

Université de Montréal
Faculté des arts et des sciences : École de relations industrielles

Ce mémoire intitulé

Le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel : une étude de l'effet modérateur de la justice procédurale et du capital psychologique

Présenté par

Justine Escot

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes

Pierre Durand
Président-rapporteur

Alain Marchand
Directeur de recherche

Victor Haines
Membre du jury

Université de Montréal

Le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel : une étude de l'effet modérateur de la justice procédurale et du capital psychologique

Présenté par
Justine Escot

École de relations industrielles
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise (M. Sc.) en relation industrielles

Décembre 2023

© Justine Escot, 2023

RÉSUMÉ

L'accroissement des problèmes de santé liés au travail se transforme en une préoccupation majeure pour la santé publique, devenant difficile à maîtriser. Pour assurer une meilleure compréhension des problèmes de santé mentale des travailleurs, la littérature suggère de reconnaître la complexité de ses déterminants en tenant compte des différentes sources qui peuvent altérer la santé mentale des travailleurs. L'objectif de ce mémoire est de vérifier l'effet modérateur du *capital psychologique et de la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel*. Les données utilisées pour ce mémoire découlent de l'échantillon du cycle-1 de l'Étude Longitudinale de l'Observatoire sur la Santé et le Bien-être au Travail (ELOSOMET) de l'Université de Montréal. La collecte de données s'est échelonnée du 28 février 2019 au 26 février 2020 et se base sur un échantillon de 3025 personnes venant des clients des fournisseurs de service Telus Santé (précédemment Solutions mieux-être Lifeworks et auparavant Morneau Shepell) et Croix Bleue Medavie. Des analyses descriptives, bivariées et multivariées (multiniveaux) ont été réalisées pour répondre aux hypothèses émises.

Les analyses multiniveaux ont permis de partiellement confirmer l'existence d'un effet de modulation du capital psychologique sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Elles nous ont également suggéré une association significative négative entre trois variables (le soutien social des collègues, la justice procédurale et le capital psychologique) et l'épuisement professionnel. Cela dit, les analyses multiniveaux n'ont pas permis de confirmer l'effet modérateur entre la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Nos résultats montrent également que plusieurs des variables de contrôles sont associées de façon significative à l'épuisement professionnel, soit l'âge, le genre, le niveau de scolarité, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques. Les résultats soutiennent la pertinence d'utiliser une perspective élargissant le cadre de l'individu au-delà du simple contexte professionnel. Il permet d'approfondir notre compréhension du développement de l'épuisement professionnel.

Mots clés : Épuisement professionnel, soutien social des collègues, justice procédurale, capital psychologique, milieu de travail

ABSTRACT

The increase in work-related health issues is becoming a major concern for public health and is now difficult to control. To ensure a better understanding of workers' mental health issues, the literature suggests acknowledging the complexity of its determinants, taking into account various sources that can impact workers' mental health. The objective of this thesis is to examine the moderating effect of psychological capital and procedural justice between colleagues' social support and burnout. This study is based on data from the first cycle of the ELOSMET survey at the University of Montreal. The data collection took place from February 28, 2019, to February 26, 2020, and the final sample is composed of 2 327 individuals from clients of the service providers Telus Health (previously Lifeworks and originally Morneau Shepell) and Croix Bleue Medavie. Descriptive, bivariate, and multivariate (multilevel) analyses were conducted to address the hypotheses proposed above.

Multilevel analyses have partially confirmed the existence of a moderation effect of psychological capital between colleagues' social support and burnout. The results showed a negative significant association between three variables (colleagues' social support, procedural justice, and psychological capital) and burnout. However, the multilevel analyses did not demonstrate the moderating effect of capital justice between colleagues' social support and burnout. Our results have shown that several of our control variables are significantly associated with burnout, including age, gender, education level, skill utilization, decision authority, and psychological demands. These results support the relevance of using the perspective that expands the individual's framework beyond the simple work context, allowing for a deeper understanding of burnout development.

Keywords: Burnout, colleagues' social support, procedural justice, psychological capital, workplace

Table des matières

INTRODUCTION	12
CHAPITRE 1 – OBJET DE RECHERCHE ET ÉTAT DES CONNAISSANCES	15
1.1 Objet de la recherche	15
1.2 Revue de la littérature	16
1.2.1 Épuisement professionnel	16
1.2.2 Modèles explicatifs du stress au travail	19
1.2.2.1 Origine du stress au travail	19
1.2.3 Modèles explicatifs de l'épuisement professionnel	26
1.2.4 Facteurs de travail	31
1.2.5 La justice procédurale	36
1.2.6 Le capital psychologique	40
1.2.7 Autres facteurs	46
1.3 Synthèse de l'état des connaissances	48
CHAPITRE 2 : PROBLÉMATIQUE ET MODÈLE DE LA RECHERCHE	50
2.1 La problématique de la recherche	50
2.1.1 La pertinence de la recherche en relations industrielles	52
2.2 Le modèle de la recherche	55
2.3 Hypothèses	58
CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE	62
3.1 Sources de données	62
3.2 Les mesures	63
3.2.1 La variable dépendante	63
3.2.2 La variable indépendante	63
3.2.3 Les variables modératrices	64
3.2.4 Les variables de contrôle	65
3.3 Les analyses	65
CHAPITRE 4 : RÉSULTATS	67
4.1 Analyse descriptive	67
4.1.1 Nettoyage des données	67
4.1.2 Description de l'analyse des données	67

Tableau 1. Les statistiques descriptives	69
4.2 Analyse bivariée	70
Tableau 2. La matrice des corrélations de Pearson	71
4.3 Analyse multivariée	72
Tableau 3. Les modèles multiniveaux de régression multiple	73
Graphique 1. Interaction significative	74
CHAPITRE 5 : DISCUSSION	75
5.1 Synthèse de la démarche scientifique	75
5.2 Discussion des résultats de la recherche	76
5.2.1 Vérification des hypothèses	76
5.2.2 Les variables de contrôles	79
5.3 Forces et limites de la recherche	80
5.3.1 Les forces	80
5.3.2 Les limites	81
5.4 Implications de cette recherche	82
5.4 Pistes de recherches futures	84
CONCLUSION	87
BIBLIOGRAPHIE	89

Liste des tableaux

Tableau 1. Les statistiques descriptives	69
Tableau 2. La matrice des corrélations de Pearson	71
Tableau 3. Les modèles multiniveaux de régression multiples	73

Liste des figures

Figure 1. Modèle conceptuel	56
Graphique 1. Interaction significative	74

Je dédie ce mémoire à ma mère adorée, Isabelle.

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma gratitude envers les personnes qui ont joué un rôle essentiel dans la réalisation de ce mémoire. Leurs conseils, leur soutien et leur encouragement m'ont été d'une valeur inestimable.

Je souhaite remercier chaleureusement mon directeur de recherche Alain Marchand. Pour sa confiance, sa patience et son expertise tout au long de ce projet.

Je tiens à remercier Marie-Ève Blanc pour sa disponibilité et sa bienveillance lors des moments de questionnements.

Un grand merci également aux membres du jury, messieurs Victor Haines et Pierre Durand, pour l'attention précieuse qu'ils ont portée à ce mémoire et pour leurs commentaires constructifs. Vos observations éclairantes ont apporté une perspective enrichissante, participant ainsi à l'amélioration de ce travail.

À mes parents, Isabelle Morin et Jean-Xavier Escot, à ma petite sœur, Mila Lafrance, dont le soutien indéfectible a été ma principale source de motivation et qui ont cru en moi depuis toujours. Vos encouragements constants ont été la fondation sur laquelle j'ai pu construire mes aspirations académiques.

Enfin, à mes amis qui m'ont toujours offert une écoute empathique. Je vous adresse mes plus sincères remerciements. Un spécial merci à ma chère amie Sara Trépanier pour ses conseils.

Je remercie l'ensemble de mon entourage qui, de près comme de loin, s'est informé de l'avancement de mon mémoire. L'achèvement de ce mémoire n'aurait pas été possible sans votre soutien inestimable. Merci du fond du cœur.

INTRODUCTION

Les données sur les problèmes de santé mentale de la population générale suscitent des préoccupations. Une personne sur cinq est aux prises avec une maladie mentale chaque année au Canada (Commission de la santé mentale du Canada, 2013). Au Québec, en 2012, l'enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes montre que près d'un Québécois sur dix a vécu un trouble d'anxiété généralisée au cours de sa vie, 12% ont vécu un épisode dépressif ainsi que 21% se situent à un niveau élevé de détresse psychologique (Baraldi et al., 2015). Une étude fondée sur 17 années de données transversales décrit la prévalence moyenne des épisodes dépressifs et les troubles anxieux concomitants au sein de la population canadienne occupée, au chômage et inactive. Selon les tendances observées, la prévalence des troubles anxieux affiche une augmentation depuis 2006 jusqu'en 2016, qui a varié de 1,2% à 4,1% (Dobson et al., 2020). Les problèmes de santé mentale se révèlent comme l'une des causes les plus importantes de l'absence au travail. Les absences liées aux troubles mentaux courants (p. ex., dépression majeure, trouble de l'adaptation, trouble anxieux) représentent plus de 50 % des demandes d'invalidité acceptées par les compagnies d'assurance (Durand et al., 2014). Près de 500 000 Canadiens s'absentent chaque semaine du travail en raison de problèmes de santé mentale liés au travail (Dextras-Gauthier et Marchand, 2016). Sur le plan financier, les absences liées aux problèmes de santé mentale engendrent au Canada des coûts directs et indirects qui, en 2016, s'élevaient à 51 milliards de dollars (Dewa et al., 2016). Dans le réseau de la santé, les heures en assurance salaire des établissements québécois sont passées d'environ 6% en 2014-2015 à plus de 7.5% en 2018-2019. Cela reflète bien, au fil des prochaines années, qu'une augmentation linéaire et significative de plusieurs dizaines de millions de dollars pourrait se dessiner (données du MSSS¹, 5 janvier 2019).

Cette haute prévalence de problème de santé mentale s'observe tout autant sur le plan international. Selon l'institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI), en Belgique, les invalidités causées par les troubles mentaux représentaient en 2014 35% du total des invalidités. En 2016, toujours en Belgique, on dénombrait 20 000 invalidités de longue durée de plus comparativement à 2015 (Conseil Supérieur de la Santé, 2017). Le stress et l'épuisement professionnel ont de plus en plus d'impact sur la santé. Selon l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, le

¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux.

stress serait le deuxième facteurs contribuant aux problèmes de santé dans le milieu professionnel (Conseil Supérieur de la Santé, 2017). Une étude en France a révélé que sur un échantillon de 6 875 salariés répartis dans 16 entreprises avec des secteurs d'activités variées, près de 50% d'employés présentent un niveau élevé d'anxiété et 16% ont un trouble anxieux (Stimulus, 2017).

Ces problèmes représentent donc des coûts énormes autant en termes de détresse humaine qu'en termes d'impact financier pour les entreprises. En effet, le stress lié au travail s'élève à 25,4 milliards d'euros chaque année dans l'Union européenne (Hassard et al., 2014)

L'épuisement professionnel est largement lié au contexte professionnel et à l'organisation du travail. L'épuisement professionnel est associé à diverses formes de réactions négatives et de retrait de l'emploi, telles que l'insatisfaction au travail, un faible engagement organisationnel, de l'absentéisme, l'intention de quitter l'emploi et le taux de roulement des employés (Maslach et Leiter, 2016b). L'épuisement professionnel peut entraîner des coûts économiques tels que les congés de maladie, le roulement du personnel et la perte de productivité (Zawieja, 2015).

Ce mémoire se penche sur l'épuisement professionnel en lien avec deux facteurs de travail et un construit psychologique. L'objectif est d'approfondir les connaissances sur le phénomène de l'épuisement professionnel en tenant compte de sa composante multifactorielle. Nous allons tenter d'exposer l'effet de deux caractéristiques du travail et un construit individuel sur l'apparition de l'épuisement professionnel. Considérant le manque d'information dans la littérature, nous allons vérifier l'interaction de deux variables modératrices, soit la justice procédurale et le capital psychologique, sur la relation entre le soutien social des collègues au travail et l'épuisement professionnel. La pertinence de cette étude réside dans la prise en compte simultanée de plusieurs variables d'influence de l'épuisement professionnel. Cette recherche vise à mettre l'accent sur la complexité du développement de l'épuisement professionnel qui est mise en lumière dans la littérature.

Cette recherche se divise en trois chapitres. Au premier chapitre, une présentation de l'objet de recherche et l'exposition de l'état des connaissances dans la littérature sera faite. Le deuxième chapitre mettra en lumière la problématique de recherche, en dévoilant le modèle conceptuel retenu et les hypothèses de recherches. Le troisième chapitre contiendra la méthodologie de notre recherche. Dans ce dernier, on y retrouvera la présentation des concepts retenus et leur opérationnalisation. Le quatrième chapitre portera sur les résultats d'analyses. Le cinquième

chapitre présentera la discussion qui permettra de faire ressortir les forces et les limites, les implications de la recherche et les pistes de recherches futures. Enfin, le dernier chapitre portera sur la conclusion.

CHAPITRE 1 – OBJET DE RECHERCHE ET ÉTAT DES CONNAISSANCES

Ce chapitre se compose de trois sections. Tout d’abord, l’objet de recherche sera présenté. Ensuite, l’état des connaissances sera présenté. Finalement, une synthèse de l’état de ces connaissances conclura le premier chapitre.

1.1 Objet de la recherche

L’environnement de travail est une source importante de stress et de détresse psychologique. L’épuisement professionnel s’aggrave d’année en année dans les sociétés occidentales et celui-ci engendre des coûts économiques de taille pour les entreprises (p. ex., taux de roulement, absentéisme, présentéisme, etc.). L’épuisement professionnel est multifactoriel, car il peut être causé par plusieurs variables inhérentes au travail mais également à l’extérieur de celui-ci (Chênevert et Gagnaire, 2019). Il convient de s’intéresser aux facteurs pouvant mener à l’épuisement professionnel et de voir dans quelle mesure l’interaction de deux éléments pourrait exercer une influence, tels que la justice procédurale et le capital psychologique. C’est pourquoi nous tenterons de répondre à la question suivante :

« Le capital psychologique et la justice procédurale ont-ils un effet modérateur sur la relation entre le soutien social des collègues et l’épuisement professionnel ? »

La littérature mentionne de multiples causes de l’épuisement professionnel comme l’environnement de travail, l’environnement hors travail et l’individu en lui-même. Toutefois, les études concernant l’épuisement professionnel prennent peu en considération le fait qu’il soit multifactoriel. Cette question est pertinente puisqu’elle cible des éléments déterminants en rapport aux lacunes des écrits recensés. Cette recherche apportera de nouveaux éléments afin d’approfondir les connaissances concernant les travailleurs vivant de l’épuisement professionnel. Ce syndrome est un phénomène préoccupant qui touche la main d’œuvre canadienne. Il est donc important de pouvoir cibler les facteurs de ce syndrome. Plusieurs études ont montré que, pris séparément, le soutien social des collègues, la justice procédurale et le capital psychologique ont un lien clair avec l’épuisement professionnel (Bafei et al., 2023; Freire et al., 2020; Lambert et al., 2010; Leroy-Frémont et al., 2014; Li et al., 2015)

Or, très peu de recherches ont pris en considération le potentiel rôle de modération de la justice procédurale et du capital psychologique entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Cette recherche est pertinente puisqu'elle suggère une approche multifactorielle de l'épuisement professionnel grâce à l'implication de la justice procédurale et du capital psychologique comme effet modérateur sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. L'objectif de ce mémoire est d'approfondir la connaissance du développement de l'épuisement professionnel en tenant compte de deux variables inhérentes au travail et une variable individuelle.

1.2 Revue de la littérature

Ce premier chapitre a pour objectif de faire un état des connaissances actuelles sur l'ensemble des concepts retrouvés dans ce mémoire. Dans un premier temps, il nous semble important de définir en profondeur l'épuisement professionnel. Dans un deuxième temps, les modèles explicatifs du stress au travail et de l'épuisement professionnel seront exposés, ce qui permettra d'identifier les facteurs à l'origine de l'épuisement professionnel dans la littérature. Cette section permettra aussi de mettre en lumière les modèles les plus pertinents pour éclairer notre problématique. Dans un troisième temps, nous exposerons les facteurs inhérents au travail à l'origine de l'épuisement professionnel révélés dans les écrits. La dernière partie permettra de faire une synthèse des connaissances retenues.

1.2.1 Épuisement professionnel

L'épuisement professionnel est défini comme « un syndrome qui apparaît comme une réponse prolongée à des facteurs de stress interpersonnel chronique au travail. » [Traduction libre] (Maslach et Leiter, 2016b). Il s'agit d'un syndrome tridimensionnel incluant : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et le manque d'accomplissement personnel. La première dimension fait référence à un manque d'énergie et à un épuisement complet de ressources émotionnelles causés par le travail. La deuxième dimension est caractérisée par un cynisme et un isolement. Dans la troisième dimension (le manque d'accomplissement personnel), la personne a tendance à s'autoévaluer de manière négative surtout concernant son travail (Maslach et Jackson, 1986). Ce syndrome se mesure à l'aide d'un instrument développé par Maslach (1986), soit le

Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach et Leiter, 2016b). Le MBI a été le premier instrument standardisé conçu pour évaluer l'épuisement professionnel. Il a joué un rôle-clé dans l'élaboration de la recherche dudit syndrome (Schaufeli et al., 2009). Il existe aussi un questionnaire auto-rapporté élaboré par Demerouti et al. en 2001 qui est le *Oldenburg Burnout Inventory* et celui-ci est constitué de deux dimensions. La première dimension, soit l'épuisement, est définie comme la conséquence d'efforts physiques, affectifs et cognitifs intenses. La deuxième dimension, soit le désengagement, se réfère au fait de se distancer de son travail en plus d'avoir une attitude négative envers celui-ci. Il existe des questionnaires unidimensionnels qui réduisent l'épuisement professionnel à un simple épuisement tel que le *Copenhagen Burnout Inventory*. Celui-ci prend en compte différents aspects de l'épuisement professionnel, tels que l'épuisement émotionnel, l'épuisement lié au travail et l'épuisement personnel, offrant une évaluation nuancée et complète. Il a également fait l'objet de nombreuses validations et études de fiabilité qui renforce sa crédibilité en tant qu'outil de mesure (Kristensen et al., 2005). Plus récemment, Desart et al. (2017) ont développé un outil de mesure, à savoir le *Burnout Assessment Tool* (BAT). Cet outil de mesure est multidimensionnel et il mesure l'épuisement professionnel en prenant en compte 4 dimensions : l'épuisement, la distance mentale, les troubles émotionnels et les troubles cognitifs.

L'épuisement professionnel est un processus multifactoriel résultant de l'exposition prolongée à des stressors (plus de 6 mois) en situation de travail (Ministère de la Santé, 2017). La littérature a relevé plusieurs causes du développement de l'épuisement professionnel. Celui-ci serait causé par un déséquilibre entre de fortes demandes de travail et des ressources insuffisantes (Schaufeli et Taris, 2014). Des facteurs de risques psychosociaux liés aux demandes et aux ressources peuvent être à l'origine du syndrome. Les facteurs de risques psychosociaux de l'environnement de travail désignent « l'ensemble de facteurs organisationnels et les relations inter-individuelles qui peuvent avoir un impact sur la santé. » (Vézina et al., 2006, p. 33). Il y a de nombreuses classifications de risques psychosociaux au travail qui identifient un nombre considérable de facteurs qui permettent de documenter le caractère stressant d'une situation de travail. Parmi ces facteurs, il y a, par exemple, le contrôle (l'autonomie, la participation, l'utilisation et le développement d'habiletés), la charge de travail (la quantité, la complexité, les contraintes temporelles), les rôles (le conflit, les ambiguïtés), les relations interpersonnelles (le soutien social, le harcèlement, la reconnaissance), les perspectives de carrière, le climat ou la culture organisationnelle et l'interaction travail/vie privée (Vézina et al., 2006). Au-delà des aspects liés à l'environnement de travail, des facteurs

personnels entrent en jeu aussi (Schaufeli et Enzmann, 1998). Par exemple, la personnalité de type A, étant anxieuse et perfectionniste, peut être disposée à l'épuisement professionnel (Cortez et al., 2019). Les personnes ayant une faible estime d'elles-mêmes et/ou tendance à faire des attributions externes sont aussi prédisposées à souffrir d'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001).

En plus d'être un syndrome multifactoriel, celui-ci engendre de nombreuses conséquences sur l'individu. L'épuisement professionnel a souvent été associé à diverses formes de réactions négatives et de retraits de l'emploi, y compris l'insatisfaction au travail, le faible engagement organisationnel, l'absentéisme, l'intention de quitter l'emploi et le taux de rotation. Par exemple, la dimension du cynisme est un aspect essentiel de l'épuisement professionnel qui prédit une hausse du taux de roulement. L'épuisement professionnel a un effet modérateur sur le lien entre le fait d'être victime d'intimidation sur le lieu de travail et l'intention de quitter. Pour les personnes qui décident de rester travailler, l'épuisement professionnel peut mener à une diminution de la productivité et de la qualité du travail. L'épuisement professionnel diminue l'opportunité de vivre des expériences positives au travail, il est associé à la diminution de la satisfaction au travail et à une réduction de l'engagement au travail ou à l'organisation (Maslach et Leiter, 2016b).

L'épuisement professionnel est aussi corrélé avec une consommation fréquente d'alcool et de drogues (Schanafelt et al., 2012). Ce syndrome engendre aussi des conséquences émotionnelles telles que la prise de distance relativement au travail, la dépression, la paranoïa, une image de soi négative et un sentiment d'impuissance (Maslach et al., 2001).

Malgré la prévalence et les coûts croissants de l'épuisement professionnel soulevé dans l'introduction, celui-ci ne fait pas partie de la Onzième Révision de la Classification internationale des maladies (CIM-11) comme étant une maladie. Celui-ci est classé comme un phénomène lié au travail et il désigne spécifiquement des phénomènes relatifs au contexte professionnel et n'est pas utilisé pour décrire des expériences dans d'autres domaines de la vie (OMS, 2019). Le diagnostic de l'épuisement professionnel est un diagnostic médical d'exclusion qui se fait dans le cadre d'une évaluation plus complète du fonctionnement de la personne. Dans la littérature, l'épuisement professionnel est très proche de la dépression (Ministère de la Santé, 2017). Dans une revue systématique de la littérature, Bianchi et al. (2015) ont soulevé la question de la ressemblance dans la définition de la dépression et de l'épuisement professionnel. Un total de 92 études a été identifié pour répondre à cette question concernant le problème de chevauchement des définitions de

l'épuisement professionnel et de la dépression. L'absence de critères de diagnostic consensuels pour l'épuisement professionnel et la prise en compte insuffisante de l'hétérogénéité des troubles dépressifs dans la littérature sur le syndrome de l'épuisement professionnel constituent des obstacles majeurs à la résolution de la question soulevée. Ces auteurs n'ont pas rapporté assez de soutien qu'il existe bien une différence entre les deux concepts (Bianchi et al., 2015).

1.2.2 Modèles explicatifs du stress au travail

Le stress au travail devient une préoccupation professionnelle et sociale croissante qui attire l'attention des organisations. En effet, les employés sont de plus en plus stressés (Salès-Wuillemin, 2018). Les organisations sont en quête de solutions pour contrer la propagation du stress professionnel. Considéré comme le résultat d'un stress chronique non surmonté, l'épuisement professionnel fait l'objet d'un nombre considérable d'études scientifiques. En réponse aux préoccupations de santé mentale, plusieurs modèles cherchent à démystifier le phénomène du stress en contexte professionnel. Les théories du stress au travail cherchant à expliquer en quoi la qualité de l'environnement psychosocial du travail est importante pour comprendre les variations de santé observées chez la main-d'œuvre (El Akremi et al., 2006).

La section suivante définira et expliquera les principales théories pertinentes pour comprendre l'épuisement professionnel dans son ensemble. Tout d'abord, un court survol concernant les approches de la notion du stress selon Hans Selye et Richard Lazarus sera fait. Par la suite, l'approche « interactionnelle » de Karasek (1979) sera mentionnée. Le modèle « demande-contrôle-soutien » de Karasek et Theorell (1990) sera ensuite expliqué. Puis, le modèle « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist (1996) et le modèle « Multiniveaux » de Marchand (2004) seront mis en lumière.

1.2.2.1 Origine du stress au travail

Hans Selye, pionnier des études sur le stress, a été le premier à observer une réponse différente au stress chronique. Le stress chronique survient lorsque les stressors dans la vie se maintiennent, et les hormones dites cortico-surrénales (corticoïdes) entrent en action, ce qui va favoriser l'endurance ou la résistance en augmentant le métabolisme de base de l'organisme (Monié, 2021). Ce médecin a défini le stress comme « des actions mutuelles de force qui ont lieu dans toute section

du corps, soit physique ou psychologique. » [Traduction libre] (Robinson, 2018, page 338). Lors de sa première expérimentation, Selye a observé une réponse à des situations adverses telles qu'une chirurgie ou un effort physique excessif. Celui-ci a reconnu à travers ces expériences, un schéma en trois étapes de réponse psychologique au stress qu'il va appeler le syndrome général d'adaptation (SGA) qu'il a ensuite renommé réponse au stress. Il y a la réaction d'alarme, la première étape, dans laquelle le corps se prépare à combattre ou à fuir. Il y a, par la suite, l'étape de résistance lorsque le corps se prépare à une attaque contre un facteur de stress. La troisième étape est l'épuisement qui survient lorsque le système s'épuise et lorsque la résistance au facteur de stress ne peut plus être soutenue. Le point central de la théorie de Selye est que la présence prolongée du stress a un impact négatif sur la santé en général. Cette observation représente ce qui constitue le début de la compréhension des raisons du stress et de son impact pathologique (Robinson, 2018).

Lazarus, un psychologue américain du 20^e siècle, a voulu confronter le concept du syndrome général d'adaptation (SGA) de Selye en s'intéressant aux différences individuelles et à une variation dans la réponse au stress. La signification personnelle, les émotions et l'interprétation personnelle viennent intervenir entre le facteur de stress et la réaction de l'individu (Robinson, 2018). Lazarus et Folkman, dans les années 1980, ont introduit la notion d'adaptation (coping) comme un médiateur du stress. Ceux-ci identifient deux styles généraux d'adaptation très contextuels : la stratégie axée sur les problèmes et la stratégie axée sur les émotions. La première stratégie survient si une personne identifie une situation comme étant quelque chose qui peut être résolue en utilisant des ressources à disposition et si elle prend des mesures pour améliorer la situation. La deuxième stratégie survient si un facteur de stress n'est pas sous le contrôle de la personne, alors cette personne tente d'éviter d'avoir une réaction émotionnelle face à un facteur de stress (p. ex., procrastination, dénie, distanciation) (Folkman et Lazarus, 1980).

1.2.2.2 Modèle demande-contrôle de Karasek

Le modèle « demande-contrôle » de Karasek (1979) porte sur les demandes ou exigences inhérentes à l'emploi et la latitude décisionnelle. Ce modèle prédit que la tension au travail résulte de l'interaction entre les exigences du travail et la latitude décisionnelle au sein du travail. La combinaison d'une latitude décisionnelle faible et des demandes élevées au travail est associée à la tension et à l'insatisfaction au travail (Karasek, 1979).

Le postulat de ce modèle suggère que la tension psychologique au travail est le résultat conjoint des demandes et de l'étendue de liberté de décision (discrétion) dont disposent les travailleurs face à ces exigences au travail (Karasek, 1979). La notion d'exigences est définie comme « les stressseurs psychologiques impliqués dans la réalisation de la charge de travail, les stressseurs liés aux tâches inattendues et les stressseurs provenant des conflits personnels au travail » (Karasek, 1979, p. 291). Cette notion inclut les charges liées à la réalisation des activités, c'est-à-dire travailler vite, réaliser des tâches complexes et imprévues, être confronté à un conflit de rôle et plus encore. Les exigences professionnelles mettent l'individu dans un état motivationnel de stress, toutefois si toute action est impossible à cause d'une faible latitude décisionnelle, la tension non libérée aura des effets négatifs sur la santé. L'autonomie décisionnelle ou contrôle correspond au degré de prise de décision que la personne peut faire de façon autonome et dans quelle mesure celle-ci peut l'utiliser dans ses compétences (Truchot, 2010). Karasek dichotomise les deux variables exigence et contrôle dans un diagramme qui résulte en 4 situations de types de travail.

La catégorie de situations de tension élevée « *High strain Job* » correspond aux situations où la combinaison d'exigences élevées et un faible contrôle augmente les tensions au travail. À l'inverse, la combinaison de faibles exigences et un contrôle élevé engendre de faibles tensions « *Low strain Job* ». La combinaison d'exigences élevées et un contrôle élevé entre dans la catégorie « *Active Job* » qui est caractérisée par un bien-être et un apprentissage. Ce genre de situations encourage les travailleurs à exercer leurs talents et à développer leurs compétences. La dernière catégorie est le « *Passive Job* » qui est produit par des exigences faibles et du contrôle faible aussi. Ce sont des emplois passifs où les individus rencontrent peu de défis et deviennent progressivement moins impliqués (Truchot, 2010).

De façon générale, le modèle connaît une grande notoriété concernant l'impact de l'environnement de travail sur la santé (Loriol, 2014). Les trois variables du modèle ont été associées à diverses manifestations de santé mentale, notamment la détresse psychologique, la dépression, les symptômes dépressifs ou la consommation élevée d'alcool (Harvey et al., 2017).

1.2.2.3 Modèle demande-contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990)

Le modèle de Karasek et Theorell en 1990 fut développé à partir du modèle demande-contrôle en y intégrant une troisième dimension, soit le soutien social au travail. Ce modèle tente d'expliquer

en quoi la qualité de l'environnement psychosocial du travail est importante pour comprendre les variations de santé chez les travailleurs. Il y a toujours la première dimension qui est la latitude décisionnelle (c.-à-d., le niveau d'autonomie conféré à un travailleur). La latitude décisionnelle peut comprendre deux aspects, il y a l'usage discrétionnaire des compétences et l'autorité décisionnelle. Le premier aspect est l'usage de compétences individuelles pour réaliser une tâche professionnelle donnée et peut mener à un accroissement de compétences. Le deuxième aspect est l'autorité décisionnelle qui renvoie au niveau de contrôle du travailleur quant à sa possibilité d'influer sur le processus décisionnel qui régit l'organisation de ses tâches professionnelles. La deuxième dimension, tout comme le modèle demande-contrôle de Karasek, représente les demandes psychologiques qui renvoient à la charge mentale cognitive déployée dans ses tâches professionnelles. La troisième dimension, celle qui a été ajoutée au modèle de Karasek, est le soutien social au travail. Dans une revue de la littérature de Van Der Doef et Maes (1999), ceux-ci ont identifié que le soutien social des collègues et des superviseurs est considéré comme une des ressources les plus importantes pour faire face au stress professionnel. Dans cette théorie, le soutien social aurait deux rôles : atténuer l'impact de la charge de travail sur le stress professionnel et, s'il est inexistant ou conflictuel, il aggraverait la tension de l'individu.

La configuration différentielle de ces trois dimensions sur un continuum donne différentes situations de travail ayant un effet différent sur la santé des travailleurs. Ces trois composantes donnent lieu à quatre situations de travail qui engendrent soit des effets bénéfiques, délétères ou pathogènes. Une situation de travail où il y a de fortes demandes psychologiques et de forts niveaux de la latitude décisionnelle donnent des effets bénéfiques pour la santé. Une situation de travail caractérisée par de fortes demandes psychologiques et de faibles niveaux de la latitude décisionnelle engendre des effets délétères pour la santé. Une situation de travail où il y a conjointement de la tension au travail (faible latitude, fortes demandes) en plus d'un faible niveau de soutien social est la plus pathogène.

Les résultats au sein de la littérature quant à cette théorie sont plutôt controversés, puisque certaines études la confirment et d'autres non. Les données disponibles suggèrent que les trois variables du modèle ont des effets distincts sur chacune des dimensions de l'épuisement professionnel (Häusser et al., 2010; Lindeberg et al., 2010). Une limite importante de ce modèle réside dans la variable de soutien social. En effet, ce ne sont pas toutes les interactions sociales qui sont bénéfiques. Plusieurs

études évacuent des relations potentiellement toxiques pour la santé mentale des travailleurs telles que les conflits interpersonnels, le harcèlement ou la supervision abusive. En effet, une relation observée pour différentes populations de travailleurs a été établie entre le fait de vivre des conflits interpersonnels au travail, du harcèlement et le niveau de détresse psychologique (Einarsen et al., 2010; Evans et al., 2013; Tsuno et al., 2009). Une supervision abusive fait partie des stresseurs chroniques connus pour son effet délétère sur la santé des travailleurs, dont la détresse psychologique (Mackey et al., 2017; Martinko et al., 2013).

1.2.2.4 Le modèle déséquilibre Efforts-Récompenses de Siegrist (1996)

Siegrist a introduit, dans les années 1990, une troisième dimension qui intègre une fonction de l'individu dans laquelle sa personnalité intervient (Chapelle, 2018). Ce modèle est axé sur la réciprocité des échanges dans la vie professionnelle où les conditions de travail à coûts élevés et à faible rémunération sont considérées comme particulièrement stressantes. Ici, il est question de trois dimensions, soit les efforts extrinsèques lorsque l'on parle des efforts requis par les demandes du travail (p. ex., contraintes de temps, responsabilité, charge de travail, charge physique), les récompenses peuvent être sous plusieurs formes (p. ex., monétaire, estime de soi, sécurité d'emploi, opportunités de carrière) et il y a une dimension intrinsèque qui désigne le surinvestissement déployé par un salarié qui intègre une dimension de la personnalité (Chapelle, 2018; Siegrist, 1996).

Le modèle est construit autour d'un point central, soit le déséquilibre entre les efforts et la récompense pouvant mener à des risques pour la santé. Ce déséquilibre serait exacerbé lorsqu'il existerait un surinvestissement de l'individu en question.

Ce modèle revoit un soutien empirique de plusieurs travaux qui ont su démontrer la pertinence de l'approche du modèle de Siegrist. Le rapport Gollac en 2011 démontre la pertinence de ce modèle pour rendre compte de l'apparition de troubles de la santé et d'autres aspects ont été étudiés concernant la santé cardiovasculaire ou mentale. Les auteurs ont observé des associations entre le déséquilibre effort-récompense et l'absentéisme pour raisons de santé, la santé perçue, les migraines et le diabète de type 2. Le modèle débalancement efforts-récompenses a démontré sa capacité à prédire des problèmes de santé mentale au travail (Drapeau et al., 2012; Harvey et al., 2017; Siegrist et Li, 2016; Vézina et al., 2010).

Le modèle de Siegrist complète celui de Karasek puisqu'il aborde d'une autre façon les risques psychosociaux grâce à l'intégration d'une dimension de la personnalité de l'individu. La dimension de surinvestissement est souvent celle qu'on retrouve chez les personnes souffrant d'épuisement professionnel (Chapelle, 2018).

1.2.2.5 Le modèle « Multiniveaux » de Marchand (2004)

Le modèle Multiniveaux des déterminants de la santé mentale élaboré par Marchand et al. (2006b) propose que la détresse psychologique soit une réaction de stress non désirée qui peut être provoquée par des contraintes et des ressources engagées conjointement par la personnalité des travailleurs, les structures du quotidien et les structures macrosociales. Ce modèle définit l'individu comme « un agent ou un acteur en relation dans un environnement social composé de structures avec lesquelles il compose au quotidien. » (Marchand et al., 2007, page 13). Il s'appuie sur plusieurs approches, notamment les approches théories sociologiques micro-macro (Smelser, 1997) et agent-structures (Archer, 1995; Giddens, 1987) et certains postulats du stress social (Pearlin, 1999; Pearlin et Schooler, 1978; Wheaton, 1999a, 1999b).

Ici, le problème de santé mentale est vu comme une conséquence de l'action. L'action qui est le résultat du cumul des contraintes et ressources causées par la personnalité de l'agent, les structures du quotidien et les structures macrosociales. Ces contraintes génèrent un stress qui peut provoquer des réactions non désirées, notamment la détresse psychologique. Le niveau de personnalité de l'agent (micro) correspond, entre autres, aux représentations, aux perceptions et aux motivations. Les contraintes et les ressources de la personnalité de l'agent prennent en compte sa démographie, ses traits de personnalité et ses habitudes de vie. Le niveau des structures du quotidien (méso) se caractérise par toutes dimensions qui organisent les bases de la vie quotidienne, les routines et les liens affectifs. Le niveau des structures macrosociales renvoie aux structures économiques, politiques et culturelles qui déterminent les contraintes et les ressources à l'action qui influencent la santé mentale.

Le modèle théorique postule que le niveau de personnalité de l'agent, le niveau des structures du quotidien et le niveau des structures macrosociales peuvent être une contrainte ou une ressource en fonction du décodage que la personne en fait. Les conditions de travail peuvent affecter la santé

mentale, mais cela varie en fonction des trois composantes mentionnées précédemment (Marchand et al., 2007).

Ce modèle théorique met en évidence une vision plus large que les modèles précédents proposent. Celui-ci prend en compte un vaste éventail d'aspects simultanément (c.-à-d., environnement de vie plus large et leurs caractéristiques individuelles) qui peut altérer la santé mentale. Ce modèle a été validé par plusieurs études portant sur la santé mentale au travail (Marchand et al., 2005a, 2005b, 2006a). Celui-ci a aussi été validé empiriquement quant à l'épuisement professionnel par l'étude de Marchand et al. en 2015.

1.2.2.6 Conclusion des modèles explicatifs du stress au travail

La recherche sur la santé mentale au travail se polarise autour de trois grands modèles théoriques, soit le modèle « demande-contrôle » (Karasek, 1979), le modèle « demande-contrôle-soutien » de Karasek et Theorell (1990) et celui du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist (1996). Le modèle de « demande-contrôle-soutien » de Karasek et Theorell (1990) et le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist (1996) permettent l'apport de plusieurs variables déterminantes dans l'explication de l'épuisement professionnel (Parent-Lamarche, 2016).

Les modèles « demande-contrôle » de Karasek (1979) et « demande-contrôle-soutien » ont constitué une base théorique intéressante pour les études qui se concentrent sur la santé mentale des travailleurs en permettant de faire un lien entre le milieu du travail, le stress et les problèmes de santé chez les travailleurs (Hamouche, 2019). Le modèle initial de Karasek en 1979 proposait une explication du stress au travail uniquement en fonction des demandes psychologiques et de la latitude décisionnelle. Ce modèle a été soutenu empiriquement à travers les années. Plusieurs études ont confirmé les résultats du modèle (Wong et al., 2012; Karhula et al., 2016). Des études ont aussi montré la pertinence du modèle « demande-contrôle » de Karasek (1979) en lien avec l'épuisement professionnel (Lee et Eissenstat, 2018; Lizano et Barak, 2015; Wong et Laschinger, 2015). Relativement au modèle « demande-contrôle-soutien » de Karasek et Theorell (1990), la littérature montre que ce modèle est pertinent pour l'étude sur l'épuisement professionnel (Blom et al., 2016; Hamouche et Marchand, 2021; Pisanti et al., 2016). Une étude de Luchman et al. en 2013, à travers une analyse de 106 études, a tenté d'examiner la corrélation entre les trois dimensions (c.-à-d., demande, contrôle et soutien). Cette étude vient appuyer le postulat selon

lequel les dimensions du modèle jouent indépendamment les unes des autres. Par exemple, dans l'étude de Vézina et al., 2001, ceux-ci ont montré qu'une forte demande peut avoir un effet délétère sur la santé mentale des travailleurs, malgré un contexte de forte latitude décisionnelle et de fort soutien social au travail. Les études empiriques remettent donc en question l'idée d'interaction entre les trois dimensions de ce modèle.

En lien avec le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist, plusieurs études ont montré la pertinence de ce modèle relatif au sujet de l'épuisement professionnel des médecins (Hochstrasser, et al., 2016; Maslach et Leiter, 2016b; Montgomery et al., 2013).

Ces modèles ont révolutionné la recherche sur les problèmes de santé mentale au travail, mais ils comportent certaines lacunes. Ils empêchent d'avoir une appréciation globale des facteurs menant aux problèmes de stress et de santé mentale en raison de leur surdétermination du rôle du travail. Conséquemment, ils écartent les autres facteurs et les autres dimensions explicatives de ces problèmes (Cadieux et Marchand, 2014; Hamouche, 2019). Ces modèles ne tiennent pas compte de l'individu et de sa personnalité, ce qui peut pourtant expliquer une grande partie du stress vécu ou expérimenté (Cadieux, 2013). Un nombre restreint de ressources est pris en compte dans ces modèles tandis que de nombreuses ressources au travail peuvent avoir un impact sur les tensions vécues. Selon l'Organisation mondiale de la Santé en 2022, la définition de la santé mentale inclut l'influence multivariée de composantes associées au travail, aux caractéristiques individuelles et à l'environnement social.

1.2.3 Modèles explicatifs de l'épuisement professionnel

Dans cette section, nous aborderons deux modèles qui se penchent sur la santé mentale au travail et l'explication de l'épuisement professionnel. Le premier modèle concerne la théorie de conservation des ressources développée par Hobfoll (1989). C'est une théorie motivationnelle qui se base sur la diversité des ressources dont dispose une personne pour maintenir ou atteindre une situation de bien-être et d'équilibre. Ce modèle semble pertinent quant à l'étude de l'épuisement professionnel puisqu'il analyse celui-ci en abordant l'angle des contraintes externes en incluant les apports de l'individu à une situation donnée. Le deuxième modèle abordé sera le modèle JD-R de Bakker et Demerouti en 2017. Les modèles influents en matière de stress au travail, tels que le modèle de « demande et contrôle » (Karasek, 1979) et le modèle du déséquilibre effort-récompense

(Siegrist, 1996) sont très différents du modèle JD-R, puisqu'ils incluent un nombre limité d'exigences et de ressources professionnelles comme prédicteurs du stress au travail. Ces modèles ont toutefois incité à étudier les combinaisons d'exigences professionnelles et de ressources. Le modèle JD-R explique le lien entre le bien-être psychologique et les exigences et les ressources par le biais du double processus d'exigences professionnelles-épuisement professionnel et ressources professionnelles-engagement.

1.2.3.1 Théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1989)

La COR-Théorie (*Conservation of resources*/Théorie de la conservation des ressources) de Hobfoll en 1989 établit un lien entre les théories environnementales et cognitives du stress. Celle-ci postule que l'individu est un acteur actif qui protège ses ressources en acquérant d'autres ressources (Haberey-Knuessi, 2011). Hobfoll en 2002 a défini les ressources comme « les entités qui sont soit valorisées de manière centrale en tant que telle (p. ex., l'estime de soi, les liens étroits, la santé et la paix intérieure), soit qu'elles servent de moyens pour obtenir des fins valorisées de manière centrale (p. ex., l'argent, l'aide sociale et le crédit). » (p.307) [Traduction libre].

La perte de ressource, qu'elle soit imminente ou non, peut aggraver l'épuisement de la personne. Ce modèle repose ainsi sur la motivation fondamentale pour conserver, récupérer et acquérir des ressources pour maintenir une capacité à répondre aux demandes au fur et à mesure qu'elles se présentent. Dans un environnement de travail ayant suffisamment de ressources, les employés peuvent répondre à un plus grand nombre d'exigences professionnelles grâce à l'accès aux ressources, ce qui module l'effet de la demande sur l'énergie personnelle (Holmgreen et al., 2017).

Toute menace qui peut peser sur les sources internes ou externes entraîne donc du stress. Ce modèle considère que le stress apparaît quand l'individu est confronté à toute perte d'énergie telle qu'une perte de ressources, une menace future prévisible qui peut peser sur des ressources investies et un échec après avoir investi des ressources (Haberey-Knuessi, 2011). Une perte de ressources est un déterminant crucial de l'épuisement professionnel (Holmgreen et al., 2017). Cette théorie intègre l'environnement et la dimension sociale qui fait partie intégrante du processus de stress et de coping (Haberey-Knuessi, 2011).

L'accumulation des ressources peut entraîner des états émotionnels positifs et des attitudes positives. Le soutien social est considéré comme une de ces ressources qui, lorsqu'elles

s'accumulent, peuvent élargir les ressources d'un individu ou même remplacer et renforcer d'autres ressources qui sont manquantes (Hobfoll, 1985). Le soutien social est considéré comme un type de ressource robuste et un des principaux moyens pour accroître les ressources de l'individu pour répondre aux exigences environnementales (Hobfoll, 2002).

Depuis 1988, cette théorie a fourni un cadre de référence dans lequel il est possible de comprendre des processus impliqués dans la résistance du stress chronique. Les principes de base ont été soutenus par des travaux empiriques dans plusieurs domaines tels que l'épuisement professionnel (Maslach et Leiter, 2016a; Maslach et Leiter, 2016b).

1.2.3.2 Modèle JD-R de Bakker et Demerouti (2017)

Le modèle de Demerouti s'inscrit dans la même perspective de Hobfoll et du cadre de la psychologie positive (Bakker et Demerouti, 2017, Haberey-Knuessi, 2011). Le JD-R a connu une reconnaissance considérable en tant qu'outil de pointe de la psychologie organisationnelle et une inspiration pour des centaines d'études empiriques. Cela est surtout causé par sa grande flexibilité, notamment en postulant que « tous les types de caractéristiques du travail peuvent être classés dans deux catégories : soit les contraintes professionnelles, soit les ressources [...]. » (Bakker et Demerouti, 2017, p. 274).

Le modèle JD-R développé par Demerouti et al. (2001) prend en considération les aspects aussi bien positifs que négatifs du travail. Il est démontré que l'épuisement professionnel se développe, quel que soit le type de profession lorsque le travail comporte des demandes élevées et lorsque les ressources en matière d'emploi sont limitées. Ce genre de condition de travail négatif entraîne un épuisement de l'énergie et bafoue la motivation des employés. Le JD-R s'est immédiatement démarqué par rapport aux modèles du stress au travail, comme le modèle « demande-contrôle » (Karasek, 1979) et le modèle « déséquilibre efforts-récompenses » (Siegrist, 1996), qui étaient considérés plus limités puisqu'ils estiment seulement les demandes et ressources comme prédicteur du stress (Rouelle, 2020).

Le terme ressource correspond aux « aspects physiques, psychologiques, sociaux ou organisationnels du travail qui participent à la réalisation des objectifs de travail, réduisent les demandes et les coûts physiologiques et psychologiques associés, et stimulent la croissance personnelle, l'apprentissage et le développement [...]. » (Bakker et Demerouti, 2007, p. 312). La

notion de ressources personnelles fait référence aux « croyances que les gens possèdent en ce qui concerne le contrôle qu'ils ont sur leur environnement [...] ». » (Bakker et Demerouti, 2017 p. 275).

Le stress est le résultat d'une perturbation de l'équilibre du système cognitivo-émotionnel-environnemental par des facteurs externes. Ces facteurs externes sont qualifiés de stressseurs et peuvent aussi conduire à un équilibre et un état de bien-être. Les exigences professionnelles (p. ex., charge de travail et pression de temps) sont des exigences physiques, sociales ou organisationnelles du travail qui demandent un effort physique ou mental soutenu et donc associé à différents types de coûts physiologiques et psychologiques (Demerouti et al., 2001). Les exigences nécessitent des stratégies d'ajustement ou de compensation, ce qui peut entraîner la fatigue. Les ressources sont perçues comme génératrices de motivation qui permettent aux travailleurs un processus d'apprentissage et de développement personnel (Haberey-Knuessi, 2011). De mauvaises conditions de travail conduisent à une perte d'énergie (épuisement) et une baisse de motivation.

Le développement de l'épuisement professionnel suit deux processus indépendants qui trouvent place à l'intérieur même du JD-R (Bakker et Demerouti, 2017). Le *processus motivationnel* repose sur les relations entre les ressources et des résultats relatifs à la motivation. Ce processus repose sur la disponibilité des ressources qui explique les sentiments de dévouement. Le manque de ressources ne permet pas de répondre aux exigences du travail, ce qui entraîne une attitude de retrait et un désengagement par la suite. Le *processus de détérioration de la santé* étudie les relations entre les demandes et les tensions. Un processus de perte d'énergie causée par les exigences professionnelles explique la fatigue (processus affaiblissant), une charge de travail excessive sur une longue période conduit à une sollicitation trop importante de ressources (Demerouti et al., 2001; Haberey-Knuessi, 2011). Ce sont deux éléments centraux de l'épuisement professionnel ce qui souligne la pertinence de ce modèle pour l'étude de celui-ci (Haberey-Knuessi, 2011).

Les ressources peuvent se retrouver à plusieurs niveaux, notamment au niveau de l'organisation, des relations interpersonnelles et sociales, de l'organisation au travail et de l'exécution des tâches. Les ressources au niveau de l'organisation sont représentées par le salaire, les opportunités de carrière et la sécurité d'emploi. Les ressources au niveau des relations interpersonnelles se manifestent via le soutien des collègues ou l'ambiance au travail. Au niveau de l'organisation du

travail, on y trouve la clarté des rôles et la participation aux prises de décisions. Finalement, les ressources au niveau de l'exécution des tâches se trouvent au niveau de la rétroaction sur la performance, la variété des compétences, la signification et l'identité de la tâche et l'autonomie (Bakker et al., 2004).

Les ressources liées au travail peuvent jouer un rôle de modération en affectant le lien entre les demandes et les tensions. Demerouti et Euwema en 2005 ont fourni des arguments scientifiques selon lesquels les ressources, notamment l'autonomie dans le travail, la qualité des relations avec le superviseur, le soutien social au travail et une rétroaction sur la performance contribuent à réduire les impacts indésirables des demandes au travail.

Des recherches par Demerouti et al. en 2001 utilisent le MBI (Maslach burnout Inventory) comme outil d'évaluation pour l'épuisement professionnel. Le modèle JD-R met en avant-plan le fait que le manque de ressources conduit à la démotivation et qu'il est possible d'agir à ce niveau-là pour réduire la fatigue et augmenter la motivation (Haberey-Knuessi, 2011). Ce modèle a fourni un contexte fructueux pour des recherches subséquentes et sa robustesse a été prouvée empiriquement et théoriquement, sans compter son importance pour le bien-être des individus (Holmgreen et al., 2017). Ce modèle est un outil d'analyse de choix pour explorer le syndrome d'épuisement professionnel grâce aux chercheurs qui ont contribué à sa florescence, car ils se sont penchés de façon pointue sur la problématique de l'épuisement professionnel (Desart et al., 2019).

1.2.3.3 Conclusion des modèles explicatifs de l'épuisement professionnel

L'idée de base du modèle de conservation des ressources consiste à démontrer que les individus sont motivés à obtenir, garder et protéger les ressources qu'ils estiment. De plus, tout événement entraînant des conséquences sur la perte de ces ressources, que cela soit perçu ou réel, produit un état de stress psychologique. Ce modèle reçoit d'ailleurs un bon soutien venant de la littérature (Holmgreen et al, 2017; Halbesleben et al., 2014; Park et al., 2014).

Le modèle demandes-ressources du travail postule que les ressources stimulent la croissance et le développement personnel, réduisent les exigences de l'emploi et les coûts physiologiques ainsi que psychologiques associés. Les ressources se situent à plusieurs niveaux : organisationnel, interpersonnel et dans les relations sociales, au niveau de l'organisation du travail et de la tâche (Demerouti et Bakker, 2011). L'étude de Viotti et al. (2015) et de Bakker et al. (2014), en utilisant

le cadre du modèle des demandes-ressources du travail, rapporte, entre autres, que les ressources agissent bien sur la santé mentale au travail en réduisant le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs s'il n'y a pas assez de ressource dans l'environnement de travail. L'étude de Shuhaimi et Marzuki en 2015 confirme que des demandes élevées au travail peuvent mener à l'épuisement puisqu'il est un prédicteur de l'épuisement professionnel, tandis que l'engagement peut être prédit à partir des ressources présentes au travail.

1.2.4 Facteurs de travail

Plusieurs études empiriques ont montré un lien entre certains facteurs du milieu professionnel et l'épuisement professionnel. Il est reconnu que plusieurs caractéristiques de l'environnement de travail pourraient contribuer à générer de l'épuisement professionnel. Tout d'abord, la section suivante s'intéressera aux facteurs liés au travail, aux conditions de l'organisation de travail, notamment à la conception des tâches, aux demandes de travail, aux relations sociales et aux gratifications au travail, puis à la justice procédurale et au capital psychologique.

1.2.4.1 Conditions de l'organisation de travail

Plusieurs facteurs de risques psychosociaux liés aux conditions de travail ont un lien avec l'épuisement professionnel. Parmi ceux-ci, la conception des tâches, les demandes de travail et les relations sociales s'associeraient à l'épuisement professionnel.

Une revue de la littérature a rapporté des associations entre les conditions de travail psychosociales « défavorables » (p. ex., charge de travail élevée, demandes de travail élevées et faible soutien social) et l'épuisement professionnel (Picart et Jaussaud, 2018; Picart et al., 2019; Richa et al., 2016; Seidler et al., 2014).

Conception des tâches

La conception des tâches « réfère à ce qu'une personne doit accomplir à son travail, plus précisément à la nature et au contenu du travail à effectuer » (Parent-Lamarche, 2016, page 20). Cette conception des tâches est conceptualisée par Karasek (1979) en utilisant la notion de latitude décisionnelle (contrôle). Cette notion se définit par « l'opportunité, pour un individu, à prendre des décisions en lien avec son travail et d'avoir la possibilité d'exercer une influence sur son

groupe de travail ou sur les politiques de son entreprise ou les deux » [Traduction libre] (Mausner et Eaton, 2000, p. 1765). Karasek (1979) divise la latitude décisionnelle en deux éléments : l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle. Des études récentes ont permis de confirmer qu'il y a une association significative entre la latitude décisionnelle et les dimensions de l'épuisement professionnel (Vassos et al., 2019).

Selon Karasek et al., 1998, l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences sont deux concepts reliés, mais distincts, qui agissent différemment sur les dimensions de l'épuisement professionnel.

Utilisations des compétences

L'utilisation des compétences se réfère « à l'utilisation des habiletés et des qualifications du travail ainsi que sa possibilité d'en développer des nouvelles. » (Parent-Lamarche, 2016, page 189). Une absence de possibilité d'utiliser ses habiletés au travail est un élément inhérent à l'organisation du travail qui peut présenter un risque d'atteinte à la santé mentale (Vézina et al., 1992). Par exemple, un poste comportant des tâches répétitives qui demandent peu de qualification augmente la monotonie au travail. Un niveau élevé d'utilisation de compétences s'associe à un plus faible niveau d'épuisement professionnel (Huang et al., 2012; Laraqui et al., 2019; Nogueira et al., 2018). En effet, le manque d'autonomie pour résoudre les problèmes de travail, l'absence de responsabilisation et de développement des compétences sont des variables associées à l'épuisement professionnel.

Autorité décisionnelle

L'autorité décisionnelle « réfère à la possibilité d'organiser soi-même ses tâches, adopter le rythme pour les effectuer et les procédures pour les accomplir. » (Parent-Lamarche, 2016, page 189). L'autorité décisionnelle désigne la possibilité de contrôle que l'individu peut exercer sur son travail. Selon les études, un niveau élevé d'autorité décisionnelle s'associe à un niveau faible d'épuisement professionnel (Hossini et al., 2020; Huang et al., 2012; Laraqui et al., 2019; Nogueira et al., 2018; Salami et Ajitnosi, 2016).

Demandes de travail

Les exigences organisationnelles et les efforts personnels que les individus mettent dans leur travail peuvent être des facteurs qui contribuent au développement de l'épuisement professionnel. L'organisation du travail impose certaines demandes telles que des demandes psychologiques, par exemple. Pour satisfaire ses demandes inhérentes au travail, les individus déploient des efforts qui entraînent un certain niveau de charge mentale, psychique et cognitive qui peut potentiellement exercer une influence sur la santé mentale au travail (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990).

Demandes psychologiques

La demande psychologique correspond « à la charge psychologique associée à l'accomplissement des tâches, à la quantité et à la complexité des tâches, aux tâches imprévues, aux contraintes de temps, aux interruptions et aux demandes contradictoires. » (Magroun, et al., 2016, page 751). Une forte demande psychologique au travail s'associe avec un épuisement professionnel élevé (Alarcon, 2011; Marchand et Durand, 2011; Hossini et al., 2020; Kalboussi, et al., 2020).

Relations sociales

De nombreuses études ont mis en évidence le rôle bénéfique du soutien social sur l'épuisement professionnel (Dogan et al., 2015 et Tungis et al., 2020). Le soutien, de manière générale, est une aide matérielle, affective ou psychologique qui est fondamentale pour celui qui le reçoit (Leroy-Frémont et al., 2014). Le soutien social fait référence à l'intégration sociale de la personne, au soutien reçu et à l'appréciation de ce soutien. Le soutien social est considéré comme une ressource permettant de prévenir l'épuisement professionnel des travailleurs (Halbesleben, 2006). La définition du soutien social au travail désigne « toute interaction sociale qui apporte une aide ou une reconnaissance de la part des supérieurs ou des collègues de travail. » (Vezina et al., 2001, page 25). Un faible soutien social s'associe à un épuisement professionnel élevé (Hossini et al., 2020).

Soutien social des collègues

Le soutien social est une ressource importante liée au travail à travers le soutien des collègues (Leroy-Frémont et al., 2014). Le soutien social peut être une aide de nature formelle (supérieur immédiat) ou informelle (famille et collègue) (Velando-Soriano, 2020). Celui-ci peut se conceptualiser par toute relation d'entraide qui vient d'un collègue : cela peut être au niveau émotionnel, des informations pertinentes ou une aide instrumentale qui peut aider une personne à

passer à travers une situation stressante (Fisher, 1985). Le soutien émotionnel comprend l'empathie, la bienveillance, l'amour et la confiance. Le soutien informationnel comprend des conseils, des suggestions et de l'information. L'aide instrumentale peut inclure diverses sortes d'aide qui s'avèrent pratiques pour la personne aidée (aide tangible, matérielle ou financière et assistance directe à une personne dans le besoin) et de soutien d'évaluation peut prendre la forme de rétroaction constructive et d'auto-évaluation (House, 1981; Peeters et Le Blanc, 2001).

Tel que mentionné plus haut, il existe différents types de soutien social offerts lorsqu'il est question de ressources professionnelles et non professionnelles. Lorsque le soutien vient des conjoints, des amis et des membres de la famille, ils offrent un soutien émotionnel, sans toutefois être en mesure de fournir une aide concrète qui permettrait de résoudre des exigences au travail. Les collègues sont en mesure d'offrir des suggestions qui pourraient mener à une réduction des exigences au travail ou même réduire directement les exigences de travail, ce qui établit un lien plus étroit avec l'épuisement (Halbesleben, 2006). Par exemple, si un collègue prend en charge les tâches de quelqu'un d'autre (Halbesleben, 2006).

La littérature reconnaît que les collègues peuvent agir à titre de facteur de protection dans un milieu de travail. Il y a un lien entre le soutien social des collègues et une situation favorable en général au sein du travail (Fisher, 1985). Une étude auprès de 80 cadres australiens a mis en évidence qu'un soutien social élevé dans un milieu de travail permet d'atténuer les effets de stress et d'épuisement émotionnel (Mutkins et al., 2011). Une personne qui bénéficie d'un soutien social des collègues dans une situation problématique au travail est moins susceptible de ressentir de la détresse psychologique (Karasek et Theorell, 1990; Tyler et Cushway, 1995). Des résultats ont montré un lien significatif et négatif entre le soutien social des collègues et la détresse. Plus une personne ressent un soutien de ses collègues, moins celui-ci rapportera une détresse (Vila, 2016). Le soutien social des collègues constitue aussi un facteur de prévention de l'épuisement professionnel (Leroy-Frémont et al., 2014). Le soutien social tend à modérer la relation entre les facteurs de stress et l'épuisement professionnel. Le soutien social empêche les stressés de développer leur impact sur la tension et tend à diminuer l'épuisement professionnel (Peeters et Le Blanc, 2001). La littérature tend à démontrer que le soutien social des collègues au travail permettrait plutôt de protéger l'individu en regard d'épisodes multiples de détresse, ce qui suggère

qu'il est important que le soutien se maintienne au fil du temps et qu'il ne soit pas un élément ponctuel qui se manifeste seulement au moment d'une crise (Marchand et al., 2006).

Une revue systématique de la littérature en 2020 a analysé la dynamique entre le soutien social, sous différentes formes, l'épuisement professionnel et l'identification des facteurs de risque de l'épuisement professionnel (Velando-Soriano et al., 2020). Un échantillon final de 19 études a été obtenu, qui décrivait conjointement un échantillon de 6 928 professionnels des soins infirmiers. Plusieurs liens ont été trouvés entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Ils ont trouvé des associations entre de faibles niveaux d'épuisement professionnel et l'existence d'une équipe avec un soutien psychosocial dans l'hôpital. Le soutien social des collègues est une stratégie de coping pour prévenir l'épuisement professionnel dans le milieu de travail (Velando-Soriano et al., 2020). La littérature admet que généralement le soutien le plus important est celui fourni par les collègues de travail et par le superviseur (Whitebird et al., 2013).

Une étude transversale en 2015 portait sur le soutien social et l'épuisement professionnel des infirmières de soins intensifs. L'échantillon portait sur un total de 362 infirmières. L'étude examinait l'épuisement professionnel des infirmières de soins intensifs et le soutien informatif, émotionnel, instrumental et appréciatif reçu par les superviseurs, les collègues, les amis et les familles. Les auteurs ont trouvé que plus le soutien informationnel, émotionnel, instrumental et appréciatif était obtenu de la part des collègues de travail, plus la dimension d'épuisement émotionnel était faible. Les résultats suggèrent que le soutien des collègues au travail fait partie des facteurs principaux d'influence de l'épuisement émotionnel (Li et al., 2015).

Selon l'Association partiariaire pour la santé et la sécurité au travail (APSSAP), le soutien social représente « une garantie pour le maintien d'un meilleur climat de travail puisqu'il aura un impact significatif sur le renforcement des liens interpersonnels. » (Ouellet et Gratton, 2013, page 2).

La littérature reconnaît qu'il y a un lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel (Avanzi et al., 2018; Daghash, 2022; Ho, 2016; Liu et Augsuroch, 2019; Rossiter et Sochos, 2018; Turner et al., 2022). Effectivement, le soutien social des collègues peut agir à titre de facteur de protection menant à une diminution de l'épuisement professionnel (Leroy-Frémont et al., 2014; Li et al., 2015; Mutkins et al., 2011; Velando-Soriano et al., 2020; Vila, 2016; Whitebird et al., 2013).

1.2.4.2 Synthèse conditions de l'organisation du travail

Selon les recherches effectuées sur l'épuisement professionnel, les conditions de l'organisation du travail jouent un rôle prédominant dans le développement de celui-ci. Ainsi, il semblerait que la latitude décisionnelle (utilisation des compétences, autorité décisionnelle), les demandes associées au travail (psychologiques) et le soutien social au travail représentent des facteurs pouvant expliquer le phénomène d'épuisement professionnel.

Selon le modèle de Karasek (1979), certaines combinaisons de ces trois variables peuvent engendrer plus de stress. La combinaison de demandes élevées, de contrôles réduits et d'absence de soutien social peut s'avérer très nuisible pour la santé mentale d'un travailleur. Toujours selon le même modèle, le support social peut modérer les effets sur un salarié d'une pression élevée et d'un contrôle faible. Si un soutien est présent dans l'environnement de travail, l'individu mettra moins d'énergie d'adaptation pour faire face à la combinaison de demandes élevées et du manque d'autonomie.

1.2.5 La justice procédurale

Les questions de justice semblent préoccupantes pour les travailleurs. La justice organisationnelle a été développée par Greenberg en 1987 pour qualifier les théories de l'équité dans le milieu organisationnel. Celle-ci réfère « aux règles et aux normes sociales qui régissent l'entreprise sur le plan de la distribution des ressources et des avantages, des processus et des procédures conditionnant cette distribution et des relations interpersonnelles qui sont associées à ces procédures et distributions. » (Fall, 2014, p. 711). L'absence de justice organisationnelle perçue en milieu de travail peut déclencher l'épuisement professionnel. Une étude auprès du personnel d'une institution privée de sécurité aux États-Unis a montré qu'une faible justice procédurale est liée à des risques d'épuisement professionnel (Lambert et al., 2010).

La justice organisationnelle est un construit multidimensionnel qui regroupe la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle et la justice informationnelle. La justice distributive part du principe que la satisfaction est fonction de la rétribution. La justice procédurale, quant à elle, concerne l'évaluation des règles et procédures formelles mises en application dans l'organisation (Colquitt, 2001). Elle fait référence à la perception de la justice relative à ces règles

et procédures utilisées (Leroy-Frémont et al., 2014). La justice interpersonnelle concerne la qualité des relations interpersonnelles. Finalement la justice informationnelle concerne la qualité de l'information communiquée (Colquitt, 2001).

1.2.5.1 La définition de la justice procédurale

Selon Folger (1996), la justice procédurale (la justice du processus d'allocation) fait référence à « la capacité présumée des procédures à convertir adéquatement les contributions des individus en rémunération. Elle concerne l'ensemble des opérations permettant le traitement des contributions. » (Cloutier, 2004, p. 742). Un facteur déterminant de la justice procédurale est la « précision des informations ». En d'autres mots, la justice procédurale tourne largement autour des informations connues et utilisées par une personne pour prendre des décisions. Plusieurs études ont montré que d'offrir la possibilité aux individus de fournir eux-mêmes les informations nécessaires à la prise de décision favorisent l'expression d'un jugement favorable à l'égard de la justice procédurale (Barrett-Howard et Tyler, 1986; Thibaut et Walker, 1975). Cette « participation » fait référence à la notion de contrôle sur le processus de la théorie de Thibaut et Walker (1975) et au critère de représentativité de Leventhal et al. (1980) qu'on abordera un peu plus bas. La notion de justice procédurale a été rapidement appliquée en dehors du domaine de la prise de décision grâce à la théorie de la justice procédurale (Thibaut et Walker, 1975).

1.2.5.2 Les théories de la justice procédurale

La deuxième vague de recherche sur la justice organisationnelle s'est penchée sur la dimension procédurale (ou décisionnelle). À partir d'analyse de leur travail en sciences juridiques, Thibaut et Walker (1975) conçoivent la théorie de la justice procédurale qui représente les perceptions subjectives des individus relativement à leur rétribution au sein du travail. Selon cette théorie, les individus prennent en considération deux critères pour déterminer s'il y a justice procédurale. Le premier critère se rapporte à l'évaluation de la procédure par laquelle l'allocation des ressources est effectuée. Deux aspects doivent être considérés pour statuer que la procédure est juste. Premièrement, la personne évalue si la procédure permet d'éviter tout biais décisionnel. Deuxièmement, la personne analyse si la procédure permet d'éviter que des facteurs non pertinents soient considérés dans le processus de prise de décision. Le deuxième critère se rapporte au contrôle du processus de décision. La personne évalue leur niveau d'influence à chacune des étapes

du processus décisionnel. Le processus de contrôle décisionnel doit avoir été optimal auprès des parties pour qu'il soit considéré juste (Thibaut et Walker, 1975).

Il y a l'effet « voix » qui est un processus très robuste et documenté dans la littérature relative à la justice procédurale (Price et al., 2001). Cela consiste à donner la possibilité à des travailleurs de s'exprimer sur une décision légale ou managériale et qui a comme conséquence principale d'augmenter le niveau d'acceptabilité de la décision lorsqu'elle comporte des éléments négatifs.

Le modèle structurel de Leventhal et ses collègues (Leventhal et al., 1980) décrit six règles d'application de la justice procédurale : la cohérence d'application, la suppression des biais, l'exactitude des informations, la possibilité de corriger, la représentativité et l'éthique. La première règle, la cohérence d'application, concerne la constance dans l'utilisation des règles contenues dans une procédure permettant l'allocation des ressources. Les règles inhérentes à une procédure doivent être appliquées de façon identique entre les individus, et ce, à travers le temps. Quant à la seconde règle, la suppression des biais, les autorités mettant en application la procédure doivent être impartiales dans leur prise de décision pour qu'il y ait perception de justice procédurale. La troisième règle, l'exactitude des informations, concerne la qualité des informations utilisées dans le processus permettant l'allocation des ressources. La quatrième règle, la possibilité de corriger, concerne la possibilité de renverser une décision. Pour qu'il y ait perception de justice procédurale, l'existence d'une clause au sein du processus doit exister et celle-ci permettrait de corriger une décision qui aurait été injuste. La cinquième règle, la représentativité des parties prenantes au sein de la procédure, stipule que pour qu'un processus soit perçu comme étant juste, les besoins, les valeurs et les perspectives des parties affectées par l'allocation des ressources doivent faire partie intégrante du processus. Finalement, la dernière règle, l'éthique, concerne le niveau d'éthique associée à une procédure. Le processus d'allocation des ressources « doit être compatible avec les valeurs morales et d'éthiques fondamentales des individus touchés par cette l'allocation » (Leventhal, 1980, cité dans Chèvrefils, 2013, page 24). Pour un travailleur, une procédure est considérée juste lorsqu'elle est « appliquée à tout le monde de la même façon, sans recours à des préjugés ou des biais personnels, avec des informations exactes pour prendre la décision qui peut elle-même être corrigée en fonction de nouvelles informations ; de même, tous les critères pertinents ont été pris en compte et les procédures sont fondées sur l'éthique actuelle de la société. » (Leroy-Frémont et al., 2014, page 236).

La théorie de l'échange social soutient que les individus ajustent leurs stratégies d'échange sur la base de leurs rapports avec d'autres entités (personnes ou organisations) (Cropanzano et al., 2001). Il existe deux types d'échange, soit économique ou social (Cropanzano et al., 2002). Il y a les échanges économiques « qui impliquent des transactions concrètes sur des avantages, souvent de nature matérielle. » (Bagger et al., 2006, page 38). Dans les échanges sociaux, « les individus échangent probablement des avantages relativement abstraits, comme le soutien émotionnel ou l'empathie. Les échanges sociaux ont tendance à être caractérisés par un sens de l'engagement [...] et par la confiance [...]. » (Bagger et al., 2006, page 38).

1.2.5.3 La justice procédurale et l'épuisement professionnel

Plusieurs études ont montré une corrélation négative entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel (Brotheridge, 2003; Lambert et al. 2010; Toure, 2022). Des liens entre la justice procédurale et les sources de soutien (notamment le soutien social des collègues) sur le développement des trois dimensions de l'épuisement professionnel ont été établis dans une étude en 2013 de Campbell et al., avec un échantillon de 343 travailleurs sociaux américains.

L'absence de justice organisationnelle perçue, notamment la justice procédurale, sur le lieu de travail peut potentiellement déclencher l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Une étude auprès de 424 salariés des secteurs médicaux et para-médicaux, a montré, notamment, qu'un faible encadrement de justice organisationnelle et un faible soutien contribuent à expliquer l'épuisement professionnel (Desrumaux et al., 2014). D'autres études suggèrent l'importance de la justice et du soutien comme facteurs freinant le risque d'épuisement professionnel (Campbell et al., 2013). Une faible justice procédurale est liée à des risques d'épuisement professionnel (Lambert et al., 2010).

Des résultats concluants dans l'étude de Leroy-Frémont et al. en 2014 ont montré l'effet médiateur du soutien des collègues sur le lien entre les différents types de justice, notamment procédurale, et l'épuisement professionnel. Cette étude portait sur un échantillon de 122 cadres venant d'un réseau d'entreprises accueillant des apprentis du supérieur de Paris et du Nord-Pas-de-Calais. Les conclusions sont probantes concernant les effets de médiation du soutien sur la justice procédurale, en effet les organisations doivent permettre un échange entre les individus dans un espace de travail approprié pour supporter la charge de travail et atténuer les tensions inhérentes au milieu de travail.

Cette étude comporte plusieurs limites. L'échantillon de cadres n'était pas représentatif de tous les secteurs ou ne relevait pas d'un secteur ciblé. Celle-ci n'a pas été construite selon un type de secteur ou de branche et de la taille de l'entreprise. De plus, les effets liés à l'âge, au sexe, au statut familial et à l'ancienneté n'ont pas été présentés (Leroy et al., 2014).

Les modèles de la justice organisationnelle et de la théorie de l'échange social postulent que la justice organisationnelle, surtout la justice procédurale, engendre des relations d'échange social. Des conséquences positives sont générées par ces relations telles qu'une plus forte performance au travail et plus de comportements de citoyenneté organisationnelle. La justice est un antécédent qui va créer une relation de haute qualité et qui va contribuer à des comportements positifs au sein du travail (Bagger et al., 2006).

1.2.6 Le capital psychologique

Au début de ce siècle, la plupart des scientifiques focalisaient essentiellement sur le modèle de la maladie, notamment le rétablissement des troubles mentaux et des comportements dysfonctionnels (Seligman et Csikzentmihalyi, 2000). Pour répondre à cette lacune, Seligman et al., ont lancé un appel pour une « psychologie positive » en 1998 pour attirer l'attention sur le manque de connaissance sur ce qui peut rendre les gens heureux, productifs, créatifs, capables de vivre, travailler et aimer (Seligman et al. 2005). Durant les deux dernières décennies, la communauté scientifique s'est penchée sur les aspects de la psychologie positive. L'étude des comportements organisationnels positifs porte sur l'application des ressources humaines positivement orientées, des forces et des capacités psychologiques mesurables, développées et gérées pour l'amélioration de la performance dans le milieu de travail (Rouelle, 2020).

Dans cette section, un aperçu de l'évolution du capital psychologique sera dressé en abordant le courant du savoir organisationnel positif et l'étude des comportements organisationnels positifs. Par la suite, la définition, l'origine et le contexte professionnel du capital psychologique seront abordés et son lien avec l'épuisement professionnel sera établi.

1.2.6.1 Le courant du savoir organisationnel positif

Suite à l'appel de Seligman et al. (1998), le courant du savoir organisationnel positif s'est développé. Le courant du savoir organisationnel positif est un « mouvement dans la science

organisationnelle qui se concentre sur la dynamique menant à une performance individuelle et organisationnelle exceptionnelle, telle que le développement de la force humaine, la production de la résilience et de la restauration et la stimulation de la vitalité. » [Traduction libre] (Cameron et Caza, 2004, p. 731). Ce courant intègre une variété de perspectives scientifiques positives en incluant les traits positifs, des états positifs et dynamiques qui sont importants pour les organisations.

Cameron et Spreitzer en 2012 ont proposé quatre caractéristiques pour les approches positives qui entrent dans le cadre du courant du savoir organisationnel positif. Premièrement, une approche positive doit adopter une optique unique ou alternative qui modifie l'interprétation des phénomènes qui peuvent être en soi positifs ou non. Un problème peut être, par exemple, interprété comme une opportunité d'apprentissage. Deuxièmement, l'approche positive est caractérisée par des résultats positifs extraordinaires. On parle de déviance positive, par opposition à la déviance négative ou aux résultats normaux. Troisièmement, une approche positive accorde plus de poids aux constructions, dynamiques et résultats positifs que négatifs. Finalement, elle met l'accent sur la compréhension de la meilleure condition humaine, en comprenant l'épanouissement, le fonctionnement optimal, l'excellence, le pardon, la compassion, la bonté, la vertu et d'autres dynamiques positives.

Le courant du savoir organisationnel positif met l'accent sur la positivité en elle-même et non comme un moyen à parvenir à d'autres fins ou objectifs.

1.2.6.2 L'étude des comportements organisationnels positifs

L'étude des comportements organisationnels positifs met l'accent sur un construit qui est considéré plus positif. Celui-ci est défini comme « l'étude et l'application orientées positivement des ressources humaines, les forces et les capacités psychologiques qui peuvent être mesurées, développées et gérées de manière efficace pour améliorer les performances sur le lieu de travail actuel. » [Traduction libre] (Luthan, 2002, p. 59).

Cinq critères ont été énoncés pour qu'un construit soit inclus dans l'étude des comportements organisationnels positifs : (1) celui-ci doit être soutenu par une théorie et des preuves afin de se prêter à l'étude scientifique. (2) Le construit doit être orienté positivement et donc relié avec la psychologie positive et d'autres courants positifs de recherche. (3) Il doit être mesurable en

termes de fiabilité et validité. (4) Il est ouvert au développement et au management. (5) Il est en lien avec des attitudes de travail, des comportements et des performances mesurables et désirables (Luthans, 2002).

1.2.6.3 La définition du capital psychologique

Le capital psychologique est l'

État de développement psychologique positif d'un individu qui est caractérisé par : (1) ressentir de la confiance (auto-efficacité) en vue de mettre en œuvre les efforts nécessaires pour relever avec succès le défi constitué par une tâche ; (2) faire une attribution positive (optimisme) à propos du succès présent ou à venir ; (3) persévérer en direction des objectifs et, quand c'est nécessaire, rediriger les chemins menant aux buts (espoir) afin de les atteindre avec succès ; (4) se maintenir et rebondir, et même au-delà, lorsque l'on est assailli par les problèmes et l'adversité (résilience), ceci est pour atteindre le succès. [Traduction libre] (Luthans et al., 2007, p. 3).

Luthans et Youssef (2007) ont montré que le capital psychologique était un quasi-état : « [...] c'est-à-dire, un construit occupant une position intermédiaire entre les états (c.-à-d., humeurs et sentiments momentanés ; p. ex., émotions) et les traits (c.-à-d., caractéristiques stables de l'individu ; p. ex., névrosisme). » [Traduction libre] (Choisay et al., 2021, p. 21). Plusieurs études empiriques ont confirmé qu'en étant un état, le capital psychologique a des caractéristiques de plasticité et de malléabilité, ce qui suppose qu'il a une certaine stabilité dans le temps, tout en restant développable (Peterson et al., 2011).

Le capital psychologique incorpore les ressources psychologiques positives qui correspondent aux critères d'inclusion mentionnés plus haut, soit les quatre facteurs HERO. Ces dites ressources se définissent comme ressources caravanes, car ce sont des « ressources psychologiques qui peuvent voyager ensemble et interagir de façon synergétique pour produire des manifestations différenciées au cours du temps et au travers des contextes. » [Traduction libre] (Hobfoll, 2002, cité par Luthans et Youssef-Morgan, 2017).

Dans la littérature, les quatre dimensions sont désignées par l'acronyme HERO, la lettre « H » correspond à l'espoir (*hope*), « E » à l'auto-efficacité (*efficacy*), « R » à la résilience (*resilience*) et « O » à l'optimisme (*optimism*). Des études empiriques ont montré, au moyen d'analyses factorielles confirmatoires, que lorsque ces quatre ressources sont combinées, elles forment un

construit d'ordre supérieur. Ce construit d'ordre supérieur, facteur de second ordre qui intègre les quatre sous-dimensions, est le capital psychologique. (Luthans et al., 2007).

Les dimensions du capital psychologique ont une validité convergente et discriminante. Premièrement, elles ont des points communs en termes de contrôle, l'intentionnalité et la poursuite agentique de buts. Ces dimensions, ensemble, aident à maintenir et à internaliser le sens du contrôle et de l'intentionnalité tout en poursuivant les buts (Luthans et al., 2007). Deuxièmement, ceux-ci ont des caractéristiques particulières à chacun d'entre eux. « En termes analytiques, c'est au travers de la validité discriminante des capacités individuelles du PsyCap que chacune d'entre elles ajoute sa variance et devient additive au PsyCap global. » [Traduction libre] (Luthans et al., 2007, p. 19).

L'espoir est défini comme « un état motivationnel positif basé sur un sentiment dérivé de manière interactive de succès (a) de l'*agency* (énergie orientée vers un objectif) et (b) *pathways* (planification pour atteindre les objectifs). » [Traduction libre] (Snyder et al. 1991, p. 287). L'*agency* constitue une composante de *pouvoir de la volonté* générant la détermination à identifier et accomplir des buts. Le *pathways* (composante *pouvoir du chemin*) suscite la création de chemins alternatifs dans le but de remplacer ceux qui pourraient avoir été bloqués dans le processus de poursuite des buts. Les deux modes de pensées sont positivement corrélés, additifs et réciproques. Les deux définissent l'espoir et aucun des deux ne sont synonyme de l'espoir (Snyder et al., 1991).

L'auto-efficacité, ou confiance, fait référence à « la conviction (ou la confiance) d'un individu en ses capacités à mobiliser la motivation, les ressources cognitives, et la séquence d'actions nécessaires pour exécuter avec succès des tâches spécifiques dans un contexte donné. » [Traduction libre] (Stajkovic et Luthan, 1998, p. 4). Les personnes auto-efficaces possèdent cinq caractéristiques importantes qui les distinguent : (1) elles se fixent des objectifs élevés et se tournent vers des tâches difficiles ; (2) elles accueillent les défis à bras ouverts et apprennent au travers de leur résolution ; (3) elles s'auto-motivent ; (4) elles déploient les efforts nécessaires pour accomplir leurs objectifs et (5) elles persévèrent malgré les obstacles (Luthans et al., 2015). Luthans et al. (2007) font référence à l'auto-efficacité et la confiance de façon interchangeable lorsqu'ils font référence à cette dimension du capital psychologique.

La résilience est définie comme « la capacité à rebondir ou à se relever de l'adversité, d'un conflit, de l'échec ou même les événements positifs, le progrès et l'accroissement des responsabilités. » [Traduction libre] (Luthans, 2002, p. 702). Il s'agit du « déploiement de patterns et de processus

d'adaptation positifs pour surmonter l'adversité ou des facteurs de risques, en capitalisant des atouts personnels, sociaux et psychologiques. » [Traduction libre] (Masten et Reed, 2002, p. 117).

L'optimisme est un style explicatif positif qui attribue les événements positifs à des causes personnelles, permanentes et omniprésentes, et qui interprète les événements négatifs en termes de facteurs externes, temporaires et spécifiques à une situation. En revanche, un style d'explication pessimiste attribue les événements positifs à des causes externes, temporaires et spécifiques à une situation, et les événements négatifs à des causes personnelles, permanentes et omniprésentes (Seligman et al., 1998). Carver et al. (2009) décrivent l'optimisme comme une perspective positive généralisée qui produit des attentes positives globales. Les optimistes sont ceux qui s'attendent à ce que des bonnes choses se produisent.

1.2.6.4 L'origine du capital psychologique

Peu d'études portent sur la manière et les raisons pour lesquelles un individu développe un certain niveau de capital psychologique (Avey, 2014). Dans l'étude d'Avey en 2014, quatre types d'antécédents du capital psychologique ont été mis en évidence. Celui-ci a étudié un échantillon de 1 264 ingénieurs travaillant pour des firmes du secteur de l'aérospatial aux États-Unis. Les résultats ont trouvé quatre antécédents qui expliquent la variance du capital psychologique; les différences individuelles (45%), la supervision (32%), les caractéristiques du travail (12%) et les données sociodémographiques prises ensemble (2%). Des résultats contradictoires concernant les variables sociodémographiques ont été mis en lumière par Avey (2014) et Heitler (2013) relatif au genre.

1.2.6.5 Le capital psychologique en contexte professionnel

L'utilisation du capital psychologique s'est faite, grâce à son opérationnalisation à travers des outils robustes et fiables, dans des domaines diversifiés notamment dans la santé, le sport et l'éducation. Originellement, l'étude des comportements organisationnels positifs visait à développer cette notion dans le but de contribuer à l'amélioration des pratiques managériales et de la gestion des ressources humaines. En effet, un grand nombre d'études ont eu comme objet le lien entre le capital psychologique et des variables d'intérêt en milieu professionnel (p. ex., les

performances, les attitudes et la santé au travail) (Alessandri et al., 2018; Bouckenoughe et al., 2019).

1.2.6.6 Le capital psychologique et l'épuisement professionnel

Dans le domaine de la santé au travail, plusieurs travaux ont mis en évidence des liens directs entre le capital psychologique et différents construits positifs, notamment le bien-être (Choi et Lee, 2014; Siu, 2013) et le bonheur (Williams et al., 2015). La plupart des recherches se sont focalisées sur le rôle médiateur du capital psychologique dans le cadre théorique du modèle de contraintes-ressources de Bakker et Demerouti (2007). Dans une étude de Xanthopoulou et al. (2007), les chercheurs ont observé que des ressources personnelles apparentées au capital psychologique (p. ex., auto-efficacité et optimisme) jouent un rôle médiateur entre les ressources professionnelles et l'engagement au travail.

À l'inverse, plusieurs études ont montré une relation entre le capital psychologique et les dimensions critiques de la santé telle que l'épuisement professionnel. En effet, un lien négatif direct a été trouvé entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel (Leon-Perez et al., 2016). Un modèle de médiations multiples entre le capital psychologique, l'engagement organisationnel, l'épuisement professionnel et des symptômes d'anxiété a été exploré en Chine sur une base de données d'un échantillon de 1 354 infirmières (Zhou et al., 2018). Ceux-ci ont trouvé un lien négatif entre le capital psychologique et le niveau d'épuisement professionnel.

Une autre étude, qui porte sur un échantillon de 384 infirmières iraniennes, a utilisé les médiations multiples et a montré que la relation entre le capital psychologique et la santé mentale est négative (Estiri et al., 2016). Les résultats ont démontré la présence d'une relation négative entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel. Laschinger et Grau en 2012 se sont penchés sur un échantillon de 165 infirmières en Ontario (ayant travaillé sur une période maximale d'un an). Ceux-ci ont trouvé un lien direct et négatif entre le capital psychologique et une dimension de l'épuisement professionnel.

La littérature établit donc une association négative entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel (Bafei et al., 2023; Bitmis et Ergeneli, 2015; Demir, 2018; Ding et al., 2015; Ferradas, et al., 2019; Freire et al., 2020; Rehman, et al., 2017; Virga et al., 2020).

1.2.7 Autres facteurs

La littérature reconnaît que de nombreux facteurs autres que les conditions de l'organisation du travail, la justice procédurale et le capital ont un lien avec l'épuisement professionnel. Ainsi, le genre, l'âge, le niveau de scolarité et le statut matrimonial sont des éléments reconnus pouvant contribuer à l'épuisement professionnel.

Caractéristiques socio-démographiques

Le problème d'épuisement professionnel peut être associé à d'autres facteurs que le soutien social, les traits de personnalité et la justice organisationnelle. La littérature illustre que le genre, l'âge, le niveau de scolarité et le statut matrimonial sont des variables qui peuvent potentiellement contribuer à la variation de la santé mentale.

Genre

Plusieurs études ont examiné le genre en fonction de l'épuisement professionnel. L'étude SALVEO porte sur la contribution du genre sur les variations de l'épuisement professionnel à partir de données menées auprès de 63 établissements canadiens avec un échantillon de 2 067 employés. Le risque d'épuisement professionnel est plus élevé chez les femmes. En effet, 4.6% de femme comparativement à 3.2% d'homme souffre d'épuisement professionnel (Marchand et al., 2015). La littérature fait consensus concernant la présence de risque d'épuisement professionnel plus élevé chez les femmes comparativement aux hommes (Elmore, et al., 2016; Höglund, et al., 2020; LaFaver, et al., 2018; Lemire, 2018; Spataro et al., 2016).

Âge

En 2018, Marchand et al. ont tenté d'évaluer la relation entre l'âge, le sexe et leur interaction avec l'épuisement professionnel avec un échantillon de travailleurs canadiens. Les données ont été recueillies à partir d'un échantillon de 2 073 travailleurs canadiens provenant de 63 lieux de travail différents dans la province de Québec. Ceux-ci ont trouvé que le niveau d'épuisement professionnel diminue avec l'augmentation de l'âge chez les hommes, mais cette association était bimodale chez les femmes. Les femmes âgées de 20 à 35 ans et celles âgées de plus de 55 ans montrent le niveau d'épuisement professionnel le plus élevé. La population âgée de moins de 35

ans a deux fois plus de risque de développer un épuisement professionnel comparativement aux autres tranches d'âges (Kalboussi et al., 2020). Une étude qui évaluait le syndrome d'épuisement professionnel chez les médecins en cours de spécialisation au Centre hospitalier universitaire (CHU) de Dakar au Sénégal a montré que la jeunesse (inférieur à 30 ans) constitue un facteur de risque d'épuisement professionnel (Guèye et al., 2016). D'autres études ont montré que les valeurs observées d'épuisement professionnel est plus élevé chez les gynécologues-obstétriciens seniors tandis que les valeurs sont moins élevées chez les autres tranches d'âges inférieur (Rua et al., 2015; Stafford et Judd, 2010). Plusieurs études montrent un taux plus élevé de l'épuisement professionnel plus l'âge augmente (Hu, et al., 2015; Layer et al., 2018; Llorent et Riuz-Calzado, 2016).

En somme, malgré certaines ambiguïtés, la littérature a conclu qu'il y a une relation significative entre l'âge et l'épuisement professionnel (Höglund, et al., 2020; Kabir et al., 2016; Ziaei, et al., 2015).

Niveau de scolarité

Les recherches concernant le niveau de scolarité confirment qu'il y a un lien entre celle-ci et l'épuisement professionnel (Hu et al., 2015). Smeteckova (2017) a fait une étude portant sur l'épuisement professionnel auprès d'un échantillon de 2 394 professeurs. Ils ont confirmé qu'il y a un lien significatif entre le niveau de scolarité et d'épuisement professionnel. Ziaei et al., en 2015, ont mené une étude portant sur le niveau de la charge de travail et sa relation avec l'épuisement professionnel chez le personnel administratif. Ils ont trouvé un lien significatif entre le niveau de scolarité et l'épuisement professionnel. Kabir et al. (2016) ont trouvé un lien significatif entre l'intensité d'épuisement professionnel et un bas niveau de scolarité.

Les recherches montrent que les personnes avec un bas niveau de scolarité sont plus affectées par l'épuisement professionnel comparativement à ceux ayant un niveau plus élevé d'éducation (Llorent et Riuz-Calzado, 2016).

statut matrimonial

Le statut matrimonial semble être une variable importante en ce qui a trait au développement de l'épuisement professionnel (Hu et al., 2015). Dans une étude transversale réalisée en Tunisie, les chercheurs ont observé une relation statistiquement significative entre l'épuisement professionnel sévère et le célibat (Kalboussi et al., 2015). Le statut matrimonial peut jouer un rôle à titre de

facteur de protection. Effectivement, les personnes en couple ont moins tendance à développer le syndrome d'épuisement professionnel (Roumiguié et al., 2011; Rua et al., 2015). Une revue de la littérature ayant fait une synthèse de l'ensemble des études réalisées en France sur le syndrome d'épuisement professionnel chez les médecins généralistes a tenté de dégager les facteurs de risque associés. Ils ont conclu que l'épuisement professionnel est supérieur chez les médecins seuls comparativement aux médecins en couple (Casin et Dupouy, 2016).

Certaines recherches ne trouvent aucune relation significative entre ces deux variables. En effet, l'étude de Llorent et Ruiz-Calzado (2016) n'a pas trouvé de relation significative entre le statut matrimonial et l'épuisement professionnel.

1.3 Synthèse de l'état des connaissances

Ce premier chapitre nous permet de faire un survol de la littérature existante portant sur l'épuisement professionnel. Une synthèse des connaissances permettra de tirer certaines conclusions pour justifier notre recherche.

Tout d'abord, il est hors de tout doute que l'épuisement professionnel peut être causé par plusieurs facteurs. Les conditions de l'organisation du travail jouent un rôle primordial dans le développement de l'épuisement professionnel. Il semblerait que la latitude décisionnelle (utilisation des compétences, autorité décisionnelle), les demandes associées au travail (psychologiques) et le soutien social au travail des collègues représentent des facteurs qui peuvent expliquer le phénomène étudié.

La majorité des études montrent que l'environnement de travail ainsi que certains traits de personnalité ont un lien avec l'épuisement professionnel. La littérature semble faire consensus sur le lien significatif entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel. Plusieurs études ont comme objet le lien entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel. Ces travaux ont mis en évidence le lien direct entre ces deux facteurs. Les variables mentionnées précédemment ont toutes un lien significatif avec l'épuisement professionnel et plusieurs études vont parfois porter sur plusieurs de ces variables. Toutefois, à notre connaissance, aucune étude ne porte sur l'effet modérateur du capital psychologique et la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Il devient pertinent d'évaluer les effets

modérateurs de ces variables sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel.

Par ailleurs, diverses recherches ont conclu que de nombreux facteurs auraient un impact sur l'épuisement professionnel. Le genre, l'âge, le niveau de scolarité et le statut matrimonial sont des facteurs ayant un effet sur l'épuisement professionnel.

La littérature semble nous montrer que la plupart des études ont une limite concernant la prise en compte des causes multiples de l'épuisement professionnel. En effet, plusieurs acteurs militent en faveur d'un élargissement des déterminants de la santé mentale des travailleurs en incluant les caractéristiques individuelles, familiales et sociales qui entourent le travailleur et qui peuvent entraîner des répercussions sur son bien-être (Bakker et al., 2000). Les études suggèrent que de futures recherches devraient porter sur d'autres variables potentiellement associées à l'épuisement professionnel autre que les conditions de l'organisation de travail (Dextras-Gauthier et Marchand, 2016; Marchand et al., 2015; Nogueira et al., 2018).

CHAPITRE 2 : PROBLÉMATIQUE ET MODÈLE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre est séparé en trois parties. La première section présente la question de recherche et la problématique. La deuxième section décrit le modèle de recherche. Finalement, la troisième partie présente les hypothèses de recherche retenues pour notre recherche.

2.1 La problématique de la recherche

On accorde désormais une plus grande attention aux problèmes de santé découlant de l'environnement professionnel. Dans une revue de la littérature faite par Salvagioni et al., en 2017, ceux-ci ont résumé les conséquences individuelles de l'épuisement professionnel à moyen/long-terme. Les conséquences concernent entre-autre la santé psychologique telles que l'insomnie, les symptômes dépressifs, l'utilisation d'antidépresseurs et l'hospitalisation des troubles mentaux. Parmi les milléniaux Américains, 28% se disent proches de l'épuisement professionnel, selon un sondage publié par la firme Gallup en 2018 (Pendell, 2018). Les répercussions des problèmes de santé mentale au travail, en termes économiques, sont de taille : le stress en entreprise représente 19% des coûts liés à l'absentéisme et 40% des coûts du taux de roulement du personnel (Chênevert et Gaignaire, 2019). On retrouve cependant peu de données au Canada concernant les coûts économiques globaux reliés à l'épuisement professionnel spécifiquement. Toutefois, plusieurs études portent sur les coûts reliés à l'épuisement professionnel dans le domaine de la santé. Par exemple, des études récentes rapportent que le coût total de l'épuisement professionnel parmi les médecins canadiens a été estimé à plus de 200 millions de dollars (Dewa, et al., 2014; Moss et al., 2016). Une étude canadienne estime que les départs à la retraite anticipés et la réduction du nombre d'heures de travail cliniques dus à l'épuisement professionnel coûteront au système de santé 213 millions de dollars canadiens (Khan et al., 2021; Lemaire et Wallace, 2017).

Par ailleurs, plusieurs études empiriques montrent le lien entre certains facteurs du milieu professionnel et le stress (Cathébras, et al. 2004; Paterniti et al., 2002). Des facteurs liés à l'environnement de travail, notamment l'organisation du travail, les conditions de travail et les relations interpersonnelles, peuvent être à l'origine de l'épuisement professionnel (Conseil Supérieur de la Santé, 2017). D'autres facteurs liés à l'individu peuvent aussi avoir un impact sur

le développement de l'épuisement professionnel (Schaufeli et Enzmann, 1998). Plus précisément, la détérioration de la santé mentale serait un phénomène lié à plusieurs causes (Levi, 2000). Les conditions de travail peuvent favoriser l'apparition de l'épuisement professionnel. Les ressources personnelles, telles que le capital psychologique, agissent comme facteur de protection au développement de problème de santé mentale lié au travail.

La plupart des études privilégient une approche fragmentaire de l'épuisement professionnel où les interventions en milieu de travail n'intègrent pas à la fois le niveau individuel et organisationnel. La littérature préconise le rôle dominant des facteurs de stress liés au travail comme cause principale du développement de problème de santé mentale. En effet, un large éventail de facteurs de stress au travail sont reconnus comme des conditions contribuant au stress lié au travail et aux problèmes de santé mentale. Toutefois, la littérature tend de plus en plus à supposer que les facteurs de stress extérieur au travail et les facteurs individuels aient aussi un impact important (Marchand et al., 2007). La littérature suggère que pour une meilleure compréhension des problèmes de santé mentale des travailleurs, il faut reconnaître la complexité des déterminants en tenant compte des différentes sources qui peuvent altérer la santé mentale des travailleurs. L'inclusion de trois facteurs, soit un facteur individuel et deux facteurs organisationnels, semble pertinente si l'on se fie à la littérature quant à l'impact du niveau individuel et organisationnel sur le développement de l'épuisement professionnel (Marchand, et al., 2005a, 2005b, 2006a).

L'objectif de ce mémoire est d'approfondir les connaissances sur le phénomène de l'épuisement professionnel en tenant compte de sa composante multifactorielle. Cela sera réalisé en analysant la relation existante entre certains facteurs du travail, un trait de personnalité et l'épuisement professionnel. La présente recherche tente de répondre à une question spécifique : « *Le capital psychologique et la justice procédurale ont-ils un effet modérateur sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel ?* ». L'étude a pour objectif d'évaluer le lien entre une variable indépendante, soit le soutien social des collègues et la variable dépendante qui est l'épuisement professionnel et l'effet de deux variables modératrices, soit le capital psychologique et la justice procédurale. Les recherches empiriques sur l'épuisement professionnel manquent de validation de l'étude de la justice procédurale et le capital psychologique prit comme variable modératrice.

2.1.1 La pertinence de la recherche en relations industrielles

Cette recherche est pertinente dans le cadre des relations industrielles, car celle-ci permettra d'examiner l'effet de l'environnement de travail (c.-à-d., soutien social des collègues) par rapport à la santé mentale (c.-à-d., l'épuisement professionnel). Elle examinera aussi si le capital psychologique et la justice procédurale modifient la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel.

Justice procédurale

Les résultats de l'étude de Leroy-Frémont et al. en 2014 suggèrent l'existence de liens entre la justice organisationnelle et l'épuisement professionnel. Ce lien est médiatisé par le soutien social des collègues. Les données de cette étude sont issues d'un questionnaire qui a été soumis auprès de 122 cadres venant d'un réseau d'entreprises situées à Paris et du Nord-Pas-de-Calais et cela a permis d'établir une matrice de corrélations, des régressions linéaires sur l'épuisement professionnel et des analyses de médiation. Il est établi que pour atténuer les tensions qui sont inhérentes au milieu de travail, un échange entre les individus doit être possible, et ce, cumulé à une justice organisationnelle. Cette étude comporte toutefois quelques limites que ce mémoire pourrait combler. L'échantillon n'était pas représentatif dans tous les secteurs ou un seul secteur ciblé et n'a pas été construit selon un type de secteur ou de branche et de taille d'entreprise. L'âge, le sexe, le statut familial, ni l'ancienneté n'a été présenté (Leroy et al., 2014). La théorie de l'échange social confirme le lien entre la justice procédurale, le soutien social des collègues et des comportements positifs au travail en postulant que la justice procédurale engendre des relations d'échange social et des conséquences positives sont générées via ces relations (Bagger et al., 2006). Ces études montrent qu'un lien existe entre la justice procédurale et le soutien social des collègues. Ces deux variables prises indépendamment ont un impact sur l'épuisement professionnel (Allem, et al., 2018; Bouterfas, et al., 2016; Malola et Desrumaux, 2020). Il est évident que l'étude de l'effet modérateur de la justice procédurale sur le soutien social et l'épuisement professionnel est pertinente. Quelques-unes des limites de l'étude de Leroy-Frémont et al. en 2014 seront donc prises en considération dans ce mémoire. En effet, les données qui seront analysées sont prises en compte au sein de 100 entreprises, leur taille (50-99, n=34; 100-499, n=34;

500+, n=32) ainsi que leur secteur économique (secondaire, n=25, tertiaire, n=75). Lors de l'analyse, l'âge sera pris en compte ce qui vient combler une autre lacune de la même étude.

De plus, une étude novatrice de Malola et Desrumaux en 2020 portait sur la justice organisationnelle, le harcèlement moral, le rôle médiateur du soutien social des collègues et de la hiérarchie sur l'épuisement émotionnel. Cette recherche se basait sur des données issues d'un questionnaire soumis à 92 sujets de la fonction publique hospitalière (p. ex., infirmiers, aides-soignants, assistants sociaux, cadres et employés de la fonction publique). Ils ont conclu, entre autres, que l'épuisement émotionnel d'un salarié est expliqué par les trois formes d'injustices. Le soutien social des collègues médiatise uniquement les trois formes de justice (procédurale, interpersonnelle et informationnelle) sur l'épuisement professionnel. Une limite de cette étude était le nombre restreint d'hommes comparativement aux femmes. Le soutien social des collègues joue un rôle important puisqu'il protège les salariés aux côtés néfastes résultant de la présence d'une justice organisationnelle faible. On pourrait se demander, inversement, si la justice procédurale aurait un effet sur le soutien social des collègues.

Le lien entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel est médiatisé par le soutien social des collègues. En effet, un milieu de travail qui permet aux travailleurs la conjugaison du soutien social et la justice procédurale est primordial pour une meilleure santé psychologique au travail. Il semble avoir un lien clair soutenu par plusieurs études entre les trois variables, soit la justice procédurale, le soutien social et l'épuisement professionnel (Leroy et al., 2014; Malola et Desrumaux, 2020). Le soutien social des collègues peut aussi jouer un rôle de modérateur entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel. Est-ce que la justice procédurale aurait un impact sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel? Il est connu que la justice procédurale et le soutien social des collègues donnent lieu à une diminution de l'épuisement professionnel. Or, la justice procédurale, prise à part, peut influencer le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel.

Les connaissances dans la littérature quant à l'épuisement professionnel suggèrent un rôle important des conditions de l'organisation de travail. La littérature fait un lien clair entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel, d'où l'importance de sa prise en compte dans l'étude. Il peut permettre de freiner le risque de développer des symptômes d'épuisement professionnel.

Capital psychologique

Plusieurs liens entre le capital psychologique et des variables d'intérêt en milieu professionnel ont fait l'objet de nombreuses études (Alessandri et al., 2018; Bouckenooghe, De Clercq et Raja, 2019). De nombreux travaux ont confirmés des liens positifs entre le capital psychologique et le soutien social, dont celui de Choisy et al. en 2021. Il y aurait un lien entre le capital psychologique, le soutien organisationnel (soutien social des collègues) et des comportements organisationnels positifs. Luthans et al. (2008) ont observé que le capital psychologique était un médiateur total d'un climat organisationnel soutenant. Un climat organisationnel soutenant se définit par la quantité globale de soutien perçu que les employés reçoivent, notamment par leurs pairs immédiats. L'étude établie que le capital psychologique n'a pas de rôle direct entre le climat organisationnel soutenant et des comportements individuels positifs (satisfaction, engagement et performance), mais plutôt un rôle de médiation. Avec un échantillon de 288 employés venant d'une très grande firme de manufacture (plus de 100 000 employés), cette étude a confirmé le rôle de médiateur du capital psychologique au sujet du lien entre le soutien social et la performance, la satisfaction et l'engagement au travail. Plusieurs implications ont émergé de cette étude. Cette étude met en lumière le fait que le soutien social à lui seul n'a pas d'impact sur les comportements positifs (satisfaction, engagement et performance). Le niveau du capital psychologique de l'employé joue un rôle de levier au soutien social. Un employé qui perçoit le climat de leur organisation comme soutenant (p. ex., soutien social des collègues) aura tendance à expérimenter un capital psychologique plus élevé et, ultérieurement, aura un impact positif sur sa performance. Cette étude montre l'utilité du soutien social, notamment le soutien social des collègues, le capital psychologique et les performances des employés.

La littérature dresse une certaine proximité entre le capital psychologique, le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Est-ce que le capital psychologique pourrait jouer un rôle de modérateur entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel? Le capital psychologique est primordial pour médiatiser le soutien social des collègues au sein d'une organisation. Cela pourrait s'expliquer par la relation positive entre le capital psychologique et le soutien social des collègues. Plus une personne semble avoir un haut capital psychologique, plus le soutien social des collègues sera élevé. Une relation négative est observée entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel.

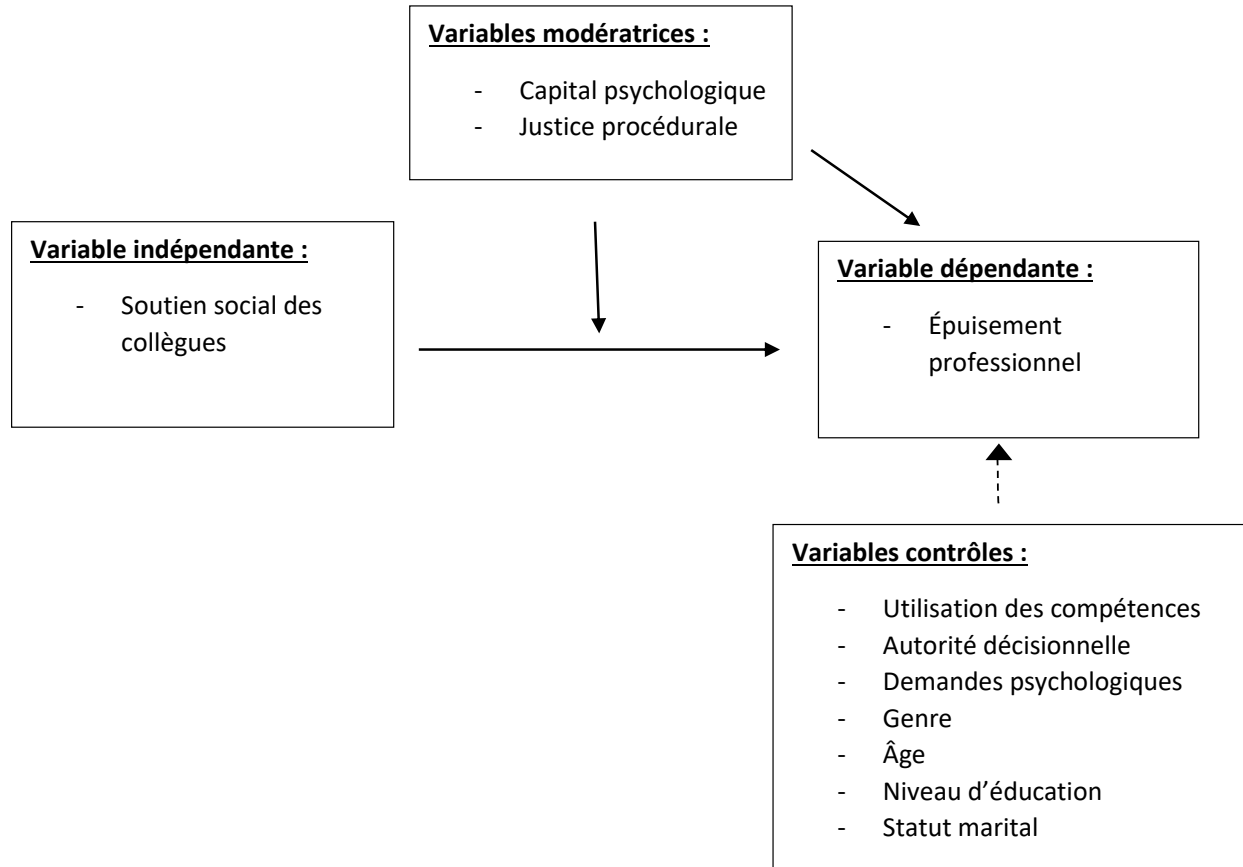
Il est clair qu'il y a une relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. La littérature a aussi montré la pertinence du capital psychologique ainsi que la justice procédurale en lien avec le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Aucune étude, à notre connaissance, ne porte sur le rôle modérateur du capital psychologique et de la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Toutefois, lorsqu'on établit le lien entre différentes études dans la littérature, tout nous porte à croire que les variables ont un lien.

Comme mentionné précédemment, cette recherche prend en considération la composante multifactorielle du développement de l'épuisement professionnel. Au-delà du travail lui-même, la littérature montre le rôle de facteurs liés aux caractéristiques individuelles. Il était alors pertinent de se pencher sur une variable inhérente à l'individu, soit le capital psychologique.

2.2 Le modèle de la recherche

La figure 1 représente schématiquement la relation du soutien social des collègues par rapport au problème d'épuisement professionnel. Celle-ci présente aussi les effets modérateurs du capital psychologique et la justice procédurale sur la relation du soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Cette figure illustre les relations supposées par les hypothèses de recherche entre les variables.

Figure 1. Modèle conceptuel



Le modèle de recherche a pour objectif principal d'expliquer le phénomène de l'épuisement professionnel. Selon ce modèle, l'épuisement professionnel est considéré comme une variable dépendante. La variable indépendante, qui aura un effet direct sur l'épuisement professionnel, est le soutien social des collègues. Les variables modératrices, qui auront un effet sur la relation du soutien social des collègues et l'épuisement professionnel, sont le capital psychologique et la justice procédurale. Le modèle conceptuel contient aussi des variables de contrôles, soit l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, les demandes psychologiques, le genre, l'âge, le niveau de scolarité et le statut matrimonial. Ces facteurs peuvent modifier les effets et les relations entre le soutien social des collègues, la justice procédurale et le capital psychologique sur l'épuisement professionnel.

Le modèle de recherche se réfère en totalité au modèle demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017). Plusieurs modèles ont été créés afin de conceptualiser le stress au travail et l'épuisement professionnel, notamment le modèle demande-contrôle de Karasek (1979) ou le modèle déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996). Toutefois, le modèle de demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017) est celui qui s'accorde le mieux avec notre question de recherche. Celui-ci alloue une grande importance à la prise en compte de plusieurs variables comme déterminant du développement de l'épuisement professionnel. De plus, tous les types de caractéristiques du travail sont classés soit comme des contraintes professionnelles ou des ressources. Pour cette recherche, la totalité du modèle ne sera pas étudiée. On se penchera seulement sur les ressources comme facteur de protection de problème de santé mentale. Les contraintes dans les variables étudiées ne seront pas prises en compte. Dans le cadre de cette recherche, il est pertinent d'utiliser ce modèle puisqu'il porte sur l'effet d'interaction du capital psychologique et de la justice procédurale entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. D'autre part, le choix des variables est supporté par la littérature et ces dernières sont mesurées par des outils fiables, démontré à plusieurs reprises.

Le modèle suppose que l'épuisement professionnel se développe lorsque les demandes professionnelles sont plus élevées que les ressources en matière d'emploi. Les ressources du travail peuvent jouer un rôle de modérateur en affectant le lien entre les demandes et les tensions. Il apparaît que le soutien social des collègues, selon le modèle JD-R, réduit les impacts indésirables des demandes au travail sur l'épuisement professionnel. L'étude du soutien social des collègues

présente un intérêt en faisant directement référence à la notion de ressource. Dans le cadre du modèle JD-R, il existe une relation montrant que la justice procédurale et le capital psychologique sont des ressources qui peuvent exercer des effets sur l'épuisement professionnel.

Le premier chapitre nous a permis de découvrir qu'il existe bien une relation significative entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel (Allem et al., 2018; Boutergas et al., 2016; Desrumaux et al., 2014; Halbesleben, 2006; Leroy-Frémont et al., 2014; Li et al., 2015; Mutking et al., 2011; Peeters et LeBlanc, 2001; Velando-Soriano et al., 2020; Vila, 2016; Whitebird et al., 2013). De plus, le lien entre le capital psychologique et la justice procédurale avec l'épuisement professionnel est bien établi dans la littérature (Allem et al., 2018; Bitmis et Ergeneli, 2015; Bouterfas et al., 2016; Brotheridge, 2003; Ding et al., 2015; Lambert et al., 2010; Virga et al., 2020). Très peu d'études, à notre connaissance, se sont tournées sur le rôle modérateur de la justice procédurale et le capital psychologique sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel.

Finalement, des variables de contrôles sont aussi présentes dans le modèle. Il s'agit de l'âge, du genre, du niveau de scolarité, du statut matrimonial et des variables des conditions de l'organisation de travail. Relativement aux conditions de l'organisation de travail, nous avons ajouté l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques. L'utilisation de ces variables sert à éliminer l'effet qu'elles pourraient avoir sur l'épuisement professionnel pour mesurer adéquatement et sans biais la variable dépendante. L'effet de toutes ces variables sur l'épuisement professionnel a été montré dans les études mentionnées lors de la revue de la littérature.

À la figure 1, notre modèle conceptuel suppose qu'il existe une relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel psychologique. En effet, de multiples recherches ont déjà mis en lumière le fait qu'un plus grand soutien social des collègues en milieu de travail aurait un effet protecteur sur l'épuisement professionnel dudit travailleur (Leroy-Fremont et al., 2014; Thomas, 2021; Allem et al., 2018). Lorsque le soutien social des collègues au travail est présent, le niveau d'épuisement professionnel est moins élevé (Bourterfas et al., 2016; Desrumaux et al., 2014; Malola et Desrumaux, 2020). Dès lors, le soutien social des collègues permettrait de protéger le salarié de l'épuisement professionnel. Parallèlement, ce modèle postule qu'il y a des effets de la justice procédurale et du capital psychologique sur la relation entre le soutien social des

collègues et l'épuisement professionnel. Peu d'études sont portées sur le rôle modérateur du capital psychologique sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Toutefois, comme mentionné plus haut, une étude a rapporté que le capital psychologique joue un rôle de modération dans la relation entre un climat organisationnel soutenant et un comportement individuel positif (Luthans et al., 2008). Nous savons qu'il y a un lien entre la justice procédurale élevée et le soutien social élevé qui apporterait une protection au travail contre l'épuisement professionnel (Leroy-Frémont et al., 2004).

2.3 Hypothèses

À partir de la littérature et des théories sur le sujet, il est maintenant possible de dégager des hypothèses qui seront vérifiées par la suite à l'aide d'analyses statistiques. Trois hypothèses de relation directe ont été émises, puis deux hypothèses de modération.

H1 : Le soutien social des collègues s'associe négativement à l'épuisement professionnel.

L'hypothèse-1 est en lien avec la théorie provenant du modèle demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017). Ce modèle propose que lorsque les demandes sont plus élevées que les ressources au travail, cela constitue un risque de développement de problèmes de santé mentale et notamment d'épuisement professionnel. Le soutien social des collègues apparaît comme une ressource venant protéger l'individu face aux demandes au travail. Plusieurs études confirment cette hypothèse, en associant une relation négative entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel (Allem et al., 2018; Bouterfas et al., 2016; Desrumaux et al., 2014; Halbesleben, 2006; Leroy-Frémont et al., 2014; Li et al., 2015; Malola et Desrumaux, 2020; Mutkins et al., 2011; Peeters et LeBlanc, 2001, Velando-Soriano et al., 2020; Vila, 2016; Whitebird et al., 2013).

H2 : La justice procédurale s'associe négativement à l'épuisement professionnel.

H3 : Le capital psychologique s'associe négativement à l'épuisement professionnel.

L'hypothèse-2 et l'hypothèse-3 sont déduites de la logique du modèle demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017). La justice procédurale ainsi que le capital psychologique sont considérées comme des ressources qui contribuent au bien-être des individus. Ces deux variables se retrouvent au sein du *processus motivationnel* du développement de l'épuisement professionnel.

Ce processus fait un lien entre les ressources et des résultats concernant la motivation. Ces ressources affectent le lien entre les demandes et les tensions. La littérature confirme ces deux hypothèses. De nombreuses études ont permis d'associer une justice procédurale élevée à des niveaux plus bas d'épuisements professionnels (Allem et al., 2018; Bouterfas et al., 2016; Brotheridge, 2003; Lambert et al., 2010; Leroy-Frémont et al., 2014; Malola et Desrumaux, 2020 et Maslach et al., 2001). La littérature établie une association entre un capital psychologique élevée à des niveaux plus bas d'épuisements professionnels (Bitmis et Ergeneli, 2015; Demir, 2018; Ferradas et al., 2019; Freire et al., 2020; Leron-Perez et al., 2016; Rehman et al., 2017; Virga et al., 2020; Zhou et al., 2018).

H4 : La justice procédurale a un effet modérateur sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. La justice procédurale augmente les effets positifs du soutien social des collègues en diminuant ainsi le niveau d'épuisement professionnel.

Si l'on se fie au modèle JD-R, la justice procédurale est une ressource qui protège et renforce les efforts positifs au sein du processus motivationnel et amène une protection contre les effets négatifs des demandes au sein du travail. Plus une personne perçoit une justice procédurale au sein de son organisation, plus l'effet négatif du soutien social des collègues vis-à-vis l'épuisement professionnel sera fort. La justice procédurale risque de créer un effet modérateur sur la relation entre ces variables. Selon cette logique, nous supposons que l'effet négatif du soutien social des collègues sur l'épuisement professionnel sera accru et diminuera ainsi le niveau d'épuisement professionnel. Plus précisément, l'effet positif de la justice procédurale augmente le niveau de soutien social des collègues. Le soutien social des collègues diminue le niveau d'épuisement professionnel, nous supposons alors que l'effet du soutien social sera renforcé par la justice procédurale. En d'autres mots, la justice procédurale accentuera l'effet négatif du soutien social des collègues sur le niveau d'épuisement professionnel. La littérature est toutefois peu abondante sur ce sujet. Trois études portant sur le soutien social, la justice procédurale et l'épuisement professionnel ont dressé un lien entre ces trois variables (Campbell et al., 2013; Desrumaux et al., 2014; Malola et Desrumaux, 2020). L'hypothèse se base donc sur ces trois études qui ont montré qu'une faible justice procédurale et un soutien social des collègues contribuent au développement de l'épuisement professionnel.

H5 : Le capital psychologique modère la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Le capital psychologique augmente les effets positifs du soutien social des collègues en diminuant ainsi le niveau d'épuisement professionnel.

L'hypothèse-5 suit la même logique que l'hypothèse précédente. En effet, le capital psychologique est une ressource d'ordre psychologique qui viendrait réduire les demandes et coûts physiologiques et psychologiques liés au travail. Une association négative est rapportée par plusieurs études entre le capital psychologique et l'épuisement professionnel (Bitmis et Ergeneli, 2015; Demir, 2018; Ferradas et al., 2019; Freire et al., 2020). La présence de capital psychologique au sein d'une organisation a une fonction motivationnelle qui influence positivement les attitudes, les comportements et neutraliserait les attitudes et comportements indésirables. De ce fait, la présence de capital psychologique solliciterait la présence de soutien social des collègues. Les études portant sur le rôle modérateur du capital psychologique sur le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel ne sont pas abondantes. Une seule étude portant sur les liens positifs entre le capital psychologique, le soutien social et des comportements organisationnels positifs a été recensée. Notre hypothèse se base sur cette étude de Choisy et al., en 2021 qui illustre l'effet du capital psychologique sur le soutien social des collègues.

CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre est composé de trois sections. Dans un premier temps, l'Étude Longitudinale de l'Observatoire sur la Santé et le Mieux-Être au Travail (ELOS MET) sera présentée, puisque l'étude actuelle s'appuiera sur les données recueillies lors de celle-ci. Ensuite, une explication du modèle de recherche sera effectuée en détaillant chaque variable et la manière qu'elles seront mesurées. Enfin, les diverses analyses effectuées dans le cadre de cette étude seront présentées.

3.1 Sources de données

Les données utilisées pour ce mémoire découlent de l'échantillon du cycle-1 de l'étude longitudinale d'une durée de cinq ans réalisés au sein de l'Observatoire sur la santé et le mieux-être au travail (OSMET) de l'Université de Montréal. La collecte de données des clients de Solutions mieux-être Lifeworks (précédemment Morneau Shepell) et Croix Bleue Medavie s'est échelonnée du 28 février 2019 au 26 février 2020.

Les données des employés du cycle-1 portent sur 96 établissements et ils ont été recueillis entre le 10 avril 2019 et le 8 avril 2021. Dans un premier temps, les employés ont été informés par l'entreprise qu'ils seront sollicités par une équipe de recherche de l'Université de Montréal pour remplir un questionnaire en ligne portant sur la santé et le mieux-être au travail. Dans chaque établissement participant, où les employés ont accès à Internet, un lien Internet confidentiel a été envoyé par courriel par l'équipe de recherche pour accéder au questionnaire situé sur un serveur sécurisé de l'Université de Montréal. Dans les établissements où l'accès à Internet n'est pas disponible pour les travailleurs, des assistants de recherche formés ont collecté des données sur le site à l'aide de tablettes électroniques et ils sont responsables du soutien sur le site pour les participants à l'étude. Ce mode de collecte de données n'a toutefois pas été autorisé pendant la crise sanitaire de la COVID-19.

Les secteurs représentés dans l'ELOS MET sont le secteur tertiaire (80%) et secondaire (20%). Les répondants ayant participé au cycle-1 se trouvent dans des entreprises de taille petite (12%), moyenne taille (63%) et grande taille (25%).

Un total de 6998 invitations a été envoyées auprès des employés et 3025 personnes ont consenti à remplir le questionnaire. Le taux de réponse est de 44,9% et atteint 82,0%, lorsque calculé sur le nombre de connexions au serveur de l'OSMET. Le taux de réponse varie entre 42,5% et 100% selon les établissements. Les répondants ont signé un formulaire de consentement éclairé et ont participé sans aucune compensation monétaire.

3.2 Les mesures

La présente section exposera les mesures utilisées afin de quantifier chacune des variables à l'étude

3.2.1 La variable dépendante

L'ELOSMET a mesuré le phénomène de l'épuisement professionnel à partir du « Copenhagen Burnout Inventory » (CBI) par Kristensen et al. (2005). Le CBI interroge trois dimensions de l'épuisement professionnel : l'épuisement personnel, l'épuisement lié au travail et l'épuisement lié à la relation d'aide.

Le *Copenhagen Burnout Inventory* est composé de 19 items. Sept items liés à la dimension de l'épuisement lié au travail sont utilisés pour mesurer l'épuisement professionnel. Les réponses sont données sur une échelle de Likert en 5 points et les modalités de réponse sont exprimées en fréquence ou en intensité. Trois des items sont composés de 5 points passant de « Dans une très faible mesure » à « Dans une très grande mesure. Quatre des items sont composés de 5 points passant de « Jamais ou presque jamais » à « Toujours ». L'alpha de Cronbach est de 0,88.

Les individus doivent répondre aux 7 questions suivantes : Votre travail est-il épuisant émotionnellement ? ; Vous sentez-vous épuisé à cause de votre travail ? ; Est-ce que votre travail vous frustre ? ; Vous sentez vous usé à la fin de la journée de travail ? Êtes-vous fatigué le matin à la pensée d'une nouvelle journée de travail ? ; Pensez-vous que chaque heure de travail est fatigante ? ; Avez-vous assez d'énergie pour la famille et les amis durant vos loisirs ?

3.2.2 La variable indépendante

Le soutien social des collègues représente la variable indépendante pour le modèle conceptuel à l'étude et celle-ci contribuerait à l'épuisement professionnel.

L'échelle utilisée pour mesurer le soutien social des collègues provient du « Job Content Questionnaire » de Karasek (1985). Le JCQ de Karasek (1985) est composé de trois dimensions principales, soit la latitude décisionnelle, les demandes psychologiques et le soutien social. Parmi les 31 items qui le composent, quatre items représentent le soutien social des collègues. Les 4 items utilisés pour la variable indépendante sont mesurés à l'aide de l'échelle de Likert de 4 points sont présentés par (1 = Pas du tout d'accord et 4 = Tout à fait d'accord) et nos analyses nous révèlent un alpha de Cronbach de 0,83. Les affirmations qui s'y rattachent sont : Les collègues avec qui je travaille sont compétents pour accomplir leur travail. Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mon travail à bien.

3.2.3 Les variables modératrices

Les variables modératrices faisant partie du modèle conceptuel sont présentées par le capital psychologique et la justice procédurale. Afin de mesurer la justice procédurale, l'échelle utilisée se réfère aux éléments adaptés de Niehoff et Moorman, 1993. 6 items de cette échelle de Likert de 7 points sont présentés par (1 = Pas du tout d'accord et 7 = Tout à fait d'accord) avec un alpha de Cronbach de 0,91. Les affirmations qui s'y rattachent sont : Les décisions concernant le travail sont prises dans la direction de manière impartiale. ; La direction s'assure que toutes les préoccupations des employés sont prises en compte avant de prendre des décisions concernant le travail. ; Pour prendre des décisions concernant le travail, la direction recueille une information précise et complète. ; La direction explique les décisions et fournit des informations additionnelles à la demande des employés. ; Toutes les décisions concernant le travail sont appliquées de façon uniforme auprès de tous les employés touchés. ; Les employés sont autorisés à faire appel ou à contester les décisions de la direction concernant le travail.

Afin de mesurer le capital psychologique, l'échelle utilisée est le *Revision of Coumpoing Pyschological Capital Scale* (CPC-12). 12 items de cette échelle de Likert de 6 points sont présentés par (1 = Fortement en désaccord et 6 = Fortement d'accord) et l'alpha de Cronbach est de 0,90. Les affirmations qui s'y rattachent sont : Si je me retrouve dans une situation embarrassante, je pourrais penser à plusieurs manières de m'en sortir. ; En ce moment, je me vois comme ayant bien réussi. ; Je peux penser à plusieurs façons d'atteindre mes objectifs actuels. ;

J'envisage avec enthousiasme la vie qui m'attend. ; Le futur me réserve beaucoup de belles choses. ; Dans l'ensemble, j'anticipe qu'il m'arrivera plus de bonnes choses que de mauvaises. ; Des fois, je m'oblige à faire des choses malgré moi. ; Quand je suis dans une situation difficile, je trouve généralement le moyen de m'en sortir. ; Je suis à l'aise avec le fait qu'il y ait des gens qui ne m'aiment pas. ; Je suis sûr(e) de pouvoir gérer efficacement des événements inattendus. ; Je peux régler la plupart des problèmes si je fournis l'effort nécessaire. ; Je peux rester calme face à des difficultés parce que je peux compter sur mes capacités d'adaptation.

3.2.4 Les variables de contrôle

Les variables de contrôle faisant partie du modèle conceptuel sont : le genre, l'âge, le niveau de scolarité, le statut matrimonial, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques. Ces divers éléments sont mesurés dans le questionnaire aux employés de l'Étude Longitudinale de l'Observatoire sur la Santé et le Mieux-être au Travail (ELOS MET). Le détail des mesures des variables de contrôle est présenté au tableau I.

Trois variables de contrôle seront mesurées par le JCQ, soit l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques. Ces variables sont mesurées à l'aide de l'échelle de Likert de 4 points sont présentés par (1 = Pas du tout d'accord et 4 = Tout à fait d'accord). Précisément, les alphas de Cronbach pour l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques sont de 0,80, 0,81 et 0,76.

3.3 Les analyses

Les données du cycle-1 sont analysées avec le logiciel Stata. Trois types d'analyses sont réalisés. Tout d'abord, des analyses descriptives sont faites (% , moyenne, écart-type) pour donner une vue d'ensemble sur la distribution des variables dans l'échantillon et faire ressortir les caractéristiques principales.

Ensuite, des analyses bivariées nous permettent une meilleure compréhension concernant les relations entre les variables. Il y a une mise en corrélation de toutes les dimensions des variables indépendantes, de la variable dépendante, des variables modératrices et des variables de contrôle à l'aide du coefficient de Pearson. Le coefficient de corrélation de Pearson constitue une mesure du degré de concentration des cas de long de la droite de régression. La matrice de corrélation va

nous fournir deux types d'informations. Tout d'abord, ce type d'analyse nous permet de vérifier le sens de la direction entre les variables (coefficient positif et coefficient négatif). De plus, celui-ci nous donne l'indice du degré de linéarité d'une relation entre deux variables. Le coefficient de corrélation de Pearson peut varier de -1 à +1 et le seuil de rejet est établi pour toute valeur égale ou supérieure à $\pm 0,70$. En effet, il y a présence de colinéarité si la corrélation de Pearson se situe au-delà de ce seuil.

Puis, des analyses multivariées utilisant la régression linéaire multiniveaux sont conduites pour tenir compte de la structure hiérarchique des données dans laquelle les employés (niveau-1) sont nichés dans les établissements (niveau-2). L'utilisation d'analyse multivariée est particulièrement pertinente pour vérifier les hypothèses de recherche formulées préalablement. En effet, les modèles d'analyse multivariée vont permettre d'examiner (1) les variations de la variable dépendante, (2) d'estimer la contribution des variables de contrôles et de la (3) variable indépendante sur la variable dépendante et (4) les effets modérateurs de la justice procédurale et du capital psychologique sur le lien entre la variable indépendante et dépendante. Les analyses rendent aussi possible la quantification de la proportion de la variation à chaque niveau de la structure hiérarchique des données et l'estimation des variables expliquées à chaque niveau de modèle. Cette stratégie d'analyse a comme objectif de déterminer si la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel est modérée par la justice procédurale et le capital psychologique.

CHAPITRE 4 : RÉSULTATS

Le présent chapitre expose les résultats des analyses statistiques menées pour vérifier les hypothèses émises au chapitre 3. Premièrement, les statistiques descriptives seront présentées. Deuxièmement, il y aura les analyses bivariées. Finalement, on retrouvera les résultats des analyses multivariées.

4.1 Analyse descriptive

4.1.1 Nettoyage des données

Avant de commencer les analyses statistiques, il est primordial de s'assurer qu'aucune variable ne comporte de valeur qui pourrait fausser les résultats. Pour éviter cela, nous avons identifié les valeurs manquantes et les avons enlevées. La vérification de chaque cas manquant pour toutes les variables a permis d'identifier ces valeurs manquantes. Moins de 10% de valeurs manquantes par variable semblent acceptables, toutefois si le pourcentage est plus élevé cela constitue un biais qui fera partie des limites de ce mémoire. La procédure de Listwise deletion a été utilisée pour supprimer les participants pour lesquels il y a des valeurs manquantes pour les variables d'intérêt de ce mémoire. Avant cela, le niveau de scolarité comportait une option de « Refus de répondre » et nous avons considéré ce choix comme une valeur manquante. En tenant compte des valeurs manquantes de toutes les variables, l'échantillon devient 2 327.

4.1.2 Description de l'analyse des données

Les analyses descriptives nous permettent de dresser un portrait des individus qui composent l'échantillon à l'aide des calculs qu'on utilise fréquemment en statistique descriptive, notamment la moyenne, l'écart-type, les valeurs minimales et maximales et l'alpha. Le tableau 1 résume les statistiques descriptives réalisées.

En ce qui concerne la variable dépendante, soit l'épuisement professionnel, celui-ci est évaluée par un indice global de l'épuisement professionnel et offre une possibilité de scores variant entre 0 et 100. La moyenne de cette variable est de 35 avec un écart-type de 21,08. On considère qu'il y a présence d'épuisement au travail lorsque le score se situe entre 50 à 100 (Kristensen et al.,

1999). La prévalence de l'épuisement professionnel (score de 50 et plus) dans notre échantillon est de 26,1%. Ces résultats nous indiquent que la plupart des participants n'ont pas de présence d'épuisement professionnel.

Concernant la variable indépendante, soit le soutien social des collègues, le score varie entre 4 et 16. Les résultats montrent une moyenne de 13,15 et un écart-type de 2,32. La médiane se situe à 13. Les participants semblent avoir un niveau assez élevé de soutien social venant des collègues.

Pour les variables modératrices, le capital psychologique offre une possibilité de scores variant entre 12 et 72 avec une moyenne de 58,93 (et un écart-type de 8,45). La justice procédurale a une possibilité de score allant de 6 à 42. La moyenne est de 25,14 (et un écart-type 8,86).

Pour finir, l'analyse descriptive des variables de contrôle montre que l'échantillon regroupe 58,2% de femme et 41,8% d'homme et une personne qui ne s'identifie pas à ces deux catégories. L'âge des travailleurs varient entre 21 et 78 pour une moyenne de 46 ans. Les résultats nous apprennent que sur l'ensemble de la population, 40,1% des personnes sont mariées, 35% des personnes sont en union libre/conjoint de fait, 15% personnes sont célibataires (jamais mariés), 5% des personnes sont divorcées, 4% des personnes sont séparées et 1% participants sont veuve/veuf. L'analyse portée sur le niveau de scolarité indique que 30% des participants ont un baccalauréat, 28% participants ont une maîtrise, 2,5% des participants ont des études partielles (incluant primaire, secondaire, métiers) et 3% des participants ont des études partielles (collège communautaire, CÉGEP, école de sciences infirmières).

La moyenne de l'utilisation des compétences est de 19,33 (et un écart-type 3,23), celle de l'autorité décisionnelle est de 9,15 (et un écart-type 2,1) et la moyenne des demandes psychologiques est de 24,06 (et un écart-type 4,49).

Tableau 1. Les statistiques descriptives

	Moyenne/ %	Écart- type	Min-Max	Alpha
Variable dépendante				
Épuisement professionnel	35,01	21,07	0-100	0,88
Variable indépendante				
Soutien social des collègues	13,15	2,32	4-16	0,83
Variabiles modératrices				
Capital psychologique	58,93	8,45	12-72	0,90
Justice procédurale	25,14	8,86	6-42	0,91
Variabiles de contrôles				
Utilisation des compétences	19,33	3,23	6-24	0,80
Autorité décisionnelle	9,15	2,05	3-12	0,81
Demandes psychologiques	24,06	4,49	10-36	0,76
Genre (Homme)	41,8%			
Âge	45,59	10,06	21-78	
Niveau de scolarité	6,06	1,84		
Secondaire général	2,6%			
Secondaire professionnel	2,8%			
Études partielles – université	4,5%			
Diplôme ou certificat d'études (métiers, technique, professionnel)	7,2%			
Diplôme ou certificats d'études (collège communautaire, CÉGEP, école de sciences)	11%			
Baccalauréat	29,7%			
Maîtrise	28,1%			
Diplôme en médecine	1,1%			
Doctorat acquis	13%			
statut matrimonial				
Marié	40,1%			
En union libre/conjoint de fait	35%			
Veuf/veuve	0,6%			
Séparé	4,1%			
Divorcé	5%			
Célibataire, jamais marié	15%			

4.2 Analyse bivariée

Suivant les analyses descriptives, les analyses bivariées permettent de vérifier si les variables entretiennent des relations entre elles. Cela nous permettra aussi de détecter la présence de multicollinéarité.

L'analyse bivariée a été réalisée à l'aide de la matrice des coefficients de corrélation de Pearson qui nous fournit deux types d'informations, soit la force de la relation entre deux variables et son degré de signification entre ceux-ci. Pour évaluer la multicollinéarité, un seuil de rejet a été établi pour toute valeur égale ou supérieure à ± 0.7 (Tabachnick et Fidell, 2001). Au-delà de ce seuil, nous estimons qu'il y a présence de colinéarité. Selon le tableau 2, il n'y a aucune valeur égale ou supérieure à ± 0.7 , il n'y a pas de présence de colinéarité dans les variables.

Toujours selon le même tableau, plusieurs variables ont des corrélations statistiques significatives. Toutes les variables sont significativement associées à l'épuisement professionnel. Quatre variables sont des associations positives, soit le genre (femme) ($r = 0,07$; $p < 0,01$), le niveau de scolarité ($r = 0,06$; $p < 0,01$) et les demandes psychologiques ($r = 0,48$; $p < 0,01$). On peut remarquer l'association particulièrement élevée entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel. Toutes les autres associations sont négatives : le soutien social des collègues ($r = -0,22$; $p < 0,01$), le capital psychologique ($r = -0,31$; $p < 0,01$), la justice procédurale ($r = -0,34$; $p < 0,01$), l'âge ($r = -0,13$; $p < 0,01$), l'utilisation des compétences ($r = -0,11$; $p < 0,01$), le statut matrimonial (en couple) ($r = -0,05$; $p < 0,05$) et l'autorité décisionnelle ($r = 0,24$; $p < 0,01$).

Cela signifie que le genre (femme), le niveau de scolarité et les demandes psychologiques sont associés à des niveaux d'épuisement professionnel plus élevés. À l'inverse, un niveau élevé de soutien social des collègues, de capital psychologique, de justice procédurale, d'âge, d'utilisation des compétences, d'autorité décisionnelle et le statut matrimonial (en couple) sont associés à des niveaux d'épuisement professionnel faible.

Tableau 2. La matrice des corrélations de Pearson

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Épuisement professionnel	1										
2. Soutien social des collègues	-0,22**	1									
3. Capital psychologique	-0,31**	0,19**	1								
4. Justice procédurale	-0,34**	0,28**	0,24**	1							
5. Âge	-0,13**	-0,08**	0,38	-0,02	1						
6. Genre (femme)	0,07**	0,34	-0,017	-0,011**	-0,10**	1					
7. Le niveau de scolarité	0,06**	0,45*	0,03	0,04*	0,04*	-0,10	1				
8. Le statut matrimonial (ne pas être en couple)	-0,05*	0,02	0,09**	0,04*	0,06**	-0,08**	0,03	1			
9. Utilisation des compétences	-0,11**	0,24**	0,23**	0,22**	0,12**	-0,010**	0,39**	-0,12**	1		
10. L'autorité décisionnelle	-0,24**	0,25**	0,23**	0,32**	0,10**	-0,08**	0,25**	-,09**	0,59**	1	
11. Demandes psychologiques	0,48**	-0,04	-0,02	-0,18**	-0,05*	-0,00	0,12**	-0,05*	,024**	0,03	1

Note : * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

4.3 Analyse multivariée

Les analyses multiniveaux sont présentées en 5 modèles. Le modèle nul examine les variations d'épuisement professionnel entre les employés (niveaux 1) et les milieux de travail (niveau 2). Le modèle 1 intègre les variables indépendantes, soit le soutien social des collègues, la justice procédurale et le capital psychologique et les variables de contrôles. Dans le modèle 2 on y ajoute la variable d'interaction justice procédurale. Dans le modèle 3, on enlève la variable d'interaction pour rajouter la variable d'interaction du capital psychologique. Dans le dernier modèle, on ajoute les deux variables d'interactions.

Le tableau 3 présente les résultats des modèles. Dans le modèle nul, la corrélation intraclasse est $\gamma = 0,019$. Cela signifie que 1,9% de la variation de l'épuisement professionnel se retrouve dans les milieux de travail. Suite à l'introduction du modèle 1, le soutien social des collègues, la justice procédurale, le capital psychologique, l'âge, le niveau de scolarité, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques s'associent de façon significative à l'épuisement professionnel. Le soutien social des collègues, la justice procédurale, le capital psychologique, l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle sont associés négativement avec le niveau d'épuisement professionnel. Le niveau de scolarité, les demandes psychologiques et le genre (femme) sont associés de façon positive à l'épuisement professionnel. Le statut matrimonial n'a pas d'effet significatif sur l'épuisement professionnel.

Le modèle 2 comprend l'ensemble des variables ainsi qu'une des variables modératrices, soit la justice procédurale, afin d'évaluer si elle modère la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Les résultats nous indiquent qu'il n'y a pas de lien significatif. Pour l'échantillon de cette étude, la justice procédurale ne modère pas la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Le modèle 3 comprend lui aussi l'ensemble des variables ainsi que l'une des variables modératrices, soit le capital psychologique. Les résultats illustrent que le capital psychologique modère positivement la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Le modèle 4 comprend lui aussi l'ensemble des variables en y intégrant à la fois les deux variables de modération. Les résultats restent inchangés pour les deux variables.

Tableau 3. Les modèles de régression multiple multiniveaux

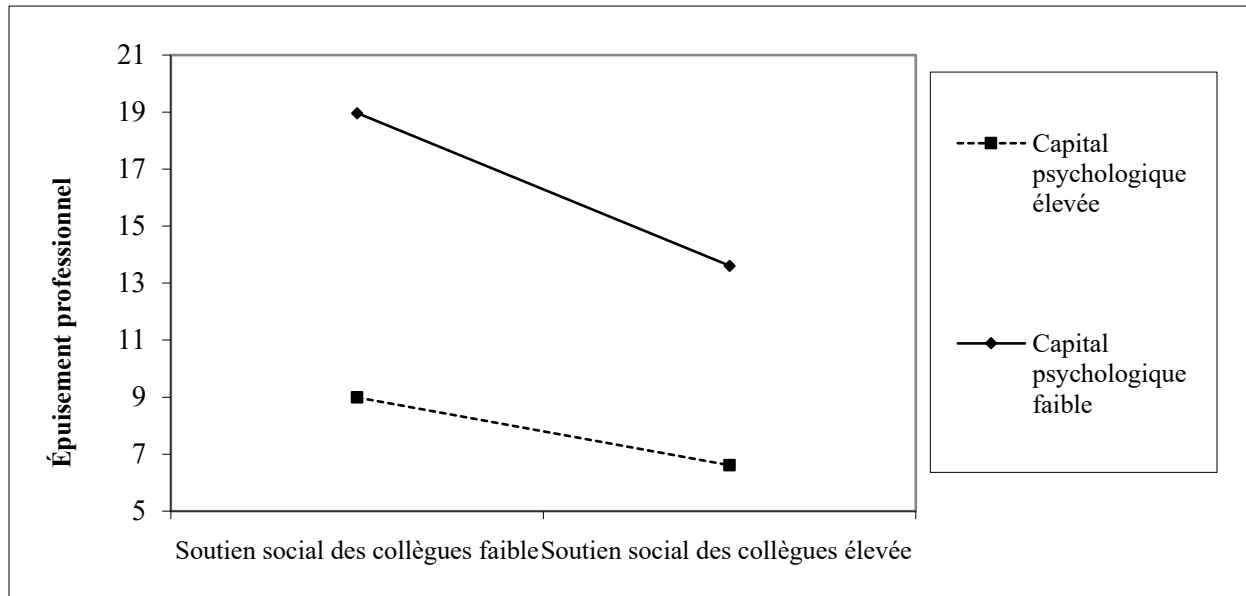
	Modèle nul	Modèle 1	Modèle 2	Modèle 3	Modèle 4
Constante	34,64**	53,12**	54,90**	82,06**	81,72**
Variable dépendante					
Épuisement professionnel					
Variabiles indépendantes					
Soutien social des collègues		-0,87**	-0,98*	-3,07**	-3,05**
Justice procédurale		-0,33**	-0,40*	-0,33**	-0,27
Capital psychologique		-0,51**	-0,51**	-1,00**	-1,02**
Variabiles de contrôle					
Âge		-0,18**	-0,18**	-0,18**	-0,18**
Genre		1,42*	1,42*	1,43*	1,43*
Niveau de scolarité		0,94**	0,91**	0,91**	0,91**
statut matrimonial		-1,08	-1,06	-1,06	-1,07
Utilisation des compétences		-0,54**	-0,54**	-0,55**	-0,54**
Autorité décisionnelle		-0,96**	-0,92**	-0,95**	-0,95**
Demandes psychologiques		2,14**	2,15**	2,14**	2,14**
Variabiles d'interactions					
Soutien social des collègues X Capital psychologique				0,04*	0,04*
Soutien social des collègues X Justice procédural			0,02		-0,01
σ^2_u (milieu de travail)	8,51*	2,74	2,73	2,79	2,80
σ^2_ϵ (travailleurs)	437,18**	265,2**	265,31**	264,69**	264,79**

Notes : * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Dans le but de vérifier la significativité de l'ensemble des deux variables d'interactions, nous les avons testés individuellement dans les modèles 2 et 3. Cela permet de mesurer leur contribution unique. Dans le modèle 3, nous pouvons voir que la variable d'interaction « soutien social des collègues X Capital psychologique » est significative ($b = 0,04$, $t = 2,275$, $p < 0,05$). On constate toutefois un effet d'interaction très faible attribué à cette interaction. Lorsqu'on se réfère au graphique 1, le capital psychologique modère la relation du soutien social des collègues et

l'épuisement professionnel. La présence de capital psychologique faible augmente les effets positifs du soutien social des collègues et diminue ainsi le niveau d'épuisement professionnel.

Graphique 1. Interaction significative



Chapitre 5 : DISCUSSION

Le dernier chapitre est divisé en cinq sections. Tout d'abord, l'ensemble de la démarche scientifique sera résumé. Puis, l'évaluation de chacune des hypothèses exposées dans la recherche sera faite. Les forces et les limites de l'étude ainsi que les implications de cette recherche seront ensuite abordées. Pour terminer, une discussion sur les futures pistes de recherches sera présentée.

5.1 Synthèse de la démarche scientifique

Ce mémoire portait sur l'effet modérateur de la justice procédurale et du capital psychologique sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. La revue de la littérature a montré que le développement de l'épuisement professionnel est multifactoriel. En ajoutant une dimension du milieu de travail et un trait de personnalité à l'analyse, ceci permettait de mieux comprendre les causes de ce syndrome. L'objectif de ce mémoire était d'approfondir les connaissances sur le phénomène d'épuisement professionnel en mettant en lumière la complexité de ce syndrome et en y incluant plusieurs variables qui ne sont pas toutes inhérentes au travail.

La revue de la littérature présentée au premier chapitre a permis de faire le point sur les connaissances liées à l'épuisement professionnel et d'identifier des variables qui n'avaient pas été étudiées simultanément à notre connaissance. Ce syndrome, l'épuisement professionnel, prend sa source dans plusieurs sphères de la vie d'un travailleur. Les études ont désigné plusieurs causes liées au travail et à l'individu qui viendraient expliquer l'épuisement professionnel, notamment le milieu de travail et l'individu. Toutefois, les études ont moins tendance à prendre en considération le caractère multidimensionnel de celui-ci. Il était logique de se pencher sur les variables choisies dans ce mémoire en incluant simultanément plusieurs variables en lien avec l'épuisement professionnel.

Dans le cadre de cette étude, il était pertinent d'ouvrir la réflexion en s'intéressant à une dimension du travail qui intègre le soutien social des collègues et la justice procédurale ainsi qu'un trait de personnalité, le capital psychologique, pour mieux comprendre l'épuisement professionnel. Le modèle conceptuel de cette recherche était basé en totalité sur le modèle demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017).

De ce modèle, cinq hypothèses ont été articulées. Premièrement, le soutien social des collègues s'associe négativement à l'épuisement professionnel. Deuxièmement, la justice procédurale s'associe négativement à l'épuisement professionnel. Troisièmement, le capital psychologique s'associe négativement à l'épuisement professionnel. La quatrième hypothèse est que la justice procédurale a un effet modérateur sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Finalement, la dernière hypothèse émise est que le capital psychologique modère la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel.

Les données utilisées pour ce mémoire découlaient de l'échantillon du cycle-1 de l'Étude Longitudinale de l'Observatoire sur la Santé et le Mieux-Être au travail (ELOSMET). À cet effet, des analyses descriptives, bivariées et multiniveaux ont été effectuées pour confirmer ou infirmer les hypothèses émises précédemment.

5.2 Discussion des résultats de la recherche

5.2.1 Vérification des hypothèses

Cinq hypothèses ont été émises à partir de la littérature existante en lien avec les variables retenues et l'épuisement professionnel. Trois hypothèses ont été confirmées, une hypothèse a été partiellement confirmée et une hypothèse a été infirmée.

5.2.1.1 Les hypothèses confirmées

L'hypothèse initiale (H1) de cette étude suggère une relation négative entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Les résultats de ce mémoire concluent qu'effectivement, le soutien social des collègues est significativement relié à un niveau d'épuisement professionnel plus bas (cf. modèle 1 du Tableau 3). À ce sujet, nos résultats sont conformes à plusieurs recherches (Allem et al., 2018; Bouterfas et al., 2016; Desrumaux et al., 2014; Halbesleben, 2006; Leroy-Frémont et al., 2014; Li et al., 2015; Malola et Desrumaux, 2020; Mutkins et al., 2011; Peeters et LeBlanc, 2001, Velando-Soriano et al., 2020; Vila, 2016; Whitebird et al., 2013). Ce résultat vient supporter le modèle demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017) qui propose que le soutien social des collègues apparait telle une ressource qui vient protéger l'individu aux demandes

liées au travail en diminuant ainsi l'épuisement professionnel. En d'autres mots, plus un travailleur ressent un soutien social venant de ses collègues, moins celui-ci va ressentir de l'épuisement professionnel.

Cette hypothèse avance que, plus la personne a des liens sociaux avec son entourage au travail et que celle-ci reçoit du soutien venant de ses collègues, moins elle vivra de l'épuisement professionnel. Ce soutien viendrait protéger l'individu face au développement d'épuisement professionnel. Le soutien social des collègues est considéré comme étant inhérent au milieu professionnel, cela confirme donc la pertinence des études sur les conditions de l'organisation du travail, et plus spécifiquement les relations sociales au travail.

La deuxième hypothèse (H2) de notre modèle concerne la justice procédurale. Celle-ci postulait une association négative entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel. Les résultats de nos analyses (cf. modèle 1 du Tableau 3) suggèrent que la justice procédurale soit associée négativement à l'épuisement professionnel, ce qui permet de soutenir H2. Ces résultats soutiennent aussi le modèle demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017) qui fait un lien entre les demandes et les tensions. La justice procédurale est considérée comme une ressource qui réduirait les coûts physiologiques et psychologiques associés aux demandes de travail, puis qui diminuerait les tensions. La justice procédurale avec un rôle de modérateur en affectant le lien entre les demandes et les tensions qui peuvent survenir chez un travailleur. Plusieurs auteurs arrivent à une conclusion similaire en ce qui concerne l'existence d'une association négative entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel (Allem et al., 2018; Bouterfas et al., 2016; Brotheridge, 2003; Lambert et al., 2010; Leroy-Frémont et al., 2014; Malola et Desrumaux, 2020 et Maslach et al., 2001). En somme, plus un travailleur perçoit une justice quant aux règles et procédures formelles mises en application dans l'organisation, moins celui-ci aura des symptômes d'épuisement professionnel.

La troisième hypothèse de recherche (H3) suggérait que le capital psychologique soit associé négativement à l'épuisement professionnel. Nos résultats montrent que cette relation est significative (cf. modèle 1 Tableau 3). Cette hypothèse est alors confirmée et suggère que le capital psychologique agirait comme une ressource pour le travailleur. Nos résultats sont conformes à ceux de plusieurs études répertoriées dans la littérature à ce sujet (Bitmis et Ergeneli, 2015; Demir, 2018; Ferradas et al., 2019; Freire et al., 2020; Leron-Perez et al., 2016; Rehman et al., 2017; Virga

et al., 2020; Zhou et al., 2018). Ceci nous indique qu'un capital psychologique élevé chez un individu est associé à une présence plus faible d'épuisement professionnel. Ce trait de personnalité viendrait le protéger face au développement de l'épuisement professionnel.

La cinquième hypothèse de recherche (H5) a quant à elle été partiellement confirmée. Celle-ci suggérait que le capital psychologique aurait un effet modérateur sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Le capital psychologique augmente les effets positifs du soutien social des collègues et diminue ainsi le niveau d'épuisement professionnel. Dans les analyses multivariées (cf. modèle 4 Tableau 3), cette variable d'interaction est significative. Toutefois, le niveau de capital psychologique diminue les effets positifs du soutien social des collègues sur le niveau d'épuisement professionnel, c'est-à-dire que l'association entre le soutien des collègues et l'épuisement professionnel est plus forte pour les personnes ayant un capital psychologique plus faible. Par ailleurs, ces résultats ne sont pas conformes à d'autres études (Bitmis et Ergeneli, 2015; Demir, 2018; Ferradas et al., 2019; Freire et al., 2020). Cette hypothèse ne semble pas cohérente avec le modèle de demandes-ressources de Bakker et Demerouti (2017). Il faut rappeler qu'aucune étude ne portait sur le rôle modérateur du capital psychologique sur la relation du soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Les études portaient principalement sur l'influence du capital psychologique sur l'épuisement professionnel. Les résultats de l'étude de Ferradas et al. en 2019 suggère que le niveau d'épuisement professionnel le plus bas se trouve chez les personnes avec un capital psychologique élevé. La différence de résultats réside donc dans les variables utilisées qui ne sont pas les mêmes. Dans la littérature, aucune étude ne prenait en compte le soutien social des collègues. De plus, ce résultat pourrait s'expliquer par les proportions de travailleurs dans les différents secteurs. En effet, 80% des répondants appartiennent à une entreprise du secteur tertiaire et 20% des répondants dans le secteur primaire. La liste des métiers du secteur tertiaire inclut, entre-autre, les services aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action sociale. Ces métiers peuvent demander un besoin de soutien social venant des collègues plus élevés.

Nos résultats illustrent qu'un individu avec un capital psychologique bénéficiera moins d'un soutien social des collègues élevé influer sur son niveau d'épuisement professionnel. Alors que le rôle du soutien des collègues sera plus important concernant l'épuisement professionnel pour les personnes ayant un capital psychologique plus faible. Le fait qu'un manque de ressource accentue

l'importance d'une autre ressource pourrait expliquer ce résultat. Ce travailleur puiserait ainsi dans la ressource qui est présente lorsqu'une autre est faible ou absente. Plus précisément, le soutien social des collègues comblerait le faible niveau de capital psychologique d'un travailleur.

5.2.1.2 Les hypothèses infirmées

La quatrième hypothèse (H4) suggérait un effet modérateur de la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Nos résultats ont montré que cette modulation n'est pas significative. La justice procédurale n'a pas d'effet sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Pourtant plusieurs études ont montré un lien étroit entre ces trois variables (Campbell et al., 2013; Desrumaux et al., 2014; Malola et Desrumaux, 2020). Ces études nous laissent supposer que la justice procédurale aurait pu jouer un rôle modérateur sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. La théorie de l'échange social soutenait l'existence du lien entre la justice procédurale, le soutien social des collègues et des comportements positifs au travail (Bagger et al., 2006). Selon l'étude de Leroy-Frémont et al. en 2014, le soutien social est une ressource importante au travail, car il est susceptible de réduire l'épuisement professionnel. Ils ont aussi trouvé une corrélation négative entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel. Les résultats illustrent un effet médiateur du soutien sur le lien entre la justice procédurale et l'épuisement professionnel. La conjugaison entre la justice organisationnelle et le soutien est indispensable pour parvenir à une santé psychologique. Cette hypothèse de l'effet modérateur de la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel était d'ordre exploratoire. Aucune de ses études, à notre connaissance, ne supportait le lien de modulation de la justice procédurale.

5.2.2 Les variables de contrôles

Nos analyses multivariées ont permis d'observer des relations significatives entre certaines variables de contrôles et l'épuisement professionnel, dont l'âge, le genre, le niveau de scolarité, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques. Seulement le statut matrimonial n'est pas significatif dans le modèle 1.

Selon nos résultats, plus l'âge, l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle sont élevés, plus faible est le niveau d'épuisement professionnel. Concernant l'âge, ce résultat concorde avec

les travaux de Guèye et al. (2016), Kalboussi et al. (2020) et Marchand et al. (2018). Nos résultats concernant l'utilisation des compétences vont dans le même sens que les études dans la littérature (Huang et al., 2012; Laraqui et al., 2019; Nogueira et al., 2018). Un travailleur qui est dans un milieu de travail lui offrant la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences et de les mettre en pratique aura tendance à avoir un niveau d'épuisement professionnel plus faible. Il en est de même pour l'autorité décisionnelle (Hossini et al., 2020; Huang et al., 2012; Laraqui et al., 2019; Nogueira et al., 2018; Salami et Ajitnosi, 2016). Plus un travailleur a un niveau de contrôle élevé sur ses tâches au travail, moins il est susceptible d'avoir un haut niveau d'épuisement professionnel. Nos résultats démontrent aussi qu'une plus forte demande psychologique au travail s'associe à un épuisement professionnel élevé. D'ailleurs, ce résultat est soutenu par la littérature (Alarcon, 2011; Marchand et Durand, 2011; Hossini et al., 2020; Kalboussi et al., 2020). Une demande psychologique élevée au travail est un facteur qui peut expliquer le phénomène d'épuisement professionnel. De plus, un niveau de scolarité élevé correspond à un niveau plus élevé d'épuisement professionnel selon nos résultats. La littérature semble cependant nous démontrer que les personnes ayant un bas niveau de scolarité sont plus affectées par l'épuisement professionnel lorsqu'on les compare à ceux ayant un niveau plus élevé d'éducation (Llorent et Riuz-Calzado, 2016). Cette divergence de résultat s'explique facilement par le fait que la majorité des personnes de notre échantillon ont un baccalauréat ou plus. En outre, selon nos résultats, le genre (femme) s'associe avec une présence élevée d'épuisement professionnel. La littérature suggère effectivement que la présence d'épuisement professionnel est plus élevée chez les femmes comparativement aux hommes (Elmore, et al., 2016; Höglund, et al., 2020; LaFaver, et al., 2018; Lemire, 2018; Spataro et al., 2016). Ceci pourrait aussi être expliqué par la présence plus élevée de femmes comparativement aux hommes dans notre échantillon.

Ces résultats sont utiles pour comprendre que l'épuisement professionnel est influencé par de multiples variables venant de différentes sphères de l'individu.

5.3 Forces et limites de la recherche

5.3.1 Les forces

L'une des forces majeures de cette étude est sans aucun doute la considération de deux facteurs de travail et un facteur de la sphère individuelle prit de concert. À notre connaissance, il ne semble

pas avoir d'étude sur l'effet modérateur du capital psychologique et de la justice procédurale sur la relation du soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Force est de constater que la littérature manque d'études et de recherches prenant en compte concurremment plusieurs variables ayant un impact sur la santé mentale du travailleur. Cette recherche examine la contribution des conditions de travail ainsi qu'un construit individuel pouvant affecter le développement de l'épuisement professionnel. Cela nous permet d'améliorer la compréhension et la contribution des différents facteurs qui peuvent influencer la santé mentale du travailleur. Une intégration d'éléments qui dépassent la sphère du travail est de mise pour la bonne compréhension globale du développement de l'épuisement professionnel.

Ce mémoire intègre un nombre important de variables susceptibles d'avoir un impact sur le niveau d'épuisement professionnel. Cela permet d'éviter que les résultats ne soient expliqués par d'autres facteurs. De plus, l'intégration de plusieurs éléments inhérents au travail dans les variables de contrôles, soit l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et les demandes psychologiques, permet de confirmer l'influence des variables de l'organisation de travail sur le développement de l'épuisement professionnel. Cela permet de minimiser les variables confondantes pouvant influencer les résultats. La compréhension globale des différentes manifestations de la détérioration de la santé mentale des travailleurs passe par la prise en compte simultanée de différentes sphères d'un travailleur dans les modèles de recherche (Marchand, Demers et Durand, 2005a, 2005b, 2006). De plus, cette recherche prend en compte les individus et les milieux de travail pour une meilleure compréhension du développement de l'épuisement professionnel. Une autre force de ce mémoire réside dans son grand échantillon. Cet échantillon est riche et varié, que cela soit en termes de milieux de travail, de genres, d'âges, de niveaux d'éducation ou de statuts maritaux.

5.3.2 Les limites

Une limite réside dans la non-distinction du moment de la collecte de données. En effet, celle-ci s'est échelonnée avant et pendant la pandémie (du 10 avril 2019 au 8 avril 2021). Cette crise sanitaire a engendré de nombreux changements sociaux avec d'importantes conséquences. Cette pandémie a forcé la majorité des milieux de travail à privilégier le télétravail et même le rendre obligatoire dans certains secteurs. Dans ce contexte pandémique très peu connu, plusieurs

établissements ont dû prendre des décisions drastiques sans la consultation ou la prise en compte des employés. Est-ce que cela a eu un impact sur la perception de justice procédurale des employés ? Les recommandations en matière de santé publique visant à limiter la propagation de la maladie, telle que la limitation des contacts sociaux, ont entraîné des répercussions sur les Canadiens. Est-ce que cette situation de restrictions des contacts sociaux aurait pu avoir un impact sur la perception de soutien social des collègues au travail ? Sans mentionner la santé mentale qui s'est détériorée globalement pour l'ensemble de la société. Cela a pu exercer une influence sur la fréquence de l'épuisement professionnel au sein du travail. Les résultats auraient pu être différents si ce mémoire avait fait la distinction du moment de la collecte de donnée. Cela implique que les conclusions de cette recherche auraient pu être différentes. Toutefois, la proportion de personnes ayant participé au cycle-1 et interrogé pendant la pandémie de la COVID-19 a été relativement faible, soit de l'ordre de 27,8 %.

Une autre limite de cette recherche concerne le type d'étude réalisée. En effet, les données transversales de l'étude limitent la possibilité d'établir des relations de nature causale. Les symptômes de l'épuisement professionnel ne sont évalués qu'à un moment précis. Une étude longitudinale aurait permis de faire ressortir d'éventuelles relations causales.

La dernière limite de cette présente recherche réside dans la mesure de la variable dépendante. Il semble y avoir un écart entre certaines conclusions des résultats de ce mémoire et la littérature qui pourrait être causé par l'épuisement professionnel. En effet, seul l'indice global d'épuisement professionnel a été utilisé en lien avec les variables du modèle. Toutefois, dans la littérature on note qu'il existe des différences dans les résultats entre les dimensions de l'épuisement professionnel (c.-à-d., l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle). Ceci pourrait expliquer les effets assez faibles des différentes variables utilisées concernant l'épuisement professionnel. On peut suggérer de mesurer chacune des trois dimensions prises séparément pour les recherches futures.

5.4 Implications de cette recherche

L'implication de cette recherche est pertinente pour le domaine des relations industrielles puisque l'effet modérateur du capital psychologique et la justice procédurale sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel n'a pas encore été abordé. En effet, elle

contribue à l'avancement des connaissances scientifiques concernant l'effet modérateur du capital psychologique et de la justice procédurale entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. En incluant plusieurs variables venant de différentes sphères de l'individu, cela peut permettre une ouverture de nouvelles pistes de solutions pour mieux comprendre l'épuisement professionnel. Cette recherche renforce l'idée selon laquelle il est important d'intégrer des dimensions extérieures au milieu de travail pour mieux comprendre la santé mentale des travailleurs.

Les résultats de cette étude permettent de confirmer que le soutien social des collègues, la justice procédurale et le capital psychologique tendent à être bénéfique pour la santé mentale des travailleurs lorsque celle-ci est examinée sous l'angle de l'épuisement professionnel. Certaines autres variables contribuent significativement à expliquer les problèmes de santé mentale chez les travailleurs notamment le niveau de scolarité, les demandes psychologiques et le genre (femme). Tandis que d'autres variables contribuent significativement à expliquer le bien-être psychologique en diminuant le risque de développer des problèmes de santé mentale, tels que l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et l'âge. Le statut matrimonial, pour sa part, ne contribue pas à expliquer les symptômes de santé mentale.

Cela étant dit, une des deux hypothèses de modération a été significative, le capital psychologique modère la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Nos résultats démontrent qu'un capital psychologique faible augmente la contribution du soutien social des collègues à ressentir un épuisement professionnel plus faible. Le soutien social des collègues affecte plus fortement l'épuisement professionnel lorsque le capital psychologique est faible. D'un autre côté, le soutien social des collègues n'aura pas d'effet sur l'épuisement professionnel lorsqu'une personne a un capital psychologique élevé. Ainsi, il faut qu'une personne présente un capital psychologique faible et le soutien social des collègues aura plus d'impact sur l'épuisement professionnel. Autrement dit, si l'on veut augmenter le soutien social des collègues, cela aura moins d'effet si une personne a un capital psychologique élevé. Ce résultat montre qu'il y a des mécanismes sous-jacents encore inconnus lorsqu'on considère plusieurs variables provenant de différentes sphères de l'individu. De plus, le résultat quant à notre hypothèse de modération amène à se questionner sur la présence simultanée de ressource dans un milieu de travail. Est-ce que

l'absence d'une ressource peut amener à percevoir ou ressentir une autre ressource comme étant plus importante ?

Cette étude identifie les conditions de travail pour aider à la bonne pratique de gestion des ressources humaines en favorisant le maintien d'un état de santé mentale favorable. Les résultats peuvent aider à la prévention du développement de l'épuisement professionnel. Nous avons montré que le soutien social au travail, le capital psychologique et la justice procédurale sont des solutions pour réduire ou prévenir l'épuisement professionnel. Aussi, il faudrait davantage prendre en compte la multitude de variables provenant des différentes sphères de l'individu pour prévenir l'épuisement professionnel. Les employeurs et les employés peuvent s'inspirer des résultats de cette étude pour contrer l'épuisement professionnel au sein de leurs équipes de travail.

5.4 Pistes de recherches futures

Dans le cadre de recherches futures, il serait pertinent de combler les lacunes mentionnées dans ce mémoire. En effet, les prochaines études qui seront réalisées sur le même sujet de recherche devraient faire une distinction entre les moments de la collecte de données. Celle-ci s'est échelonnée pendant différents moments de la pandémie. Le moment de la collecte a certainement pu avoir un impact sur les différentes variables utilisées dans notre modèle. En effet, on pourrait observer l'évolution de l'épuisement professionnel. La distinction doit se faire en trois temps, soit avant, pendant et après la pandémie. Cela pourrait aussi nous permettre de mieux comprendre l'impact du télétravail, par exemple, sur les différentes variables utilisées dans ce mémoire. Maintenant que nous sommes en post pandémie, on pourrait approfondir les conséquences de la pandémie sur la santé mentale d'un travailleur.

De plus, notre étude de type transversale ne nous permet pas d'étudier la relation des différentes variables en profondeur. Les effets d'interactions dans ce mémoire sont faibles voir non significatives. Toutefois, il serait possible d'observer des résultats différents si une étude longitudinale était réalisée avec les mêmes variables. Ce type d'étude permettrait de voir l'évolution dans le temps des différentes variables.

Aussi, il serait pertinent de prendre en considération les trois dimensions de l'épuisement professionnel pour les recherches à venir, en plus de l'indice global d'épuisement professionnel.

Certaines variables ont un effet faible voir non significatif sur l'indice global d'épuisement professionnel. En utilisant les trois dimensions de l'épuisement professionnel, il serait intéressant de voir si les effets des variables utilisées dans ce mémoire sont plus importants. Des recherches ultérieures devraient se pencher sur l'influence de la justice procédurale et du capital psychologique sur la relation entre le soutien social des collègues et les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Cela permettrait de vérifier la présence de relations particulières de certaines variables par rapport aux trois dimensions.

Il serait également pertinent de prendre en considération les quatre construits de la justice organisationnelle, soit la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle et la justice informationnelle. La justice distributive émet que la satisfaction au travail découle de la rétribution. La justice procédurale concerne l'évaluation des règles et procédures formelles mises en applications dans l'organisation. La justice interpersonnelle concerne la qualité des relations interpersonnelles. La justice informationnelle est la qualité de l'information communiquée (Colquitt, 2001). Comme mentionné précédemment, la crise sanitaire a obligé certaines entreprises ou organisations à prendre des décisions drastiques sans la consultation de leurs employés. Prenons l'exemple de certains décrets et arrêtés ministériels dans le domaine de la santé mis en place pendant la pandémie par le Gouvernement du Québec. L'arrêté ministériel 2020-007 décrété le 21 mars 2020 touchait directement les conventions collectives en permettant à l'employeur de modifier les conditions de travail afin de répondre aux besoins de la population. Une étude quant à la justice organisationnelle dans ce genre de contexte serait intéressante pour se pencher sur l'impact des prises de décisions des employeurs sur la santé mentale des travailleurs.

Il serait primordial d'intégrer plusieurs variables inhérentes à l'individu et aux conditions de travail de celui-ci. Ceci permettrait de mieux comprendre les différentes relations entretenues par le travailleur avec son environnement social et de son environnement de travail. Le travail en lui-même ne permet pas d'expliquer en totalité le développement de l'épuisement professionnel, d'où l'importance d'analyser sa complexité en mettant en perspective un ensemble de variables. Les variables utilisées dans ce mémoire ne sont que quelques-uns des mécanismes sociaux parmi tant d'autres pouvant expliquer la présence ou le développement de l'épuisement professionnel.

Enfin, plusieurs résultats rapportés dans ce mémoire montrent des effets plutôt faibles des différentes variables utilisées liées à l'épuisement professionnel. Un Flash Recherche portant sur

l'évolution des symptômes de santé mentale des trois premiers cycles de l'ELOSMET révèle que l'épuisement professionnel demeure stable entre le cycle 1 et le cycle 3 (OSMET, 2023). Ce résultat suggère un faible effet de la pandémie sur l'épuisement professionnel. La littérature soulève la ressemblance dans la définition de la dépression et de l'épuisement professionnel. En effet, la littérature soulève un problème de chevauchement des définitions entre l'épuisement professionnel et la dépression (Bianchi, 2015). Le Flash Recherche indique une augmentation de la prévalence des symptômes de dépression du cycle 2 au cycle 3 (OSMET, 2023). Est-ce qu'une étude portant sur la dépression aurait produit des résultats similaires pour les facteurs examinés? L'influence de la pandémie aurait-elle été différente si l'on avait étudié la dépression plutôt que l'épuisement professionnel ? D'autres recherches seront nécessaires pour répondre à ces questions.

CONCLUSION

La santé mentale au travail est un sujet d'actualité, considérant la croissance inquiétante des statistiques à ce sujet. Il est primordial d'étudier ce sujet dans le contexte des relations industrielles dû à sa prévalence et son coût social. C'est pour cette raison que ce mémoire s'est penché, plus particulièrement, sur l'épuisement professionnel qui est une problématique d'actualité.

L'objectif de ce mémoire était d'approfondir les connaissances sur le phénomène de l'épuisement professionnel. Ceci a été réalisé en exposant sa composante multifactorielle et ce, en se penchant plus particulièrement sur deux caractéristiques du travail et une variable de la sphère individuelle afin de répondre à la question : Le capital psychologique et la justice procédurale ont-ils un effet modérateur sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel ?

Le modèle conceptuel présenté dans ce mémoire permet de mettre en lumière la complexité de l'épuisement professionnel. Quelques travaux empiriques ont ouvert une avenue vers la prise en compte plus large des facteurs hors travail qui peuvent contribuer au développement de l'épuisement professionnel (Marchand, Demers et Durand, 2005a, 2005b, 2006). Ce mémoire s'inscrit dans la même direction en plaçant l'individu dans un contexte un peu plus large que seulement le travail en lui-même en y intégrant un trait de personnalité. En considérant le rôle d'un trait de personnalité et deux conditions de travail, on peut observer qu'il y a des mécanismes sous-jacents qui expliquent le développement de l'épuisement professionnel. Ces relations multiples entre les différents contextes propres à l'individu peuvent nous permettre d'approfondir les connaissances sur le développement de l'épuisement professionnel.

Les résultats obtenus nous amènent à soutenir un lien significatif négatif entre le soutien social des collègues, la justice procédurale et le capital psychologique avec l'épuisement professionnel. Aussi, bien que l'examen de la littérature porte à croire que le capital psychologique augmente les effets positifs du soutien social des collègues et diminue ainsi le niveau d'épuisement professionnel, nos résultats démontrent que le capital psychologique faible a un impact plus élevé sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel. Si l'on se questionne sur l'explication derrière ce résultat, on pourrait penser que le manque d'une ressource peut augmenter l'importance de la présence d'une autre ressource. Cependant, nos analyses ont

révélé aussi un lien non significatif sur la justice procédurale sur la relation entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel.

En somme, nos résultats confirment le constat des études qui soutiennent que l'épuisement professionnel est un problème lié aux facteurs liés au milieu de travail. Celui-ci reste aussi une problématique multifactorielle s'expliquant par des déterminants individuels, organisationnels et hors travail (Marchand, Durand et al., 2015). L'obtention de résultats non significatifs ne réfute pas nécessairement la possibilité de l'impact de la justice procédurale sur le lien entre le soutien social des collègues et l'épuisement professionnel, mais ces résultats soulèvent des lacunes dans la méthodologie. De plus, ce mémoire a ouvert la discussion sur l'importance de la prise en compte conjointement de variables externes et internes au milieu de travail pour comprendre la complexité du développement de l'épuisement professionnel.

Ce mémoire offre une perspective plus large et une meilleure compréhension du développement de l'épuisement professionnel qui semble complexe. Pour bien comprendre le développement de l'épuisement professionnel, il faut aller au-delà du travail lui-même en intégrant des composantes inhérentes au travail et à l'individu. Ces résultats semblent assez convaincants pour élargir la perspective de la recherche en santé mentale pour mieux cerner l'épuisement professionnel

BIBLIOGRAPHIE

Agence France-Presse. (2019). *Le burn-out, toujours par reconnu comme « maladie » par l’OMS.*

TVA Nouvelles. <https://www.tvanouvelles.ca/2019/05/27/le-burn-out-fait-son-entree-dans-la-classification-des-maladies-de-loms>

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes.

Journal of Vocational Behavior, 79(2), 549-562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>

Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F. et Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33-47.

<https://doi.org/10.1108/CDI-11-2016-0210>

Allem, N., Desrumaux, P., Vansteene, C., Dose, E., Djazayeri, H. et Bourenane, Z. (2018).

Harcèlement moral au travail, justice organisationnelle et engagement affectif: liens avec l'épuisement dans les secteurs médicaux et sociaux. *Bien être et diversité des situations de travail: Mobilités, conciliations et violences au travail-Tome 1*, 249.

Archer, M. S. et Archer, M. S. (1995). *Realist social theory: The morphogenetic approach.*

Cambridge university press.

Avanzi, L., Fraccaroli, F., Castelli, L., Marcionetti, J., Crescentini, A., Balducci, C. et van Dick, R.

(2018). How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification. *Teaching and Teacher Education*, 69, 154-167.

<https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.10.001>

Avey, J. B. (2014). The left side of psychological capital: New evidence on the antecedents of

PsyCap. *Journal of leadership & organizational studies*, 21(2), 141-149.

<https://doi.org/doi.org/10.1177/1548051813515516>

- Bafei, S. E. C., Chen, J., Quian, Y., Yuan, L., Zhou, Y., Sambou M. L., ... et Liu, S. (2023). The Association between Burnout, Social Support, and Psychological Capital among Primary Care Providers in Togo: A Cross-Sectional Study. *Medicina*, 59(1), 175.
<https://doi.org/10.3390/medicina59010175>
- Bagger, J., Cropanzano, R. et Ko, J. (2006). La justice organisationnelle: définitions, modèles et nouveaux développements. *Comportement organisationnel*, 2, 25-45.
- Bakker, A. B. et Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B. et Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. et Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 1(1), 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. et Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104. <https://doi.org/10.1002/hrm>
- Bakker, A. B., Killmer, C. H., Siegrist, J. et Schaufeli, W. B. (2000). Effort–reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of advanced nursing*, 31(4), 884-891.
<https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01361.x>

- Baraldi, R., Joubert, K. et Bordeleau, M. (2015). *Portrait statistique de la santé mentale des Québécois. Résultats de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes*. Institut de la statistique du Québec. https://bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01671FR_portrait_sante_mentale2015H00F00.pdf
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. et Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, 36, 28-41. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004>
- Bitmiş, M. G. et Ergeneli, A. (2015). How psychological capital influences burnout: the mediating role of job insecurity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 363-368. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.106>
- Blom, V., Bodin, L., Bergström, G. et Svedberg, P. (2016). Applying the demand-control-support model on burnout in managers and non-managers. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(1), 110-122. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-06-2015-0033>
- Bouckenooghe, D., De Clercq, D. et Raja, U. (2019). A person-centered, latent profile analysis of psychological capital. *Australian Journal of Management*, 44(1), 91-108. <https://doi.org/10.1177/0312896218775153>
- Bouterfas, N., Desrumaux, P., Leroy-Fremont, N. et Boudenghan, M. (2016). Charge de travail, justice, soutien et résilience : quels effets sur l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux et quelles médiations par la satisfaction des besoins ? *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 110(2), 177-207. <https://doi.org/10.3917/cips.110.0177>
- Brotheridge, C. M. (2003). The Role of Fairness in Mediating the Effects of Voice and Justification on Stress and Other Outcomes in a Climate of Organizational Change. *International Journal of Stress Management*, 10(3), 253-268. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.3.253>

- Cadieux, N. (2013). *Profession Réglementée et détresse psychologique: Regards croisés avec la population en emploi au Canada* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus.
https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/9063/Cadieux_Nathalie_2012_the_se.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Cameron, K. S. et Caza, A. (2004). Introduction: Contributions to the discipline of positive organizational scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 731-739.
<https://doi.org/10.1177/0002764203260207>
- Cameron, K. S. et Spreitzer, G. M. (2012). *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*. OUP USA.
- Campbell, N. S., Perry, S. J., Maertz Jr, C. P., Allen, D. G. et Griffeth, R. W. (2013). All you need is... resources: The effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759-782. <https://doi.org/10.1177/0018726712462614>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., Miller, C. J. et Fulford, D. (2009). Optimism. Teoksessa: Lopez, SJ & Snyder, CR. *Oxford Handbook of Positive Psychology*. 2nd. Ed. Oxford University Press, Oxford.
- Casin, G. et Dupouy, J. (2016). Syndrome d'épuisement des médecins généralistes français: revue de la littérature. Université Paul Sabatier, Toulouse 3. <http://thesesante.ups-tlse.fr/1505/>
- Cathébras, P., Begon, A., Laporte, S., Bois, C. et Truchot, D. (2004). Épuisement professionnel chez les médecins généralistes. *La presse médicale*, 33(22), 1569-1574.
[https://doi.org/10.1016/S0755-4982\(04\)98994-4](https://doi.org/10.1016/S0755-4982(04)98994-4)

- Chapelle, F. (2018). 17. *Modèle de Siegrist. Risques psychosociaux et Qualité de Vie au Travail* (p. 113-117). Dunod. <https://www.cairn.info/risques-psychosociaux-et-qualite-de-vie-au-travail--9782100781447-page-113.htm>
- Chênevert, D. et Gagnaire, A. (2019). Comment éviter l'épuisement professionnel? *Gestion*, 44(3), 104-107.
- Chèvrefils, M-H. (2013). *Étude longitudinale du lien entre la justice organisationnelle et le niveau d'engagement organisationnel chez les travailleurs du secteur des technologiques de l'information et des communications* [thèse de mémoire, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/9836/Chevrefils_Marie-Helene_2013_Memoire.pdf
- Choi, Y. et Lee, D. (2014). Psychological capital, big five traits, and employee outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 122-140. <https://doi.org/10.1108/JMP-06-2012-0193>
- Choisay, F., Fouquereau, E. et Chevalier, S. (2021). Le capital psychologique: un construit d'intérêt majeur pour les psychologues du travail. *Pratiques psychologiques*, 27(1), 19-31. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2019.12.001>
- Cloutier, J. (2004). La justice procédurale: une mesure d'efficacité des pratiques de rémunération. *Actes du colloque AGRH*.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>

Commission de la santé mentale du Canada. (2013). *La nécessité d'investir dans la santé mentale au Canada*. <https://commissionsantementale.ca/resource/la-necessite-dinvestir-dans-la-sante-mentale-au-canada/>

Conseil Supérieur de la Santé. (2017). *Burnout et travail* (CSS N ° 9339). .be. https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/css_9339_burn_out_a4_28092017.pdf

Corbière, M. (2020). *Parlons Statistiques : Le saviez-vous?* Centre d'étude et de recherche en santé mentale & travail. <http://www.santementaletravail.ca/#projets>

Cortez, P. A., Zerbini, T. et Veiga, H. M. da S. (2019). Work context and burnout: Confirmation of moderators from meta-analysis evidence. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 755-761. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.174>

Crawford, E. R., LePine, J. A. et Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of applied psychology*, 95(5), 834-848. <https://doi.org/10.1037/a0019364>

Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R. et Rupp, D. E. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of vocational behavior*, 58(2), 164-209. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1791>

Cropanzano, R., Prehar, C. A. et Chen, P. Y. (2002). Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice. *Group & organization management*, 27(3), 324-351. <https://doi.org/10.1177/1059601102027003002>

Daghash, H. (2022). Personal Resilience, Social Support, and Organizational Support Impact Burnout among Nurses During COVID-19. *MedRxiv*, 2022-01.

<https://doi.org/10.1101/2022.01.05.22268637>

Delaye, R. et Boudrandi, S. (2010). L'épuisement professionnel chez le manager de proximité : le rôle régulateur de l'entreprise dans la prévention du Burnout. *Management Avenir*, 32(2), 254-269.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. et Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Demir, S. (2018). The Relationship between Psychological Capital and Stress, Anxiety, Burnout, Job Satisfaction, and Job Involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 75, 137-153.

<https://10.14689/ejer.2018.75.8>

Desart, S., Schaufeli, W. B. et De Witte, H. (2017). Op zoek naar een nieuwe definitie van burn-out.

Tijdsch. Steunpunt Werk, 1, 90-91. <https://kuleuvenblogt.be/2017/02/20/>

Desrumaux, P., Ntsame Sima, M., Jeoffrion, M. et Djazayeri, H. (2014). *Explaining moral harassment at work as a consequence of low organizational justice and low social support at work*. In 28th congress ICAP.

Dewa, C. S., Jacobs, P., Thanh, N. X. et Loong, D. (2014). An estimate of the cost of burnout on early retirement and reduction in clinical hours of practicing physicians in Canada. *BMC health services research*, 14(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-254>

Dewa, C. S., Trojanowski, L., Joosen, M. C. et Bonato, S. (2016). Employer best practice guidelines for the return to work of workers on mental disorder-related disability leave: A systematic

review. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 61(3), 176-185.

<https://doi.org/10.1177/0706743716632515>

Dextras-Gauthier, J. et Marchand, A. (2016). Culture organisationnelle, conditions de l'organisation du travail et épuisement professionnel. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 71(1), 156-187. <https://doi.org/10.7202/1035906ar>

Ding, Y., Yang, Y., Yang, X., Zhang, T., Qiu, X., He, X., Wang, W., Wang, L. et Sui, H. (2015). The mediating role of coping style in the relationship between psychological capital and burnout among Chinese nurses. *PloS one*, 10(4), e0122128.

<https://www.doi.org/10.1371/journal.pone.0122128>

Dobson G., K., N. Vigod, S., Mustard, C. et M. Smith., P. (2020). Tendances relatives à la prévalence de la pression et des troubles anxieux chez les adultes canadiens en âge de travailler, de 200 à 2016. *Rapports sur la santé*, 31(12). <https://www.doi.org/10.25318/82-003-x202001200002-fra>

Drapeau, A., Marchand, A. et Beaulieu-Prévost, D. (2012). Epidemiology of psychological distress. *Mental illnesses-understanding, prediction and control*, 69(2), 105-106.

Durand, M.-J., Corbière, M., Coutu, M.-F., Reinharz, D. et Albert, V. (2014). A review of best work-absence management and return-to-work practices for workers with musculoskeletal or common mental disorders. *Work*, 48(4), 579-589. <https://doi.org/10.3233/WOR-141914>

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. et Cooper, C. L. (2010). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 38. <https://doi.org/10.1201/EBK1439804896>

El Akremi, A., Guerrero, S. et Neveu, J.-P. (2006). *Comportement organisationnel-Vol. 2: Justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel* (vol. 2). De Boeck Supérieur.

- Elmore, L. C., Jeffe, D. B., Jin, L., Awad, M. M. et Turnbull, I. R. (2016). National survey of burnout among US general surgery residents. *Journal of the American College of Surgeons*, 223(3), 440-451. <https://doi.org/10.1016/j.jamcollsurg.2016.05.014>
- Estiri, M., Nargesian, A., Dastpish, F. et Sharifi, S. M. (2016). The impact of psychological capital on mental health among Iranian nurses: considering the mediating role of job burnout. *SpringerPlus*, 5(1), 1-5. <https://doi.org/10.1186/s40064-016-3099-z>.
- Evans, D., Mallet, L., Flahault, A., Cothureau, C., Velazquez, S., Capron, L. et Lejoyeux, M. (2013). The importance of both workplace and private life factors in psychological distress: a large cross-sectional survey of French railway company employees. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 48(8), 1211-1224. <https://doi.org/10.1007/s00127-012-0605-7>
- Fall, A. (2015). Justice organisationnelle, reconnaissance au travail et motivation intrinsèque : résultats d'une étude empirique. *Relations industrielles*, 69(4), 709-731. <https://doi.org/10.7202/1028109ar>
- Ferradás, M. del M., Freire, C., García-Bértoa, A., Núñez, J. C. et Rodríguez, S. (2019). Teacher profiles of psychological capital and their relationship with burnout. *Sustainability*, 11(18), 1-18. <https://doi.org/10.3390/su11185096>
- Fisher, C. D. (1985). Social support and adjustment to work: A longitudinal study. *Journal of management*, 11(3), 39-53. <https://doi.org/10.1177/014920638501100304>
- Folkman, S. et Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of health and social behavior*, 21(3) 219-239. <http://dx.doi.org/10.2307/2136617>

- Freire, C., Ferradás, M. del M., García-Bértoa, A., Núñez, J. C., Rodríguez, S. et Piñeiro, I. (2020). Psychological capital and burnout in teachers: The mediating role of flourishing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8403.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17228403>
- Giddens, A. (1987). *Social theory and modern sociology*. Stanford University Press.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management review*, 12(1), 9-22. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306437>
- Guèye, M., Moreira, P. M., Dia, D. A., Ndiaye-Guèye, M. D., Kane-Guèye, S. M., Mbaye, M. et Moreau, J.-C. (2016). Le syndrome d'épuisement professionnel chez les étudiants en spécialisation au Centre hospitalier universitaire de Dakar (Sénégal). *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique*, 174(7), 551-556.
<https://doi.org/10.1016/j.amp.2014.07.016>
- Haberey-Knuessi, V. (2011). Des exigences aux ressources, le modèle de Demerouti au service des soins infirmiers. *Recherche en soins infirmiers*, 104(1), 23-29.
<https://doi.org/10.3917/rsi.104.0023>
- Hadžibajramović E, Schaufeli W et De Witte H. (2020) A Rasch analysis of the Burnout Assessment Tool (BAT). *PLoS One*, 15(11), e0242241. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0242241>
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>

- Halbesleben, J. R., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S. C. et Westman, M. (2014). Getting to the “COR” understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of management*, 40(5), 1334-1364. <https://doi.org/10.1177/0149206314527130>
- Hamouche, S. (2019). *Santé mentale des cadres: travail, identité et pratiques de gestion des ressources humaines* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/22690/Hamouche_Salima_2019_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hamouche, S. et Marchand, A. (2021). Occupational identity, work, and burnout among managers: Do high performance human resource management practices play a moderator role? *Journal of Workplace Behavioral Health*, 36(1), 24-47. <https://doi.org/10.1080/15555240.2021.1877553>
- Harvey, S. B., Modini, M., Joyce, S., Milligan-Saville, J. S., Tan, L., Mykletun, A., Bryant, R. A., Christensen, H. et Mitchell, P. B. (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occupational and environmental medicine*, 74(4), 301-310. <https://doi.org/10.1136/oemed-2016-104015>
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M. et Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (-Support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35. <https://doi.org/10.1080/02678371003683747>
- Ho, S. K. (2016). Relationships among humour, self-esteem, and social support to burnout in school teachers. *Social Psychology of Education*, 19(1), 41-59. <https://10.1007/s11218-015-9309-7>
- Hobfoll, S. E. (1985). Limitations of Social Support in the Stress Process. Dans. I. G. Sarason et B. R. Sarason (dir.), *Social Support: Theory, Research and Applications* (vol. 24). Springer

- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307>
- Hochstrasser, B., Brühlmann, T., Cattapan, K., Hättenschwiler, J., Holsboer-Trachsler, E., Kawohl, W., Schulze, B., Seifritz, E., Schaufeli, W., Zemp, A. et Keck, M. E. (2016). *Le traitement du burnout, partie 1: principes fondamentaux (Vol. 16, No. 25)*. Forum Médical Suisse
- Höglund, P., Hakelind, C. et Nordin, S. (2020). Severity and prevalence of various types of mental ill-health in a general adult population: age and sex differences. *BMC psychiatry*, 20(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02557-5>
- Holmgren, L., Tirone, V., Gerhart, J. et Hobfoll, S. E. (2017). Conservation of resources theory. *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*, 2(7), 443-457. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch27>
- Hossini, O. L., Roland-Levy, C., Deschamps, F., Manar, N., Ghailan, T. et Hossini, C. E. H. L. (2020). Risques psychosociaux et syndrome d'épuisement professionnel des marins pêcheurs. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 81(5), 386-397. <https://doi.org/10.1016/j.admp.2020.03.736>
- House, J. S. (1981). The nature of social support. *Work stress and social support*, 1330.
- Hu, H.-X., Liu, L.-T., Zhao, F.-J., Yao, Y.-Y., Gao, Y.-X. et Wang, G.-R. (2015). Factors related to job burnout among community nurses in Changchun, China. *Journal of Nursing Research*, 23(3), 172-180. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000072>
- Huang, Y.-H., Chen, C.-H., Du, P.-L. et Huang, I.-C. (2012). The causal relationships between job characteristics, burnout, and psychological health: A two-wave panel study. *The International*

Journal of Human Resource Management, 23(10), 2108-2125.

<https://doi.org/10.1080/09585192.2011.610934>

Jolivet, A., Caroly, S., Ehlinger, V., Kelly-Irving, M., Delpierre, C., Balducci, F., Sobaszek, A., De Gaudemaris, R. et Lang, T. (2010). Linking hospital workers' organisational work environment to depressive symptoms: a mediating effect of effort–reward imbalance? The ORSOSA study.

Social science & medicine, 71(3), 534-540. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.04.003>

Kabir, M. J., Heidari, A., Etemad, K., Gashti, A. B., Jafari, N., Honarvar, M. R., Ariaee, M. et Lotfi, M. (2016). Job burnout, job satisfaction, and related factors among health care workers in

Golestan Province, Iran. *Electronic physician*, 8(9), 2924-2930. <https://doi.org/10.19082/2924>

Kalboussi, H., Bouhoula, M., Kraiem, H., Maoua, M., Maatoug, J., El Guedri, S., Ammar, R., Aloui,

A., Kacem, I. et Brahem, A. (2020). Épuisement professionnel chez les intervenants de

Samu/Smur. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 81(6), 820-829.

<https://doi.org/10.1016/j.admp.2020.04.014>

Kapela, D. T. et Pohl, S. (2020). Les effets du soutien organisationnel, de la qualité de la relation

leader membre et du soutien social sur l'engagement et les comportements de citoyenneté

organisationnelle: le rôle modérateur de la pauvreté subjective. *Pratiques Psychologiques*, 26(1),

19-30. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2018.11.007>

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job

Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Karasek, R. et Theorell, T. (1990). Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of work life. New York: Basic Books.

- Karhula, K., Härmä, M., Sallinen, M., Lindholm, H., Hirvonen, A., Elovainio, M., Kivimäki, M., Vahtera, J. et Puttonen, S. (2016). Association of job strain with cortisol and alpha-amylase among shift-working health care professionals in laboratory and field. *Biological research for nursing*, 18(1), 101-112. <https://doi.org/10.1177/109980041557780>
- Khan, N., Palepu, A., Dodek, P., Salmon, A., Leitch, H., Ruzycki, S., Townson, A. et Lacaille, D. (2021). Cross-sectional survey on physician burnout during the COVID-19 pandemic in Vancouver, Canada: the role of gender, ethnicity and sexual orientation. *BMJ open*, 11(5), e050380. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-050380>
- Kikuchi, Y., Nakaya, M., Ikeda, M., Narita, K., Takeda, M. et Nishi, M. (2010). Effort–reward imbalance and depressive state in nurses. *Occupational Medicine*, 60(3), 231-233. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqp167>
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. et Christensen, K. B. (1999). Copenhagen burnout inventory. *Work & Stress*.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. et Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & stress*, 19(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- LaFaver, K., Miyasaki, J. M., Keran, C. M., Rheame, C., Gulya, L., Levin, K. H., Jones, E. C., Schwarz, H. B., Molano, J. R. et Hessler, A. (2018). Age and sex differences in burnout, career satisfaction, and well-being in US neurologists. *Neurology*, 91(20), e1928-e1941. <https://doi.org/10.1212/WNL.0000000000006497>

- Lambert, E. G., Elechi, O. O. et Jiang, S. (2010). Formal and informal crime control views in Nigeria and the United States: An exploratory study among college students. *Journal of Ethnicity in Criminal Justice*, 8(2), 104-126. <https://doi.org/10.1080/15377931003761037>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M. et Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal justice*, 38(1), 7-16. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002>
- Laraqui, O., Manar, N., Laraqui, S., Hammouda, R., Deschamps, F. et Laraqui, C. H. (2019). Risques psychosociaux et syndrome d'épuisement professionnel des professionnels de soins hospitaliers. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 80(5), 386-397. <https://doi.org/10.1016/j.admp.2019.05.001>
- Laschinger, H. K. S. et Grau, A. L. (2012). The influence of personal dispositional factors and organizational resources on workplace violence, burnout, and health outcomes in new graduate nurses: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 49(3), 282-291. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.09.004>
- Lee, Y. et Eissenstat, S. J. (2018). A longitudinal examination of the causes and effects of burnout based on the job demands-resources model. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 18(3), 337-354. <https://doi.org/10.1007/s10775-018-9364-7>
- Lehoczky, M. H. (2013). The socio-demographic correlations of psychological capital. *European Scientific Journal*, 9(29), 26-42. <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/1913>
- Lemaire, J. B. et Wallace, J. E. (2017). Burnout among doctors. *BMJ*, 358. <https://doi.org/10.1136/bmj.j3360>

- Lemire, F. (2018). La lutte contre l'épuisement professionnel chez les médecins. *Canadian Family Physician*, 64(6), 479-479.
- Leon-Perez, J. M., Antino, M. et Leon-Rubio, J. M. (2016). The Role of Psychological Capital and Intragroup Conflict on Employee's burnout and Quality of Service: A Multilevel Approach. *Frontiers in Psychology*, 7, 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01755>
- Leroy-Frémont, N., Desrumaux, P. et Moundjiegout, T. (2014). Les effets des demandes au travail et de la justice organisationnelle sur l'épuisement professionnel : quels effets médiateurs du soutien social et de l'estime de soi ? *Pratiques Psychologiques*, 20(4), 231-248.
<https://doi.org/10.1016/j.prps.2014.09.002>
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? Dans K. J. Gergen., M. S. Greenberg et R. H. Willis (dir.), *Social exchange* (27-55). Springer.
- Li, L., Ruan, H. et Yuan, W. J. (2015). The relationship between social support and burnout among ICU nurses in Shanghai: A cross-sectional study. *Chinese Nursing Research*, 2(2-3), 45-50.
<https://doi.org/10.1016/j.cnre.2015.04.003>
- Lindeberg, S. I., Rosvall, M., Choi, B., Canivet, C., Isacson, S.-O., Karasek, R. et Östergren, P.-O. (2011). Psychosocial working conditions and exhaustion in a working population sample of Swedish middle-aged men and women. *European journal of public health*, 21(2), 190-196.
<https://doi.org/10.1093/eurpub/ckq039>
- Liu, Y. et Aunguroch, Y. (2019). Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses. *Journal of nursing management*, 27(7), 1445-1453.
<https://doi.org/10.1111/jonm.12828>

- Lizano, E. L. et Barak, M. M. (2015). Job burnout and affective wellbeing: A longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 55, 18–28. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.05.005>
- Llorent, V. J. et Ruiz-Calzado, I. (2016). Burnout and its relation to sociodemographic variables among education professionals working with people with disabilities in Córdoba (Spain). *Ciencia & saude coletiva*, 21, 3287-3295. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152110.00732015>
- Loriol, M. (2014). Les sociologues et le stress. *Nouvelle Revue du travail*, 4, 61-72.
- Luchman, J. N. et González-Morales, M. G. (2013). Demands, control, and support: a meta-analytic review of work characteristics interrelationships. *Journal of occupational health psychology*, 18(1), 37-52. <https://doi.org/10.1037/a0030541>
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 57-72.
<https://doi.org/10.5465/ame.2002.6640181>
- Luthans, F. et Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339-366. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. et Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J. et Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238. <https://doi.org/10.1002/job.507>

- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. et Avolio, B., (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge* (Vol. 198). Oxford: Oxford University Press.
- Mackey, J. D., Frieder, R. E., Brees, J. R. et Martinko, M. J. (2017). Abusive supervision: A meta-analysis and empirical review. *Journal of management*, 43(6), 1940-1965.
<https://doi.org/10.1177/0149206315573997>
- Magroun, I., Ghannouchi, H., Fehri, S., Chatti, M., Salah, F. B. et Nouaigui, H. (2016). Évaluation des contraintes psycho-organisationnelles selon le modèle de Karasek chez des salariés de 14 entreprises du secteur privé tunisien. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 77(5), 747-755. <https://doi.org/10.1016/j.admp.2016.01.006>
- Malola, P. et Desrumaux, P. (2020). L'épuisement émotionnel dans la fonction publique hospitalière : effets du harcèlement moral, de la justice organisationnelle et de l'engagement affectif via le soutien social. *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique*, 178(8), 852-858.
<https://doi.org/10.1016/j.amp.2019.11.014>
- Marchand, A., Blanc, M. E. et Beauregard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms? *Occupational Medicine*, 68(6), 405-411.
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqy088>
- Marchand, Alain et Durand, P. (2011). Psychological distress, depression, and burnout: similar contribution of the job demand-control and job demand-control-support models? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(2), 185-189.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318206f0e9>

- Marchand, Alain, Blanc, M.-E. et Durand, P. (2015). Genre, âge, catégorie professionnelle, secteur économique et santé mentale en milieu de travail: les résultats de l'étude SALVEO. *Canadian journal of public health*, 106(4), e223-e229. <https://doi.org/10.17269/cjph.106.4672>
- Marchand, Alain, Demers, A. et Durand, P. (2005a). Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social science & medicine*, 61(1), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.11.037>
- Marchand, Alain, Demers, A. et Durand, P. (2005b). Do occupation and work conditions really matter? A longitudinal analysis of psychological distress experiences among Canadian workers. *Sociology of health & illness*, 27(5), 602-627. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2005.00458.x>
- Marchand, Alain, Demers, A. et Durand, P. (2006). Social structures, agent personality and workers' mental health: A longitudinal analysis of the specific role of occupation and of workplace constraints-resources on psychological distress in the Canadian workforce. *Human Relations*, 59(7), 875-901. <https://doi.org/10.1177/0018726706067595>
- Marchand, Alain, Durand, P. et Demers, A. (2007). Un Modèle multiniveaux des déterminants de la santé mentale dans la main-d'œuvre. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 25(2), 11-30. <https://doi.org/doi.org/10.7870/cjcmh-2006-0010>
- Marchand, Alain, Durand, P., Haines, V. et Harvey, S. (2015). The multilevel determinants of workers' mental health: results from the SALVEO study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 50(3), 445-459. <https://doi.org/10.1007/s00127-014-0932-y>
- Marchand, Alain. (2004). *Travail et santé mentale : une perspective multi-niveaux des déterminants de la détresse psychologique* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus.

https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/14848/Marchand_Alain_2004_the_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinko, M. J., Harvey, P., Brees, J. R. et Mackey, J. (2013). A review of abusive supervision research. *Journal of organizational behavior*, 34(S1), S120-S137.

<https://doi.org/10.1002/job.1888>

Maslach, C. et Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (2^e éd.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. et Leiter, M. P. (2016a). Burnout. Dans *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (p. 351-357). Elsevier.

Maslach, C. et Leiter, M. P. (2016b). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

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

Masten, A. S. et Reed. M. J. G. (2002). Resilience in development. Dans C. r. Snyder et S. J. Lopez (dir.), *Handbook of positive psychology* (2^e éd., p. 74-88). Oxford University Press.

Mausner-Dorsch, H. et Eaton, W. W. (2000). Psychosocial work environment and depression: epidemiologic assessment of the demand-control model. *American journal of public health*, 90(11), 1765-1770. <https://doi.org/10.2105/ajph.90.11.1765>

Merrick, E., Duffield, C., Baldwin, R. et Fry, M. (2012). Nursing in general practice: organizational possibilities for decision latitude, created skill, social support and identity derived from role. *Journal of advanced nursing*, 68(3), 614-624. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05769.x>

Monié, B. (2021). STRESS ET GESTION DU STRESS.

- Montgomery, A., Todorova, I., Baban, A. et Panagopoulou, E. (2013). Improving quality and safety in the hospital: The link between organizational culture, burnout, and quality of care. *British journal of health psychology*, 18(3), 656-662. <https://doi.org/10.1111/bjhp.12045>
- Moss, M., Good, V. S., Gozal, D., Kleinpell, R. et Sessler, C. N. (2016). An official critical care societies collaborative statement: burnout syndrome in critical care health care professionals: a call for action. *American Journal of Critical Care*, 25(4), 368-376. <https://doi.org/10.4037/ajcc2016133>
- Mutkins, E., Brown, R. F. et Thorsteinsson, E. B. (2011). Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(5), 500-510. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2011.01406.x>
- Nogueira, L. de S., Sousa, R. M. C. de, Guedes, E. de S., Santos, M. A. dos, Turrini, R. N. T. et Cruz, D. de A. L. M. da. (2018). Burnout and nursing work environment in public health institutions. *Revista brasileira de enfermagem*, 71(2), 336-342. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>
- Observatoire sur la santé et le mieux-être au travail (2023). FLASH Recherche: L'évolution des indicateurs de santé mentale dans les trois premiers cycles de l'ELOSMET. Université de Montréal. <https://www.osmet.umontreal.ca/flash-recherche-levolution-des-indicateurs-de-sante-mentale-dans-les-trois-premiers-cycles-de-lelosmet/>
- Organisation mondiale de la Santé. (2022). *Santé mentale : renforcer notre action*. <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Ouellet, M. et Gratton, P. (2013). *La santé psychologique au travail*. APSSAP. http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/Guide_sante_psychologique-1.pdf

- Paine, W. S. (1984). Professional burnout: Some major costs. *Family and Community Health*, 6(4), 1-11. <https://doi.org/10.1097/00003727-198402000-00004>
- Parent-Lamarche, A. (2016). *Une étude sur les déterminants biologiques, psychologiques et du travail de l'épuisement professionnel* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/16057/Parent-Lamarche_Annick_2016_these_%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Park, H. I., Jacob, A. C., Wagner, S. H. et Baiden, M. (2014). Job control and burnout: A meta-analytic test of the Conservation of Resources model. *Applied Psychology*, 63(4), 607-642. <https://doi.org/10.1111/apps.12008>
- Paterniti, S., Niedhammer, I., Lang, T. et Consoli, S. M. (2002). Psychosocial factors at work, personality traits and depressive symptoms: Longitudinal results from the GAZEL study. *The British Journal of Psychiatry*, 181(2), 111-117. <https://doi.org/10.2105/ajph.90.11.1765>
- Pearlin, L. I. (1999). Stress and mental health: A conceptual overview. Dans A. V. Horwitz et T. L. Scheid (dir.), *A handbook for the study of mental health: Social contexts, theories, and systems* (p. 161–175). Cambridge University Press.
- Pearlin, L. I. et Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of health and social behavior*, 19(1), 2-21. <https://doi.org/10.2307/2136319>
- Peeters, M. C. et Le Blanc, P. M. (2001). Towards a match between job demands and sources of social support: A study among oncology care providers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 53-72. <https://doi.org/doi.org/10.1080/13594320042000034>
- Pendell, R. (2018). *Millennials Are Burning Out*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/237377/millennials-burning.aspx>

- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O. et Zhang, Z. (2011). Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach. *Personnel psychology*, 64(2), 427-450. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01215.x>
- Picart, L. et Jaussaud, J. (2018). Risques psychosociaux: envisager le burnout comme un processus organisationnel. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme Entreprise*, 7(33), 34-52. <https://doi.org/10.3917/rimhe.033.0034>
- Picart, L., Jaussaud, J. et Amann, B. (2019). Au coeur des risques psychosociaux: facteurs organisationnels déterminants du Burnout des managers. *Recherches en Sciences de Gestion*, 134(5), 259-281. <https://doi.org/10.3917/resg.134.0259>
- Pisanti, R., Van der Doef, M., Maes, S., Meier, L. L., Lazzari, D. et Violani, C. (2016). How changes in psychosocial job characteristics impact burnout in nurses: a longitudinal analysis. *Frontiers in Psychology*, 7, 1082. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01082>
- Price, K. H., Hall, T. W., van den Bos, K., Hunton, J. E., Lovett, S. et Tippett, M. J. (2001). Features of the value function for voice and their consistency across participants from four countries: Great Britain, Mexico, the Netherlands, and the United States. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 84(1), 95-121. <https://doi.org/10.1006/obhd.2000.2921>
- Richa, N., Zreik, H. et Richa, S. (2016). Le syndrome d'épuisement professionnel et les facteurs de risques psychosociaux spécifiques au métier des personnels navigants commerciaux libanais, en comparaison avec un groupe témoin. *L'Encéphale*, 42(2), 144-149. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2015.12.016>
- Robinson, A. M. (2018). Let's Talk about Stress: History of Stress Research. *Review of General Psychology*, 22(3), 334-342. <https://doi.org/10.1037/gpr0000137>

Rossiter, L. et Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: the moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386-408.

<https://doi.org/doi.org/10.1080/10926771.2017.1422840>

Rouelle, F. (2020). *Le capital psychologique en tant que ressource et ses effets modérateurs sur des outputs de bien-être au travail au regard de contraintes actuelles. Une application du JD-R Model sur une population tout-venant*. [Mémoire de maîtrise, Université de Liège]. Mathéo.

<https://matheo.uliege.be/handle/2268.2/9349>

Roumiguié, M., Gamé, X., Bernhard, J. C., Bigot, P., Koutlidis, N., Xylinas, E., Faïs, P. O., Rouache, L., Genevois, S. et Mazzola, C. (2011). Does the urologist in formation have a burnout syndrome? Evaluation by Maslach Burnout Inventory (MBI). *Progres en Urologie: Journal de L'association Francaise D'urologie et de la Societe Francaise D'urologie*, 21(9), 636-641.

<https://doi.org/10.1016/j.purol.2011.02.006>

Rua, C., Body, G., Marret, H. et Ouldamer, L. (2015). Prévalence du syndrome d'épuisement professionnel parmi les internes de gynécologie-obstétrique et facteurs associés. *Journal de Gynécologie Obstétrique et Biologie de la Reproduction*, 44(1), 83-87.

<https://doi.org/10.1016/j.jgyn.2013.12.001>

Rugulies, R., Aust, B. et Madsen, I. E. (2016). Effort-reward imbalance and affective disorders. Dans J. Segrist et M. Wahrendorf (dir.), *Work Stress and Health in a Globalized Economy* (p. 103-143). Springer, Cham.

Salami, S. O. et Ajitoni, S. O. (2016). Job characteristics and burnout: The moderating roles of emotional intelligence, motivation and pay among bank employees. *International Journal of Psychology*, 51(5), 375-382. <https://doi.org/10.101002/ijop.12180>

- Salès-Wuillemin, E. (2018). Le stress, les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail : des concepts au cœur de la prévention et de la promotion de la santé. *Revue ADSP*, 103, 26-29.
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., Gonzalez, A., Gabani, F. et de Andrade, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: a systematic review of prospective studies. *PLoS ONE*, 12(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Schaufeli, W. B. et Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational and public health*, 43-68. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. et Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schaufeli, W. et Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuijsen, K. et Riedel-Heller, S. G. (2014). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion—a systematic review. *Journal of occupational medicine and toxicology*, 9(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/1745-6673-9-10>
- Seligman, M. E. P., Abramson, L. Y., Semmel, A. et Von Bayer, C. (1998). *Learned Optimism*. New York Pocket Books.
- Seligman, M.E.P. et Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. *Am. Psychol*, 55(1),5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Seligman, M.E.P., Steen, T.A., Park, N. et Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410–421. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.5.410>

- Shanafelt, T. D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L. N., Sotile, W., Satele, D., West, C. P., Sloan, J. et Oreskovich, M. R. (2012). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Archives of internal medicine*, 172(18), 1377-1385.
<https://doi.org/10.1001/archinternmed.2012.3199>
- Shuhaimi, S. M. et Marzuki, N. A. (2015). The moderating effects of basic needs satisfaction at work on the relationships between burnout, work-family conflict and organizational commitment: Relevance of the conservation of resources (COR) theory. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 506-506. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4s3p506>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J. (2000). Work stress and beyond. *European Journal of Public Health*, 10(3), 233-244.
<https://doi.org/10.1093/eurpub/ckm077>
- Siegrist, J. et Li, J. (2016). Associations of extrinsic and intrinsic components of work stress with health: a systematic review of evidence on the effort-reward imbalance model. *International journal of environmental research and public health*, 13(4), 432.
<https://doi.org/10.3390/ijerph13040432>
- Siu, O. L. (2013). Psychological capital, work well-being, and work-life balance among Chinese employees: A cross-lagged analysis. *Journal of Personnel Psychology*, 12(4), 170.
<https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000092>
- Smelser, N. J. (1997). *Problematics of sociology: the Georg Simmel lectures, 1995*. Univ of California Press.

- Smetackova, I. (2017). Self-efficacy and burnout syndrome among teachers. *The European Journal of Social & Behavioural Sciences*, 20(3), 2476-2488. <https://doi.org/10.15405/ejsbs.219>
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C. et Harney, P. (1991). The will and the ways: development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of personality and social psychology*, 60(4), 570-585. <https://doi.org/doi.org/10.1037/0022-3514.60.4.570>
- Spataro, B. M., Tilstra, S. A., Rubio, D. M. et McNeil, M. A. (2016). The toxicity of self-blame: sex differences in burnout and coping in internal medicine trainees. *Journal of Women's Health*, 25(11), 1147-1152. <https://doi.org/doi.org/10.1089/jwh.2015.5604>
- Stafford, L. et Judd, F. (2010). Mental health and occupational wellbeing of Australian gynaecologic oncologists. *Gynecologic oncology*, 116(3), 526-532. <https://doi.org/10.1016/j.ygyno.2009.10.080>
- Stajkovic, A. D. et Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological bulletin*, 124(2), 240-261. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240>
- Tabachnick, B. G. et Fidell, L. S. (2001). SAS for Windows workbook for Tabachnick and Fidell: using multivariate statistics. (*No Title*).
- Thibaut, J. et Walker, L. (1978). A theory of procedure. *California Law Review*, 66(3), 541–566. <https://doi.org/10.2307/3480099>
- Thibaut, J. W. et Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. L. Erlbaum Associates.
- Thomas, C. (2021). *Quelle est l'influence de la charge de travail vécue et du soutien social perçu dans le burnout professionnel rencontré chez les sages-femmes hospitalières?* [mémoire de

maîtrise, Université de Liège]. Matheo.

<https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/12347/7/M%C3%A9moire%20Clara%20Thomas.pdf>

Toure, I. (2022). *L'effet de la justice organisationnelle sur l'épuisement professionnel* [mémoire, Université de Montréal]. Papyrus.

Truchot, D. (2010). Le modèle de Karasek et l'épuisement professionnel: Pour une approche contextualisée. *Cognition, Santé et vie Quotidienne*, 3, 45-66.

Turner, K., Thielking, M. et Prochazka, N. (2022). Teacher wellbeing and social support: a phenomenological study. *Educational Research*, 64(1), 77-94.

<https://doi.org/10.1080/00131881.2021.2013126>

Tyler, P. et Cushway, D. (1995). Stress in nurses: The effects of coping and social support. *Stress Medicine*, 11(1), 243-251. <https://doi.org/10.1002/smi.2460110140>

Ur Rehman, S., Qingren, C., Latif, Y. et Iqbal, P. (2017). Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 455-469. <https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2016-0011>

Van der Doef, M. et Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), 87-114.

<https://doi.org/10.1080/026783799296084>

Vassos, M., Nankervis, K., Skerry, T. et Lante, K. (2019). Can the job demand-control-(support) model predict disability support worker burnout and work engagement? *Journal of intellectual & developmental disability*, 44(2), 139-149. <https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1310818>

Velando-Soriano, A., Ortega-Campos, E., Gómez-Urquiza, J. L., Ramírez-Baena, L., De La Fuente, E. I. et Cañadas-De La Fuente, G. A. (2020). Impact of social support in preventing burnout

syndrome in nurses: A systematic review. *Japan Journal of Nursing Science*, 17(1), e12269.

<https://doi.org/10.1111/jjns.12269>

Vézina, M. (1992). Pour donner un sens au travail: Bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail. *Political Science*.

Vézina, M., Bourbonnais, R., Brisson, C. et Trudel, L. (2006). Définir les risques. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 163(3), 32-38.

Vézina, M., Bourbonnais, R., Marchand, A. et Arcand, R. (2010). Contraintes psychosociales de travail et problèmes de santé mentale au Québec: une analyse différenciée selon le sexe. *Canadian journal of public health*, 101(1), S23-S28. <https://doi.org/10.1007/BF03403842>

Vézina, M., Cousineau, M., Merger, D., Vinet, A. et Laurendeau, M-C. (2001). *Pour donner un sens au travail : Bilan et orientations du Québec en Santé mentale au travail*. Gaëtan Morin.

Viotti, S., Gilardi, S., Guglielmetti, C. et Converso, D. (2015). Verbal aggression from care recipients as a risk factor among nursing staff: a study on burnout in the JD-R model perspective. *BioMed research international*. <https://doi.org/10.1155/2015/215267>

Virgă, D., Baci, E.-L., Lazăr, T.-A. et Lupșa, D. (2020). Psychological capital protects social workers from burnout and secondary traumatic stress. *Sustainability*, 12(6), 2246.

<https://doi.org/10.3390/su12062246>

Wheaton, B. (1999a). The nature of stressors.

Wheaton, B. (1999b). Social stress. Dans C. S. Aneshensel, J. C. Phelan et A. Bierman (dir.), *Handbook of the sociology of mental health* (p. 277-300). Springer.

- Whitebird, R. R., Asche, S. E., Thompson, G. L., Rossom, R. et Heinrich, R. (2013). Stress, burnout, compassion fatigue, and mental health in hospice workers in Minnesota. *Journal of palliative medicine*, 16(12), 1534-1539. <https://doi.org/10.1089/jpm.2013.0202>
- Williams, P., Kern, M. L. et Waters, L. (2015). A longitudinal examination of the association between psychological capital, perception of organizational virtues and work happiness in school staff. *Psychology of Well-Being*, 5(1), 1-18. <https://doi.org/10.1186/s13612-015-0032-0>
- Wong, C. A. et Laschinger, H. K. S. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 52(12), 1824-1833. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.09.006>
- Wong, I. S., Ostry, A. S., Demers, P. A. et Davies, H. W. (2012). Job strain and shift work influences on biomarkers and subclinical heart disease indicators: a pilot study. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 9(8), 467-477. <https://doi.org/10.1080/15459624.2012.693831>
- Wood, S., Braeken, J. et Niven, K. (2013). Discrimination and well-being in organizations: Testing the differential power and organizational justice theories of workplace aggression. *Journal of business ethics*, 115(3), 617-634. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1404-5>
- Zawieja, P. (2015). La mesure du burn out. Dans P. Zawieja (dir.), *Le burnout* (p. 65-80). Presses Universitaires de France Que sais-je?
- Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., Qiao, Z., Wang, L. et Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 83, 75-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.03.016>

Ziaei, M., YARMOHAMMADI, H., Moradi, M. et Khandan, M. (2015). Level of workload and its relationship with job burnout among administrative staff. *International journal of occupational hygiene*, 7(2), 53-60.