements, appareils, fournitures) pour effectuer mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. L'éclairage de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. J'ai accès à du soutien technique dès que nécessaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Le niveau de propreté de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. J'ai la possibilité de participer à différentes activités sociales avec mes collègues et mon superviseur (ex : sports, souper, célébrations saisonnières). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Je dispose du temps nécessaire pour effectuer mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. J'ai suffisamment d'espace pour être à l'aise dans l'exécution de mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. La ventilation de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. J'ai accès à la formation nécessaire pour bien faire mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Le niveau de bruit de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. La réparation ou le remplacement de mon matériel de travail (outils, équipements, appareils, fournitures) se fait dès que nécessaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Vos collègues

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord 1	Partiellement en désaccord 2	Ni en accord Ni en désaccord 3	Partiellement en accord 4	Tout à fait en accord 5
--------------------------------------	--	---	-------------------------------------	-----------------------------------

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Mes collègues me respectent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Je n'hésite pas à demander de l'aide à mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Mes collègues m'appuient en me transmettant l'information utile à mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Je me sens à l'aise avec mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mes collègues contribuent équitablement au bon fonctionnement de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Mes collègues m'aident à développer mes habiletés et mes compétences. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Mes collègues se préoccupent de mon bien-être physique et mental. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Mes collègues font leur juste part du travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Mes collègues parlent dans mon dos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Mes collègues contribuent équitablement au travail de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Mes collègues me font bénéficier de leurs connaissances et de leur expérience de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Tous mes collègues assument leurs responsabilités au sein de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Mes collègues n'hésitent pas à m'aider lorsque nécessaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Mes collègues reconnaissent mes contributions et mes forces. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. J'ai une relation conflictuelle avec certains de mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre superviseur

Veillez indiquer dans quelle mesure vous être en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord 1	Partiellement en désaccord 2	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord 4	Tout à fait en accord 5
--------------------------------------	--	---------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Mon superviseur me fait part des changements prévus par la direction. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Mon superviseur me donne du feed-back sur mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Mon superviseur répartit le travail de façon juste et équitable. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Mon superviseur se préoccupe de mon bien-être physique et mental. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mon superviseur prend en considération mon opinion lorsqu'il doit prendre une décision. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Mon superviseur reconnaît mes contributions et mes forces. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Mon superviseur prend action pour s'assurer du bon fonctionnement de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Mon superviseur précise les aspects les plus importants de mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Mon superviseur suscite ma participation en me confiant des responsabilités. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Mon superviseur a une attitude respectueuse à mon égard. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Mon superviseur se montre judicieux dans l'application des politiques, pratiques et règles de l'entreprises (ex. : code vestimentaire, horaire de travail, harcèlement psychologique). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Je suis souvent en conflit avec mon superviseur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Mon superviseur m'aide à développer mes compétences et mes habiletés. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Mon superviseur sait bien planifier et coordonner les activités de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Mon superviseur me transmet clairement les objectifs liés à mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 16. Mon superviseur est juste dans ses décisions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Mon superviseur me laisse prendre des décisions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Mon superviseur répond à mes questions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Mon superviseur s'assure de donner l'heure juste sur les informations circulant dans l'organisation (ex. : rumeurs, commérages). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Je suis à l'aise lorsque je discute avec mon superviseur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Mon superviseur se rend disponible lorsque j'ai besoin de lui parler. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Mon superviseur a confiance en mon jugement lorsque je dois prendre une décision. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Mon superviseur gère activement les conflits qui surviennent au sein de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Mon superviseur m'aide à résoudre mes problèmes reliés au travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Mon superviseur me soutien dans l'atteinte mes objectifs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre travail

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Je peux décider des méthodes à utiliser pour effectuer mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Je suis satisfait des possibilités de carrière dans mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. J'exerce un contrôle sur mon échéancier de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Je peux déterminer les aspects de mon travail qui méritent d'être évalués. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Je suis satisfait de l'emploi que j'occupe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Je peux choisir la façon de réaliser mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. J'exerce un certain contrôle sur la séquence de mes activités de travail (quand je fais quoi). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Je suis satisfait de mon superviseur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Je peux modifier mes objectifs de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Je suis libre de choisir les méthodes à utiliser pour réaliser mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Je suis satisfait de mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Je peux décider de l'aménagement des mes activités de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. J'ai du contrôle sur la nature du travail que je dois accomplir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Je suis satisfait de mon salaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre relation avec votre organisation

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. J'éprouve vraiment un sentiment d'appartenance à mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Il ne serait pas moralement correct de quitter mon organisation actuelle maintenant. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Je ne voudrais pas quitter mon organisation actuelle parce que j'aurais beaucoup à y perdre. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Il est probable que je chercherai un autre emploi au cours de la prochaine année. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mon organisation représente beaucoup pour moi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Il ne serait pas correct de quitter maintenant mon organisation actuelle, même si j'y trouvais avantage. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Pour moi personnellement, quitter mon organisation actuelle aurait beaucoup plus d'inconvénients que d'avantages. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Je suis fier d'appartenir à mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. J'estime que je serais coupable si je quittais maintenant mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Je continue à travailler pour cette organisation parce que je ne pense pas qu'une autre pourrait m'offrir les mêmes avantages. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Je pense souvent à quitter mon emploi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Je ne me sens pas affectivement attaché à mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Je trahirais la confiance qu'on me fait si je quittais maintenant mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Je n'ai d'autres choix que de rester dans mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Je n'ai pas le sentiment de « faire partie de la famille » dans mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 16. Si on m'offrait un poste dans une autre organisation, je ne trouverais pas correct de quitter mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Je reste dans mon organisation actuelle parce que je ne vois pas où je pourrais aller ailleurs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Si je pouvais, j'occuperais un emploi dans une autre organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Je ressens vraiment les problèmes de mon organisation comme si c'était les miens. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Je ne quitterais pas mon organisation maintenant parce que j'estime avoir des obligations envers certaines personnes qui y travaillent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. J'estime mes possibilités de choix trop limitées pour envisager de quitter mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre bien-être

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Vous estimez que vous avez un certain nombre de qualités. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Vous estimez qu'en tant que personne, vous valez autant que les autres. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Vous pouvez faire les choses aussi bien que la plupart des autres personnes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Vous avez une attitude positive face à vous-même. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait de vous-même. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Tout compte fait, vous avez tendance à vous considérer comme un raté. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Veillez indiquer à quelle fréquence au cours du dernier mois avez-vous été dans les états suivant **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Tout le temps
1	2	3	4	5

À quelle fréquence vous êtes vous senti :

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. si triste que plus rien ne pouvait vous faire sourire ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. nerveux ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. agité ou ne tenant pas en place ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. désespéré ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. bon à rien ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. que tout était un effort ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Nous venons de parler de sentiments qui ont été éprouvés ou d'expériences qui ont été vécues à différentes fréquences au cours du dernier mois.
Si vous les considérez tous ensemble, est-ce que vous avez, au cours du dernier mois, éprouvé ces sentiments ...

Beaucoup <u>moins souvent</u> qu'à l'habitude	Sensiblement à la <u>même</u> <u>fréquence</u> qu'à l'habitude	Beaucoup <u>plus souvent</u> qu'à l'habitude
1	2	3
4	5	6
		7

8. Dans quelle mesure ces sentiments perturbent-ils votre vie ou vos activités de tous les jours ?

Pas du tout	Un peu	Assez	Beaucoup
1	2	3	4

Votre opinion est importante

Quels aspects de votre travail appréciez-vous le plus?

Quels aspects de votre travail seraient à améliorer?

En terminant

Les réponses aux questions suivantes ont pour seul objectif de faciliter l'analyse des résultats globaux provenant d'un grand nombre de personnes. Nous tenons à vous rappeler que vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

1. Sexe : Femme
 Homme

2. Âge : _____

3. Ancienneté au sein de l'organisation : _____

4. Statut d'emploi : Temps plein
 Temps partiel ..

5. Service/Département : Tarification, systèmes et contrôles de qualité.....
 Ventes.....
 Services à la clientèle, exploitation.....
 Gestion de risques, invalidité, santé et mieux-être...
 Commercialisation et stratégie.....

6. Niveau de scolarité : Secondaire.....
 Collégial
 Baccalauréat .
 D.E.S.S.
 Maîtrise
 Doctorat.....

7. Statut civil : Marié ou conjoint de fait.....
 Célibataire (séparé, divorcé, veuf, vivant seul) .

Merci de votre collaboration !

Questionnaire version B**QUESTIONNAIRE SUR L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

Équipe de recherche

Martin Roy

Étudiant à la maîtrise en relations industrielles

Pierre Durand

Professeur à l'École de relations industrielles
Université de Montréal

Nous vous invitons à répondre aux énoncés de ce questionnaire au meilleur de votre jugement et ce, même si certains énoncés ne contiennent pas toutes les informations que vous souhaiteriez avoir. Nous tenons à vous informer que vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Voici des définitions qui pourront vous aider à répondre au questionnaire!

Qu'est-ce qu'une unité de travail ?

Le terme « unité » réfère à une branche spécialisée se retrouvant à l'intérieur d'une organisation. Ce terme général peut référer soit à une équipe, à un groupe, à un département, à un service, ainsi qu'à une unité administrative. Le nombre d'individus inclus dans une unité peut varier de six à soixante. En fait, l'unité réfère à un ensemble d'individu étant sous la supervision d'un seul supérieur hiérarchique.

Qu'entend-on par « votre superviseur » ?

Le terme « superviseur » désigne votre supérieur immédiat, c'est-à-dire la personne à laquelle vous devez vous rapporter et/ou qui dirige votre travail.

Merci de votre collaboration !

Votre bien-être

Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre santé est en général : (veuillez encerclez le chiffre correspondant à votre réponse)

Excellente..... 1
 Très bonne..... 2
 Bonne..... 3
 Moyenne..... 4
 Mauvaise..... 5

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Vous estimez que vous avez un certain nombre de qualités. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Vous estimez qu'en tant que personne, vous valez autant que les autres. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Vous pouvez faire les choses aussi bien que la plupart des autres personnes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Vous avez une attitude positive face à vous-même. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait de vous-même. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Tout compte fait, vous avez tendance à vous considérer comme un raté. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Veillez indiquer à quelle fréquence au cours du dernier mois avez-vous été dans les états suivant **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Tout le temps
1	2	3	4	5

À quelle fréquence vous êtes vous senti :

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. si triste que plus rien ne pouvait vous faire sourire ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. nerveux ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. agité ou ne tenant pas en place ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. désespéré ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. bon à rien ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. que tout était un effort ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Nous venons de parler de sentiments qui ont été éprouvés ou d'expériences qui ont été vécues à différentes fréquences au cours du dernier mois.
Si vous les considérez tous ensemble, est-ce que vous avez, au cours du dernier mois, éprouvé ces sentiments ...

Beaucoup <u>moins souvent</u> qu'à l'habitude	1	2	3	4	5	6	7	Beaucoup <u>plus souvent</u> qu'à l'habitude
			Sensiblement à la <u>même</u> <u>fréquence</u> qu'à l'habitude					

8. Dans quelle mesure ces sentiments perturbent-ils votre vie ou vos activités de tous les jours ?

Pas du tout	Un peu	Assez	Beaucoup
1	2	3	4

Votre environnement immédiat

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. L'aménagement de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. La température de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Mon espace de travail est sécuritaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Je dispose du matériel adéquat (outils, équipements, appareils, fournitures) pour effectuer mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. L'éclairage de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. J'ai accès à du soutien technique dès que nécessaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Le niveau de propreté de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. J'ai la possibilité de participer à différentes activités sociales avec mes collègues et mon superviseur (ex : sports, souper, célébrations saisonnières). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Je dispose du temps nécessaire pour effectuer mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. J'ai suffisamment d'espace pour être à l'aise dans l'exécution de mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. La ventilation de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. J'ai accès à la formation nécessaire pour bien faire mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Le niveau de bruit de mon espace de travail me permet d'être à l'aise pour effectuer mes tâches. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. La réparation ou le remplacement de mon matériel de travail (outils, équipements, appareils, fournitures) se fait dès que nécessaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Vos collègues

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord 1	Partiellement en désaccord 2	Ni en accord Ni en désaccord 3	Partiellement en accord 4	Tout à fait en accord 5
--------------------------------------	--	---	-------------------------------------	-----------------------------------

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Mes collègues me respectent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Je n'hésite pas à demander de l'aide à mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Mes collègues m'appuient en me transmettant l'information utile à mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Je me sens à l'aise avec mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mes collègues contribuent équitablement au bon fonctionnement de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Mes collègues m'aident à développer mes habiletés et mes compétences. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Mes collègues se préoccupent de mon bien-être physique et mental. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Mes collègues font leur juste part du travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Mes collègues parlent dans mon dos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Mes collègues contribuent équitablement au travail de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Mes collègues me font bénéficier de leurs connaissances et de leur expérience de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Tous mes collègues assument leurs responsabilités au sein de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Mes collègues n'hésitent pas à m'aider lorsque nécessaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Mes collègues reconnaissent mes contributions et mes forces. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. J'ai une relation conflictuelle avec certains de mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre superviseur

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2		4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Mon superviseur me fait part des changements prévus par la direction. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Mon superviseur me donne du feed-back sur mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Mon superviseur répartit le travail de façon juste et équitable. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Mon superviseur se préoccupe de mon bien-être physique et mental. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mon superviseur prend en considération mon opinion lorsqu'il doit prendre une décision. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Mon superviseur reconnaît mes contributions et mes forces. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Mon superviseur prend action pour s'assurer du bon fonctionnement de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Mon superviseur précise les aspects les plus importants de mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Mon superviseur suscite ma participation en me confiant des responsabilités. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Mon superviseur a une attitude respectueuse à mon égard. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Mon superviseur se montre judicieux dans l'application des politiques, pratiques et règles de l'entreprise (ex. : code vestimentaire, horaire de travail, harcèlement psychologique). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Je suis souvent en conflit avec mon superviseur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Mon superviseur m'aide à développer mes compétences et mes habiletés. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Mon superviseur sait bien planifier et coordonner les activités de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Mon superviseur me transmet clairement les objectifs liés à mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 16. Mon superviseur est juste dans ses décisions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Mon superviseur me laisse prendre des décisions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Mon superviseur répond à mes questions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Mon superviseur s'assure de donner l'heure juste sur les informations circulant dans l'organisation (ex. : rumeurs, commérages). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Je suis à l'aise lorsque je discute avec mon superviseur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Mon superviseur se rend disponible lorsque j'ai besoin de lui parler. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Mon superviseur a confiance en mon jugement lorsque je dois prendre une décision. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Mon superviseur gère activement les conflits qui surviennent au sein de l'unité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Mon superviseur m'aide à résoudre mes problèmes reliés au travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Mon superviseur me soutien dans l'atteinte mes objectifs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre travail

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord 1	Partiellement en désaccord 2	Ni en accord Ni en désaccord 3	Partiellement en accord 4	Tout à fait en accord 5
--------------------------------------	--	---	-------------------------------------	-----------------------------------

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Je peux décider des méthodes à utiliser pour effectuer mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Je suis satisfait des possibilités de carrière dans mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. J'exerce un contrôle sur mon échéancier de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Je peux déterminer les aspects de mon travail qui méritent d'être évalués. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Je suis satisfait de l'emploi que j'occupe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Je peux choisir la façon de réaliser mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. J'exerce un certain contrôle sur la séquence de mes activités de travail (quand je fais quoi). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Je suis satisfait de mon superviseur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Je peux modifier mes objectifs de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Je suis libre de choisir les méthodes à utiliser pour réaliser mon travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Je suis satisfait de mes collègues. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Je peux décider de l'aménagement des mes activités de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. J'ai du contrôle sur la nature du travail que je dois accomplir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Je suis satisfait de mon salaire. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre relation avec votre organisation

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivant en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Tout à fait en désaccord	Partiellement en désaccord	Ni en accord Ni en désaccord	Partiellement en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. J'éprouve vraiment un sentiment d'appartenance à mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Il ne serait pas moralement correct de quitter mon organisation actuelle maintenant. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Je ne voudrais pas quitter mon organisation actuelle parce que j'aurais beaucoup à y perdre. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Il est probable que je chercherai un autre emploi au cours de la prochaine année. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mon organisation représente beaucoup pour moi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Il ne serait pas correct de quitter maintenant mon organisation actuelle, même si j'y trouvais avantage. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Pour moi personnellement, quitter mon organisation actuelle aurait beaucoup plus d'inconvénients que d'avantages. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Je suis fier d'appartenir à mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. J'estime que je serais coupable si je quittais maintenant mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Je continue à travailler pour cette organisation parce que je ne pense pas qu'une autre pourrait m'offrir les mêmes avantages. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Je pense souvent à quitter mon emploi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Je ne me sens pas affectivement attaché à mon organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Je trahirais la confiance qu'on me fait si je quittais maintenant mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Je n'ai d'autres choix que de rester dans mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Je n'ai pas le sentiment de « faire partie de la famille » dans mon | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

organisation.

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 16. Si on m'offrait un poste dans une autre organisation, je ne trouverais pas correct de quitter mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Je reste dans mon organisation actuelle parce que je ne vois pas où je pourrais aller ailleurs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Si je pouvais, j'occuperais un emploi dans une autre organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Je ressens vraiment les problèmes de mon organisation comme si c'était les miens. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Je ne quitterais pas mon organisation maintenant parce que j'estime avoir des obligations envers certaines personnes qui y travaillent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. J'estime mes possibilités de choix trop limitées pour envisager de quitter mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Votre santé

Veillez indiquer si, au cours de la dernière semaine, vous vous êtes senti(e) : jamais, de temps en temps, assez souvent, très souvent de la façon suivante en **encerclant** le chiffre correspondant à votre réponse sur l'échelle placée à droite de chacun des énoncés.

Jamais 1	De temps en temps 2	Assez souvent 3	Très souvent 4
--------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 1. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Avez-vous eu des blancs de mémoire ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les «bleus» ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Avez-vous des difficultés à vous souvenir des choses ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Votre opinion est importante

Quels aspects de votre travail appréciez-vous le plus?

Quels aspects de votre travail seraient à améliorer?

En terminant

Les réponses aux questions suivantes ont pour seul objectif de faciliter l'analyse des résultats globaux provenant d'un grand nombre de personnes. Nous tenons à vous rappeler que vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

1. Sexe : Femme
 Homme

2. Âge : _____

3. Ancienneté au sein de l'organisation : _____

4. Statut d'emploi : Temps plein
 Temps partiel ..

5. Service/Département : Tarification, systèmes et contrôles de qualité.....
 Ventes.....
 Services à la clientèle, exploitation.....
 Gestion de risques, invalidité, santé et mieux-être...
 Commercialisation et stratégie.....

6. Niveau de scolarité : Secondaire
 Collégial
 Baccalauréat.
 D.E.S.S.
 Maîtrise
 Doctorat

7. Statut civil : Marié ou conjoint de fait
 Célibataire (séparé, divorcé, veuf, vivant seul).

Merci de votre collaboration !