

Université de Montréal

Les déterminants organisationnels et sociaux des trois dimensions
de l'épuisement professionnel

par
Julie Addison

École de Relations Industrielles
Faculté des Arts et Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de M. Sc.
en Relations Industrielles

Juillet 2010

© Julie Addison, 2010

Université de Montréal
Faculté des Arts et Sciences

Ce mémoire intitulé :

Les déterminants organisationnels et sociaux des trois dimensions
de l'épuisement professionnel

présenté par :
Julie Addison

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jean-Michel Cousineau
président-rapporteur

Pierre Durand
directeur de recherche

Émilie Genin
membre du jury

RÉSUMÉ

Réalisée à partir d'un échantillon de 410 travailleurs civils et policiers du Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) atteint en février 2009, cette recherche vise à approfondir les connaissances relatives à l'influence de l'utilisation des compétences, de l'autorité décisionnelle, du soutien social au travail, de la supervision abusive et du soutien social hors travail sur les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel (épuisement émotionnel, cynisme, efficacité professionnelle). Cette recherche vise également à déterminer si les relations qui unissent ces facteurs organisationnels et sociaux aux trois dimensions d'épuisement professionnel varient selon que les travailleurs appartiennent à la main-d'œuvre policière ou civile.

Les résultats des analyses multivariées témoignent de l'influence distinctive des variables explicatives sur les trois dimensions d'épuisement professionnel et supportent la conceptualisation tridimensionnelle du syndrome d'épuisement professionnel. Les résultats appuient également la distinction des concepts d'utilisation des compétences et d'autorité décisionnelle et permettent d'approfondir les connaissances relatives à l'influence de la supervision abusive, du soutien social hors travail et du rôle modérateur de la profession sur les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel.

MOTS CLÉS

Épuisement professionnel, Dimensions, Épuisement émotionnel, Cynisme, Efficacité professionnelle, Utilisation des compétences, Autorité décisionnelle, Soutien social, Supervision abusive, Policiers.

ABSTRACT

Conducted with a sample of 410 civilians and police officers of the Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) consulted in February 2009, this study aims to increase knowledge regarding the influence of skill utilization, decision authority, social support in the workplace, abusive supervision and social support outside the workplace on the three dimensions of the burnout syndrome (emotional exhaustion, cynicism, professional efficiency). This study also aims to establish if the relations between these organizational and social factors and the three dimensions of the burnout syndrome vary according to the civilian or police nature of the workforce.

Results of the multivariate analysis show the distinctive influence of explicative variables on the three dimensions of the burnout. Results also emphasize the distinction between the concept of skill utilization and decision authority as well as increase knowledge regarding the influence of abusive supervision, social support outside the workplace and the role of the profession as a moderator on the three dimensions of the burnout syndrom.

KEY WORDS

Burnout, Dimensions, Emotional exhaustion, Cynicism, Professional efficiency, Skill utilization, Decision authority, Social support, Abusive supervision, Police officers.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	III
ABSTRACT	IV
LISTE DES TABLEAUX.....	IX
LISTE DES FIGURES.....	X
REMERCIEMENTS.....	XI
INTRODUCTION	12
CHAPITRE 1- REVUE DE LITTÉRATURE	17
1. 1 La santé mentale et l'épuisement professionnel.....	18
1. 1. 1 Définition	21
1. 1. 2 Les trois dimensions de l'épuisement professionnel.....	22
1. 2 La santé mentale au travail.....	25
1. 2. 1 Modèles théoriques classiques du stress au travail	26
1. 2. 1. 1 Modèle Demandes/Contrôle	27
1. 2. 1. 2 Modèle Demandes/Contrôle/Soutien	30
1. 2. 1. 3 Modèle Déséquilibre Efforts/Récompenses.....	32
1. 2. 2 Élargissement des déterminants de la santé mentale au travail.....	35
1. 2. 3 Facteurs reliés au travail.....	38
1. 2. 3. 1 Utilisation des compétences et autorité décisionnelle.....	40
1. 2. 3. 2 Soutien social au travail	43
1. 2. 3. 3 Supervision abusive	47
1. 3 Facteurs hors travail	48
1. 3. 1 Soutien social hors travail	49
1. 4 Facteurs individuels	50

1. 4. 1 Âge	50
1. 4. 2 Genre	52
1. 4. 3 État civil	54
1. 4. 4 Degré de scolarité.....	55
1. 4. 5 Revenu d'emploi	55
1. 5 Main-d'œuvre policière, santé mentale et épuisement professionnel	56
1. 5. 1 Facteurs de stress et santé mentale chez la main-d'œuvre policière.....	56
1. 5. 2 Culture policière.....	59
1. 6 Synthèse des connaissances	61
 CHAPITRE 2- PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE ET MODÈLE CONCEPTUEL	
.....	65
2. 1 Questions de recherche	65
2. 2 Problématique de recherche	66
2. 3 Modèle conceptuel	67
2. 4 Hypothèses de recherche.....	68
2. 4. 1 Les variables contrôles.....	73
 CHAPITRE 3- MÉTHODOLOGIE.....	
.....	75
3. 1 Définition et opérationnalisation des concepts	75
3. 1. 1 Épuisement professionnel	75
3. 1. 2 Autorité décisionnelle, utilisation des compétences et soutien social au travail	
.....	79
3. 1. 3 Supervision abusive	81
3. 1. 4 Soutien social hors travail.....	83
3. 1. 5 Profession, âge, genre, état civil, degré de scolarité et revenu d'emploi	84
3. 2 Plan d'observation.....	85
3. 2. 1 Devis de recherche et plan d'échantillonnage.....	85
3. 2. 2 Instrument d'observation	86
3. 2. 3 Validité interne.....	87

3. 2. 3. 1 Épuisement émotionnel, cynisme et efficacité professionnelle	87
3. 2. 3. 2 Utilisation des compétences, autorité décisionnelle et soutien social au travail	89
3. 2. 3. 3 Supervision abusive	90
3. 2. 3. 4 Soutien social hors travail	90
3. 2. 3. 5 Profession, âge, genre, état civil, degré de scolarité et revenu d'emploi	91
3. 2. 4 Validité externe	91
 CHAPITRE 4- RÉSULTATS	 93
4. 1 Nettoyage des données	94
4. 2 Analyse descriptive	95
4. 3 Analyse bivariée	97
4. 3. 1 Analyse de corrélation	102
4. 4 Analyse factorielle	104
4. 5 Normalisation des courbes de distribution	105
4. 6 Analyse multivariée	107
4. 6. 1 Épuisement émotionnel	111
4. 6. 2 Cynisme	113
4. 6. 3 Efficacité professionnelle	114
4. 6. 4 Épuisement professionnel	116
 CHAPITRE 5- DISCUSSION	 120
5.1 Vérification des hypothèses de recherche	120
5. 2 Comparaison des résultats avec la littérature antérieure	124
5. 2. 1 Autorité décisionnelle et utilisation des compétences	124
5. 2. 2 Soutien social au travail	126
5. 2. 3 Supervision abusive	128
5. 2. 4 Soutien social hors travail	129
5. 2. 5 Main-d'œuvre policière	131
5. 2. 6 Les déterminants des trois dimensions de l'épuisement professionnel	133

5. 3 Forces, faiblesses et avenues de recherche proposées	135
CONCLUSION	140
BIBLIOGRAPHIE	143

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU I. HYPOTHÈSES DE RECHERCHE	68
TABLEAU II. VARIABLES DÉPENDANTES	78
TABLEAU III. VARIABLES EXPLICATIVES	82
TABLEAU IV. STATISTIQUES DESCRIPTIVES	97
TABLEAU V. MATRICE DE CORRÉLATION	103
TABLEAU VI. CONCEPTUALISATIONS DES TROIS DIMENSIONS D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL PROPOSÉES PAR LA LITTÉRATURE ET LES ANALYSES FACTORIELLES	104
TABLEAU VII. NORMALISATION DES COURBES DE DISTRIBUTION	106
TABLEAU VIII. RÉSULTATS DE L'ANALYSE MULTIVARIÉES	109
TABLEAU IX. RÉSULTATS - VARIABLES INTERACTIVES INTÉGRÉES INDIVIDUELLEMENT	111

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1. MODÈLE DEMANDES/CONTRÔLE (KARASEK ET THEORELL, 1990)	28
FIGURE 2. MODÈLE DÉSÉQUILIBRE EFFORTS/RÉCOMPENSES (SIEGRIST, 1996)	34
FIGURE 3. MODÈLE CONCEPTUEL	67
FIGURE 4. VARIATION DE L'ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL SELON LA PROFESSION, LE GENRE ET LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ.....	99
FIGURE 5. VARIATION DU CYNISME SELON LA PROFESSION, LE GENRE ET LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ.....	100
FIGURE 6. VARIATION DE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE SELON LA PROFESSION, LE GENRE ET LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ.....	101
FIGURE 7. EFFET D'INTERACTION ENTRE LA PROFESSION ET LA SUPERVISION ABUSIVE SUR L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE	116
FIGURE 8. EFFET D'INTERACTION ENTRE LA PROFESSION ET LE SOUTIEN SOCIAL AU TRAVAIL SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL.....	118
FIGURE 9. EFFET D'INTERACTION ENTRE LA PROFESSION ET LA SUPERVISION ABUSIVE SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL	119

REMERCIEMENTS

Ce mémoire de maîtrise a été réalisé grâce au financement des Instituts de recherche en santé du Canada et à une bourse du Fonds de recherche en santé du Québec.

Je tiens également à remercier du fond du cœur mon conjoint et mes parents qui m'ont offert un support inestimable pendant la réalisation de ce projet.

INTRODUCTION

Les problèmes reliés au stress au travail sont de plus en plus préoccupants. Chaque année au Canada, un travailleur sur cinq souffre d'une maladie reliée au stress (Statistiques Canada, 2003). En Europe et en Amérique du Nord, entre 20 % et 50 % des travailleurs souffriraient de détresse psychologique, de dépression, d'anxiété, de stress ou de surcharge de travail (ILO, 2000; Stansfeld et al., 1999). En 2005, 26 % des travailleurs québécois affirmaient vivre un niveau de stress quotidien élevé (Wright et al., 2006).

Ces problèmes occasionnent des coûts significatifs pour la société et les entreprises. Depuis le début des années 2000, les demandes de règlement reliées à la maladie mentale sont devenues la catégorie des coûts pour invalidité qui augmente le plus rapidement au Canada, devançant celles reliées aux maladies cardiovasculaires (Wilson et al., 2002). Ce phénomène fut également remarqué aux États-Unis et au Royaume-Uni, où les réclamations compensatoires reliées au stress chez les travailleurs ont augmenté significativement dans les dernières années (Schaufeli et Enzmann, 1998). À l'échelle mondiale, on estime les coûts relatifs aux problèmes de santé mentale dans la main-d'œuvre à plusieurs milliards de dollars annuellement (ILO, 2000).

L'épuisement professionnel est une manifestation de détérioration de la santé mentale des travailleurs qui est particulièrement préoccupante. Il s'agit d'un phénomène très répandu dans les pays pour lesquels nous disposons de données à cet égard (Hallsten et al., 2002; Kalimo, 2000; Maslach et al., 2001; Schaufeli et Enzmann, 1998). Les

proportions d'employés souffrant d'épuisement professionnel s'élèvent à un peu plus de 7 % en Suède (Hallsten, 2005) et en Finlande (Shirom, 2005; Ahola et al., 2005) et jusqu'à 10 % au Danemark (Kristensen et al., 2005). Il s'agit du diagnostic de santé psychologique le plus fréquent aux Pays-Bas en ce qui a trait aux absences pour maladie et invalidité (Bekker et al., 2005) et on dénombre un nombre croissant de travailleurs recevant des primes d'invalidité en raison d'épuisement professionnel dans plusieurs autres pays (Stattin, 2005).

Plusieurs associations ont également été révélées entre l'épuisement professionnel et différents troubles de santé physiques et mentaux comme les troubles dépressifs (Ahola et Hakanen, 2007 ; Ahola et al., 2005; Ahola et al., 2006a; Greenglass et Burke, 1990), la détresse psychologique (Lindblom et al., 2006), l'anxiété, l'insomnie (Lindblom et al., 2006; Ahola et al., 2007) et les douleurs musculosquelettiques (Soares and Jablonska, 2004 ; Miranda et al., 2005).

La perte de productivité des travailleurs souffrant d'épuisement professionnel occasionne également des coûts importants aux organisations. Plusieurs études ont permis d'observer une relation entre l'épuisement professionnel et les absences pour maladie (Ahola et al., 2008a ; Bekker et al., 2005; Borritz et al., 2006), la satisfaction et l'engagement des employés (Lee et Ashforth, 1996) ainsi que la performance au travail (Bakker et al., 2004). En plus des coûts relatifs à l'absentéisme et à la perte d'efficacité des employés affectés par l'épuisement professionnel, l'attitude des employés atteints par le syndrome pourrait avoir un effet d'entraînement vis-à-vis des autres employés par le biais de leurs interactions au travail (Maslach et al., 2001). En effet, plusieurs études

récentes ayant observé la nature potentiellement « contagieuse » de l'épuisement professionnel laissent supposer que l'épuisement professionnel pourrait être transférable d'un employé à l'autre (Bakker et al., 2001, 2003a, 2005b; Bakker et Schaufeli, 2000; Buunk et Schaufeli, 1993).

Les enjeux économiques et sociaux liés à la problématique de la santé mentale au travail et plus précisément à l'épuisement professionnel, font de la recherche de solutions à cet égard un objet d'étude incontournable dans les milieux professionnels et académiques. Cependant, l'élaboration de programmes ou de politiques pour tenter d'en réduire les conséquences passe préalablement par l'identification et la compréhension des déterminants de phénomène. Ce travail vise donc à approfondir les connaissances relatives aux déterminants de l'épuisement professionnel, plus précisément celles ayant trait aux facteurs qui favorisent les trois dimensions du syndrome (épuisement émotionnel, cynisme et efficacité professionnelle) qui seront approfondies subséquemment. Le peu d'études ayant porté spécifiquement sur les dimensions du syndrome et les étiologies différentes qu'elles pourraient avoir nous incitent à approfondir le sujet.

Nombre de travaux portant sur l'épuisement professionnel ont été réalisés en fonction de certaines professions spécifiques. Certaines études ont porté sur la main-d'œuvre policière, mais à notre connaissance, aucune n'a permis de comparer cette catégorie de travailleurs à leur contrepartie civile. Cette possibilité de comparaison représente un intérêt certain et l'occasion nous est donnée de pouvoir utiliser des données récoltées auprès d'un échantillon de policiers et d'employés civils du *Service de Police de la Ville*

de Montréal (SPVM) dans le dans le cadre du projet « Développer de meilleures pratiques d'évaluation et d'intervention en santé mentale : une approche multidisciplinaire ».

La revue de littérature réalisée dans le premier chapitre permettra d'établir en quoi l'appartenance au corps policier implique certaines particularités au niveau de la santé mentale. Pour ce faire, nous approfondirons les connaissances relatives aux tâches propres à la main-d'œuvre policière ainsi que celles ayant trait à la culture policière, deux aspects ayant été identifiés comme particulièrement significatifs en matière de santé mentale pour cette catégorie de travailleur.

Cette recherche vise également à déterminer si le fait d'appartenir à la main-d'œuvre policière ou civile modifie l'influence de différents facteurs sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Nous ne limiterons donc pas notre revue de littérature uniquement aux études ayant porté sur la main-d'œuvre policière. Le peu d'études ayant porté spécifiquement sur les déterminants des trois dimensions d'épuisement professionnel chez les policiers ne nous en apprendrait pas suffisamment sur la problématique. D'autre part, nous ne devons pas passer outre la diversité des travailleurs (cols bleus, cols blancs, personnel administratif, etc.) qui composent le reste de l'échantillon. Nous réaliserons donc une revue de littérature portant sur les déterminants des dimensions du syndrome d'épuisement professionnel, en soulignant de manière particulière les études ayant porté sur la main-d'œuvre policière.

Une synthèse des connaissances répertoriées dans la littérature nous permettra ensuite d'élaborer une problématique de recherche dont les détails seront exposés dans le deuxième chapitre. Ce chapitre nous permettra également de présenter les variables ayant été intégrées à notre modèle conceptuel ainsi que les hypothèses devant être testées pour répondre à nos questions de recherche.

Le chapitre suivant traitera de la méthodologie utilisée dans le cadre de ce travail. Les principaux concepts retenus seront définis et la manière dont nous avons choisi de les opérationnaliser sera expliquée. Nous présenterons également les détails de notre plan d'échantillonnage, le questionnaire et les outils qui y furent intégrés pour récolter les données auprès de nos répondants.

Le quatrième chapitre abordera les analyses statistiques dont firent l'objet les données afin de tester nos hypothèses de recherches et la force de notre modèle conceptuel. Nous y détaillerons les résultats obtenus dans le cadre des analyses descriptives, bivariées et multivariées. Ces résultats seront ensuite discutés dans le dernier chapitre.

CHAPITRE 1- REVUE DE LITTÉRATURE

Afin de bien cerner la problématique, nous tenterons de définir le concept d'épuisement professionnel, d'abord en le distinguant des concepts de détresse psychologique et de dépression, mais aussi en présentant les principales définitions et conceptualisations du concept recensées dans la littérature. Ensuite, les modèles théoriques classiques du stress au travail seront abordés, afin d'engager l'approfondissement des différents facteurs dont la contribution à l'épuisement professionnel a été soulignée par la littérature. Ainsi, les principales recherches ayant permis de forger les connaissances actuelles sur la relation entre l'épuisement professionnel et les caractéristiques liées au travail analysées dans cette recherche seront présentées, de même que celles témoignant de l'élargissement de la compréhension des déterminants de l'épuisement professionnel aux facteurs dépassant la stricte sphère du travail. Les aspects de la problématique liés aux facteurs individuels que sont le genre, l'âge, l'état civil, le degré de scolarité et le revenu d'emploi seront aussi abordés. Nous terminerons cette revue de littérature en approfondissant les spécificités propres au travail des policiers, afin d'identifier les conditions dans lesquelles œuvre la main-d'œuvre policière constituant la majorité de notre échantillon et de comprendre les différentes considérations liées à la santé mentale qui en découlent.

Les fondements théoriques et empiriques des déterminants organisationnels et sociaux de l'épuisement professionnel seront donc présentés, en tentant de cerner les limites des connaissances actuelles et d'identifier celles qui pourraient contribuer à l'avancement des connaissances dans le cadre de notre projet de recherche.

1. 1 La santé mentale et l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel, la dépression et la détresse psychologique sont des concepts fréquemment étudiés en matière de santé mentale au travail. La détresse psychologique est un ensemble de symptômes comportementaux et psychopathologiques qui varient entre différents symptômes tels la dépression, l'anxiété ou les troubles du sommeil, et une symptomatologie pouvant entraîner des problèmes de santé réversibles (alcoolisme, hypertension, etc.) et irréversibles (suicide, mortalité prématurée, maladies cardiovasculaires, etc.) (Marchand, 2005a). Il s'agit donc d'un ensemble de symptômes dont certains sont communs à la dépression ou à l'épuisement professionnel.

La distinction des concepts de dépression et d'épuisement professionnel a fait l'objet de plusieurs études (Bakker et Schaufeli, 2000 ; Ahola et al., 2005; Brenninkmeyer et al., 2001) à cause du partage d'une forte proportion de leur variance (Schaufeli et Enzmann, 1998). Une revue méta analytique de 18 études (Glass et McKnight, 1996) permet de conclure que les deux phénomènes ont une étiologie commune, mais que le partage d'une si grande proportion de leur variance est attribuable à leur développement parallèle plutôt qu'à une parfaite isomorphie. De plus, l'épuisement professionnel, de par sa nature intrinsèquement liée au travail, ne sera pas provoqué par l'épisode dépressif. Par contre, la dépression peut être provoquée par l'épuisement professionnel lorsque les symptômes qui y sont associés dépassent la sphère du travail pour s'étendre à plusieurs aspects de la vie du travailleur (Zacchia, 2007). D'autre part, contrairement à la dépression dont les critères de diagnostics sont spécifiés au *Diagnostic and Statistical Manual - Revision 4* (DSM IV) et dans l'*International Classification of*

Diseases (ICD) de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), l'épuisement professionnel n'est pas encore considéré comme une maladie mentale, mais réfère plutôt à un trouble de l'adaptation (Zacchia, 2007), ce qui pose un problème au niveau du diagnostique médical et des options d'interventions.

Une revue de littérature réalisée sur le sujet (Maslach & Schaufeli, 1993) a permis d'identifier cinq éléments qui seraient propres au syndrome d'épuisement professionnel, soit (1) la prédominance de symptômes dysphoriques tels que la fatigue, la dépression et l'épuisement émotionnel ou mental, (2) les symptômes ressentis sont davantage d'ordre mental que physique, (3) les symptômes sont reliés au travail, (4) les symptômes se manifestent chez des individus « normaux » qui ne souffraient pas de troubles psychopathologiques auparavant et (5) la perte d'efficacité et de performance au travail est liée aux attitudes et comportements négatifs adoptés par les individus souffrant d'épuisement professionnel (Maslach & Schaufeli, 1993).

Le lien entre l'épuisement professionnel et la maladie mentale fut révélé suite à l'observation des travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux, principalement à cause de la nature stressante des relations d'aide qui y sont rattachées (Maslach et Jackson, 1981; Maslach et al., 1996). À cette époque, l'épuisement professionnel était abordé davantage comme un résultat des échanges interpersonnels en milieu de travail qu'à une réponse individuelle au stress (Maslach et al., 2001). Rapidement, l'utilisation d'outils statistiques et méthodologiques plus performants et le développement de modèles structurels permirent d'établir la prémisse fondamentale selon laquelle l'épuisement professionnel est une conséquence de l'interaction entre un

individu et l'organisation de son travail (Maslach et al., 1996; 2001). En effet, le développement du *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach et Jackson (1986), favorisa la multiplication des recherches utilisant des méthodes quantitatives pour analyser les données récoltées auprès de populations de plus en plus larges. Bien qu'initialement destinée aux travailleurs des services sociaux, une formule moins spécifique, le *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) (Schaufeli et al., 1996) fut élaborée afin de s'adapter aux autres secteurs d'activités professionnelles, lorsqu'on constata que l'épuisement professionnel était présent dans de nombreuses professions (Maslach et Leiter, 1997; Demerouti et al., 2001a).

Certains auteurs ont décrit l'épuisement professionnel comme un état émotionnel négatif n'ayant pas nécessairement de lien avec le travail (Kristensen et al., 2005 ; Borritz et al., 2005) et pouvant découler de plusieurs autres facteurs tels que l'évolution dans un environnement menaçant (Hallsten, 1993) ou l'exposition continue à des situations émotionnelles difficiles (Pines et Aronson, 1988). Néanmoins, les relations qui sont les plus fréquemment observées et les mieux supportées au niveau méthodologique, relient l'épuisement professionnel à des facteurs organisationnels, comme la présence d'un conflit de rôle, le faible soutien social ou la faible possibilité de participer au processus décisionnel (Schaufeli et Enzmann, 1998; Shirom, 2003). Ainsi, il est généralement admis que l'épuisement professionnel prend sa source dans le cadre du travail (Maslach et al., 2001), contrairement à d'autres problèmes de santé mentale qui s'étendent à plusieurs domaines de la vie d'un individu, comme la dépression et la détresse psychologique.

1. 1. 1 Définition

L'épuisement professionnel fut d'abord décrit comme un phénomène professionnel caractérisé par la présence de symptômes physiques et comportementaux dépressifs et l'épuisement des travailleurs suite aux demandes excessives d'énergie, de force ou de ressources (Freudenberger, 1974). Depuis le début des recherches portant sur des études de cas isolés au milieu des années 1970, on estime qu'un peu plus de 5500 études portant sur l'épuisement professionnel ont été publiées (Hallsten et al., 2002; Kalimo, 2000; Schaufeli et Enzmann, 1998). Plusieurs définitions en ont donc été formulées (Shirom, 2003) et il n'existe toujours pas de consensus scientifique sur la définition exacte de l'épuisement professionnel (Cox et al., 2005). Cependant, l'épuisement professionnel peut être défini comme une manifestation de la détérioration de la santé suite à une exposition chronique au stress en milieu de travail (Shirom, 2005) et qui se caractérise par un état d'esprit négatif persistant (Schaufeli et Enzmann, 1998; Maslach et al., 2001).

L'épuisement professionnel est un syndrome complexe pouvant posséder une grande variété de déterminants. Selon la théorie générale du stress (Koeske et Koeske, 1993; Selye, 1956; Zapf et al., 1996), l'exposition à certaines caractéristiques psychosociales néfastes au travail peut mener à un état de détresse et, à long terme, à un état d'épuisement nommé épuisement professionnel (Borritz et al., 2005). Conformément à cette théorie et aux modèles théoriques classiques du stress au travail (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990; Siegrist et al., 1996), qui sont également au cœur de la théorie portant sur l'épuisement professionnel, les auteurs expliquent l'épuisement

professionnel par l'addition de demandes élevées et de ressources faibles au travail, en combinaison avec des stratégies d'ajustement individuelles insuffisantes (Schaufeli et Enzmann, 1998; Schaufeli et Bakker, 2004). Le syndrome de l'épuisement professionnel réfère donc à l'épuisement du travailleur qui tente en vain de s'adapter aux réalités contraignantes de son emploi (Schaufeli et al., 1996). Il s'agit donc d'une problématique qui se développe graduellement, suite à l'exposition chronique aux agents stressants émotionnels et interpersonnels présents en milieu de travail (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990; Siegrist et al., 1996).

1. 1. 2 Les trois dimensions de l'épuisement professionnel

Plusieurs auteurs ont tenté de conceptualiser le phénomène de l'épuisement professionnel, mais il n'existe présentement aucun consensus scientifique sur la question (Shirom, 2005). Néanmoins, la conceptualisation la plus reconnue et la plus largement utilisée est celle expliquant l'épuisement professionnel, indépendamment de la profession (Schaufeli et al., 1996), par trois dimensions distinctes liées empiriquement (Maslach et al., 1996; Schaufeli et al., 1996; Taris et al., 1999): l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle.

L'épuisement émotionnel représente la dimension individuelle de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001) et réfère à un état de fatigue et au sentiment d'être complètement réduit après avoir épuisé toutes ses ressources (Maslach, 1993). Il s'agit de la dimension centrale du syndrome (Maslach, 1998; 2003; Koeske et Koeske, 1989), la plus fréquemment analysée dans les recherches ayant porté sur le sujet et celle ayant

été la plus largement rapportée par les travailleurs ayant vécu l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Certains auteurs soutiennent que l'épuisement émotionnel est la dimension ayant les liens les plus complets et les plus forts avec les différents agents *stresseurs* en milieu de travail (Schaufeli et Van Dierendonck, 1993). Mentionnons par exemple que dans une étude récente (Ahola et al., 2009), seule la dimension de l'épuisement émotionnel a pu prédire la relation entre l'épuisement professionnel et la retraite pour invalidité de la même façon que les trois dimensions mises ensemble, renforçant ainsi la vision selon laquelle l'épuisement émotionnel est la dimension centrale et la plus adéquate pour évaluer le syndrome (Maslach, 1993).

Le cynisme représente la dimension interpersonnelle de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001) et se caractérise par une attitude de distanciation, d'indifférence, de désengagement ainsi qu'une perte d'enthousiasme de l'individu vis-à-vis de son travail (Ahola et al., 2006a). Plusieurs auteurs considèrent l'épuisement émotionnel et le cynisme comme les dimensions centrales de l'épuisement professionnel (Schaufeli et Bakker, 2004; Halbesleben et Demerouti, 2005).

Finalement, l'efficacité professionnelle représente la dimension « auto évaluative » de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001) et réfère au sentiment de compétence, de réussite et d'accomplissement qui diminue parallèlement au développement de l'épuisement professionnel (Leither et Schaufeli, 1996). Cette dimension est un concept large regroupant les aspects sociaux et non sociaux de l'accomplissement, en mettant l'accent sur les attentes en matière d'efficacité professionnelle (Schaufeli et al., 1996).

La conceptualisation du syndrome d'épuisement professionnel en trois dimensions réfère à une variété d'aspects jugés déterminants dans la relation entre l'individu et son travail et tente de capter toutes les facettes du processus de perte des ressources (Schaufeli et al., 1996; Maslach et al., 2001). En effet, si la dimension de l'épuisement émotionnel est l'aspect central du syndrome d'épuisement professionnel, les deux autres dimensions n'en demeurent pas moins essentielles à l'explication globale du phénomène, notamment pour comprendre certains aspects fondamentaux tels que la relation des travailleurs avec leur emploi (Maslach et al., 2001). Ainsi, les trois dimensions sont des concepts distincts qui s'influencent l'un et l'autre : L'épuisement développé suite aux demandes excessives du travail peut amener l'individu à devenir cynique vis-à-vis de son travail, ce qui réduira l'énergie qu'il y consacrera et nuira à sa créativité et son efficacité professionnelle (Leiter et Schaufeli, 1996; Schaufeli et al., 2009) parce qu'il favorise le développement de comportements de retrait et/ou de repli sur soi (Taris et al., 2005). Soulignons néanmoins que l'incapacité à opérationnaliser la nature du processus d'évolution du syndrome est souvent soulignée comme une lacune importante de la conception tridimensionnelle (Taris et al., 1999; Kristensen et al., 2005; Shirom, 2003; Maslach et al., 2001).

Comme nous tenterons de le démontrer subséquemment, la plupart des recherches ayant porté sur l'épuisement professionnel ne permettent de tirer des conclusions qu'à propos de la dimension de l'épuisement émotionnel, les deux autres dimensions étant moins fréquemment considérées dans les analyses. Or, les résultats obtenus dans les études ayant considéré distinctivement deux ou trois dimensions du syndrome ont permis de révéler une étiologie différente pour chacune d'elles, ce qui nous incite à nous pencher

sur les déterminants respectifs de l'épuisement émotionnel, du cynisme et de l'efficacité professionnelle. Ainsi, nous tenterons de préciser dans notre revue de littérature, la manière dont a été conceptualisé l'épuisement professionnel dans les différentes recherches répertoriées et de distinguer, s'il y a lieu, la relation spécifique unissant les facteurs observés aux dimensions de l'épuisement émotionnel, du cynisme et de l'efficacité professionnelle.

1. 2 La santé mentale au travail

Comme nous l'avons souligné précédemment, plusieurs recherches ont tenté d'expliquer les causes de l'épuisement professionnel et les relations qui sont les plus fréquemment observées et les mieux supportées au plan méthodologique sont celles associant le syndrome à des caractéristiques reliées au travail (Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann, 1998; Shirom, 2003), plutôt qu'à des facteurs génétiques ou démographiques par exemple (Borritz et al., 2005), une conclusion également applicable aux policiers (McCarty et al., 2007). Cela a permis de dresser un portrait assez précis de l'impact des facteurs reliés au travail sur l'évolution du syndrome chez un individu (Maslach et al., 2001). En somme, six sphères reliées au travail ont été identifiées comme fondamentales dans leur contribution au développement du processus de l'épuisement professionnel : les demandes inhérentes au travail, le contrôle que le travailleur possède sur l'exécution de son travail, le soutien social dont il bénéficie de la part de ses collègues et de ses superviseurs, les systèmes de gratifications et de récompenses, la justice et le respect, ainsi que la concordance entre les valeurs du travailleur et celle de l'organisation (Maslach et Leiter, 1997). On les retrouve également dans les modèles théoriques

classiques du stress au travail, présentés ci-après. Plusieurs variables intégrées au modèle conceptuel de cette recherche sont issues de ces modèles.

1. 2. 1 Modèles théoriques classiques du stress au travail

De nombreux modèles théoriques ont été élaborés afin d'expliquer les interactions entre l'environnement de travail et le travailleur et leurs effets sur la santé de ces derniers (Cooper, 1998; Dunham, 2001), mais trois d'entre eux ont reçu une attention particulière au cours des dernières décennies. Il s'agit des modèles Demandes/Contrôle (Karasek, 1979), Demandes/Contrôle/Soutien (Karasek et Theorell, 1990) et Déséquilibre Efforts/Récompenses (Siegrist, 1996; 1998). Ces trois modèles mettent une emphase particulière sur les aspects qui structurent l'environnement psychosocial du travail, avec, dans le cas du modèle de Siegrist, l'ajout d'une composante individuelle. Si les modèles Demandes/Contrôle et Demandes/Contrôle/Soutien se concentrent plus spécifiquement sur la notion de pouvoir par le biais du concept du contrôle, le concept de récompense tel que présenté dans le modèle de Siegrist, soulève l'enjeu de la justice distributive et de l'équité. Ainsi, les niveaux d'analyse diffèrent entre les modèles, les modèles Demandes/Contrôle et Demandes/Contrôle/Soutien se situant au niveau des caractéristiques de l'emploi, alors que le modèle Déséquilibre Effort/Récompense s'insère davantage au niveau des conditions macroéconomiques du marché du travail (Siegrist et al., 2004).

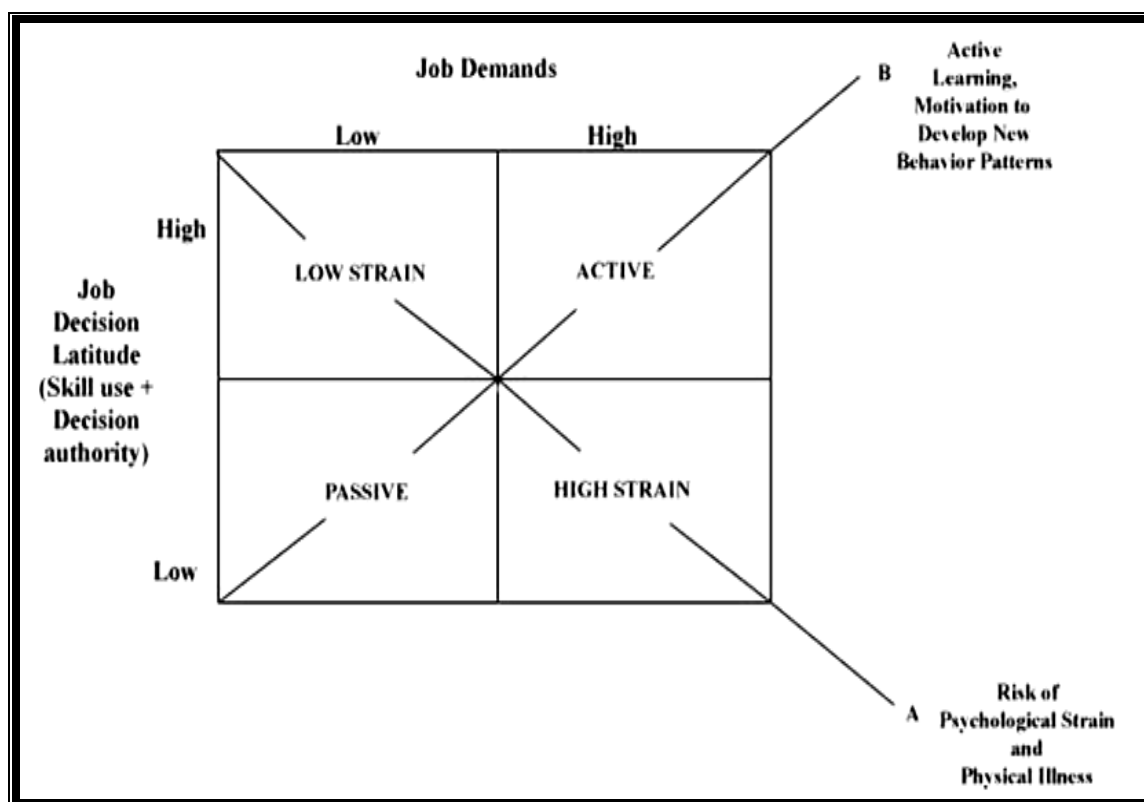
1. 2. 1. 1 Modèle Demandes/Contrôle

Le modèle Demandes/Contrôle de Karasek (1979) suppose que la motivation et le développement du travailleur, ainsi que les tensions psychologiques au travail, émanent de deux caractéristiques du travail : les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle. Les demandes psychologiques font référence aux sources de stress présentes dans l'environnement de travail (charges de travail, conflits, échéanciers, responsabilités, etc.) et la latitude décisionnelle réfère à la contrainte exercée sur le travailleur dans la transformation du stress causé par les demandes en énergie d'action (Karasek, 1979). La latitude décisionnelle a deux composantes qui ont été combinées à cause du lien théorique et empirique très fort qui les unit (Levi, 2000) : L'autorité décisionnelle, qui réfère à l'autonomie du travailleur dans la réalisation de son travail, et l'utilisation des habiletés, qui réfère au contrôle qu'exerce le travailleur sur l'utilisation de ses habiletés et compétences et la possibilité d'en développer des nouvelles (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990). Les quatre combinaisons possibles sont illustrées par la **FIGURE 1**.

La diagonale du processus éducatif et motivationnel postule que les emplois caractérisés par des demandes psychologiques élevées et une latitude décisionnelle élevée (emplois actifs) sont associés à l'apprentissage et au développement du travailleur, alors que les emplois caractérisés par des demandes psychologiques et une latitude décisionnelle qui sont faibles (emplois passifs) sont généralement associés à des emplois démotivants dans lesquels les travailleurs sous-utilisent leurs compétences et peuvent mener au désengagement graduel des travailleurs de leurs activités sociales et de loisirs. La

deuxième hypothèse du modèle, et celle nous intéressant plus particulièrement dans le cadre de cette recherche, postule que les tensions psychologiques au travail (*job strain*) sont attribuables à une combinaison entre des demandes psychologiques élevées et une latitude décisionnelle faible. Cette combinaison favorise les réactions les plus néfastes, comme la fatigue ou l'anxiété. À l'opposé, les emplois à faible tension se caractérisent par des demandes psychologiques faibles et une latitude décisionnelle élevée. Dans la diagonale des tensions au travail, une hypothèse dite modératrice est également soutenue à l'effet que la latitude décisionnelle permettrait de modérer les effets négatifs des demandes sur le bien-être des travailleurs, réduisant ainsi les problèmes de santé qui pourraient en découler.

FIGURE 1. MODÈLE DEMANDES/CONTRÔLE (Karasek et Theorell, 1990)



Plusieurs études ont permis de confirmer les capacités prédictives des fortes demandes (Niedhammer et al., 1998; Karasek et al., 1987; Dompierre et al., 1993; Nadeau et al., 1990; Estryn-Behar et al., 1990) et de la faible latitude décisionnelle (Dompierre et al., 1993; Nadeau et al., 1990; Niedhammer et al., 1998; Stansfeld et al., 1997; 1999) sur la propension à souffrir de différents problèmes de santé mentale. L'hypothèse à l'effet que les emplois à forte tension (*high strain jobs*) soient les plus néfastes pour le bien-être du travailleur bénéficie d'un soutien empirique relativement important (Van Der Doef et Maes, 1999), la combinaison fortes demandes/latitude décisionnelle faible ayant été associée à des problèmes sérieux de santé (Kivimaki et al., 2002) et à différents troubles psychologiques (Niedhammer et al., 1998; Bourbonnais et al., 1996 et 1998; Karasek et Theorell, 1990; Landsbergis, 1988; Stansfeld et al., 1995; Van der Doef et al., 2000) comme la dépression (Ahola et Hakanen, 2007). Cependant, l'hypothèse relative au rôle modérateur joué par la latitude décisionnelle sur les demandes psychologiques, n'est supportée que par très peu d'études (Van der Doef et Maes, 1999). Les résultats obtenus par Van der Doef et al. (2000) permettraient de confirmer l'hypothèse modératrice de l'autorité décisionnelle sur les demandes, suggérant ainsi que le rôle modérateur des variables relatives au contrôle postulé par le modèle, serait davantage attribuable à la dimension de l'autorité décisionnelle qu'à un indicateur unique combinant différentes dimensions du contrôle (latitude décisionnelle).

Finalement, la valeur prédictive du modèle Demandes/Contrôle quant à l'épuisement professionnel a également fait l'objet de nombreuses études. La plupart d'entre elles ont validé l'hypothèse relative à la combinaison « demandes élevées/latitude décisionnelle faible » (Ahola et Hakanen, 2007; Ahola et al., 2006b; de Jonge et al., 2000a, 2000b;

Landsbergis, 1988; Melamed et al., 1991; Sonnentag et al., 1994; Bourbonnais et al., 1998; Rafferty et al., 2001), mais sans conclure à l'effet modérateur de la latitude décisionnelle sur l'impact des demandes psychologiques.

1. 2. 1. 2 Modèle Demandes/Contrôle/Soutien

Le modèle Demandes/Contrôle/Soutien (Karasek et Theorell, 1990) fut élaboré à partir du modèle initial de Karasek (1979), mais avec l'intégration d'une nouvelle dimension : le soutien social au travail. De nature instrumentale (soutien d'un ou de plusieurs autres travailleurs pour pallier à la pénurie de ressources matérielles) ou émotionnelle (présence d'un ou de plusieurs autres travailleurs à qui confier ses sentiments sur les problèmes relatifs au travail), le soutien social au travail est tributaire de l'intégration socio émotionnelle du travailleur dans son environnement de travail (Lévi, 2000). Bien que le soutien social au travail provienne principalement des collègues de travail et des superviseurs, il peut également provenir des clients ou patients côtoyés dans le cadre du travail et ses effets différeront selon la source du support.

Le modèle postule que le pire scénario est celui du travailleur qui occupe un emploi aux demandes élevées et à la latitude décisionnelle faible, tout en bénéficiant d'un faible soutien social (*iso-strain*). L'hypothèse modératrice du modèle initial, transféré au modèle renouvelé, postule que le soutien social au travail modifie l'effet d'interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle (Karasek et Theorell, 1990; Johnson et Hall, 1988; Johnson et al., 1989).

Plusieurs études ont confirmé la pertinence du modèle renouvelé en révélant la présence d'une relation entre le soutien social au travail et différents problèmes de santé mentale et physique, mais sans pour autant confirmer l'hypothèse relative à l'effet modérateur du soutien social sur la combinaison demandes élevées/contrôle faible (Bourbonnais et al., 1996, 1998, 1999; Johnson et al., 1989; Landsbergis, 1988, 1989; Niedhammer et al., 1998; Vermeulen et Mustard, 2000; Van Der Doef et Maes, 1999), à l'exception de quelques études dont les résultats ont permis de confirmer l'hypothèse modératrice (Karasek et Theorell, 1990; Van Der Doef et al., 2000; Tummers et al., 2002; de Jonge et al., 1996).

Les résultats obtenus dans ces deux dernières études ont permis de montrer le rôle modérateur joué par le soutien social sur la relation entre les demandes psychologiques et la dimension de l'épuisement émotionnel. Les résultats de Van der Doef et al. (2000) ont permis d'observer le rôle modérateur du soutien social sur les demandes, mais seulement lorsque ce soutien était adéquatement combiné avec un fort niveau de contrôle. Quant aux résultats obtenus par Melamed et al. (1991) et Bourbonnais et al. (1998), ils ont permis d'associer la combinaison « demandes élevées/latitude décisionnelle faible/soutien social faible » à l'épuisement professionnel, mais sans pour autant valider l'hypothèse relative à l'effet modérateur du soutien social sur la combinaison demandes élevées/latitude décisionnelle faible.

Le manque de robustesse de ces résultats pourrait provenir du fait que différents outils d'évaluation du soutien social au travail sont utilisés d'une recherche à l'autre, mettant parfois l'emphase différemment sur les dimensions émotionnelle et instrumentale de

cette variable (Vermeulen et Mustard, 2000). La possibilité de biais théoriques et méthodologiques a en effet été soulignée par plusieurs auteurs (Maslach et al., 2001). D'autres ont également proposé que pour observer l'effet modérateur de ressources, comme celles relatives au contrôle ou au soutien social, il doive y avoir concordance (ou comptabilité théorique) entre les ressources et les demandes en question (Van der Doef et Maes, 1999).

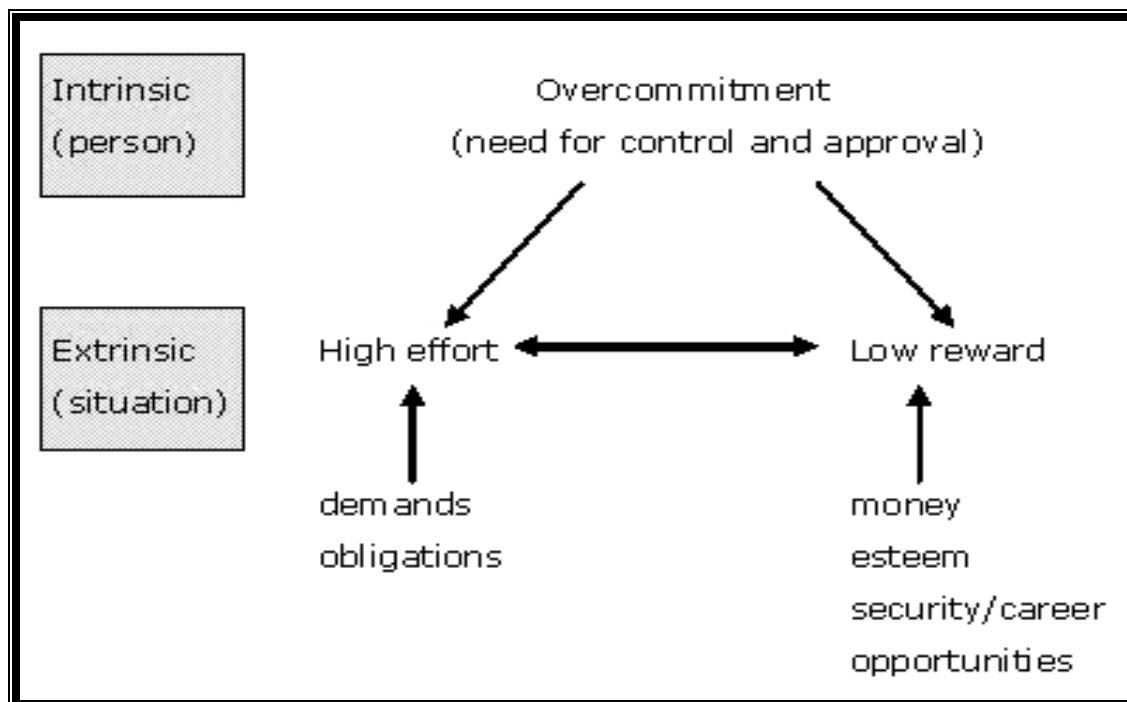
1. 2. 1. 3 Modèle Déséquilibre Efforts/Récompenses

Le modèle Déséquilibre Efforts/Récompenses (Siegrist, 1996; 1998) postule que le travail fait le lien entre les opportunités d'un individu dans la société (construction de leur identité, de leur statut social, perception d'un revenu, etc.) et les besoins individuels normaux (être apprécié, appartenir à un groupe, estime de soi, etc.). Ce modèle est fondé sur le concept de la réciprocité entre les efforts fournis par le travailleur et les récompenses qu'il reçoit en contrepartie. Dans cette optique, les efforts fournis au travail seront récompensés socialement par des récompenses distribuées sous des formes pécuniaires, d'opportunités et de sécurité d'emploi et d'estime personnelle et sociale (Lévi, 2000). Lorsqu'un travailleur fournit plus d'effort que ce qu'il en tire en contrepartie, il sera plus susceptible de se retrouver en situation de détresse émotionnelle pouvant mener à différentes réactions physiques et psychologiques (hypothèse du déséquilibre), à cause du sentiment d'injustice que cette situation provoquera chez lui (Siegrist, 1996). Bien que de manière générale, le travailleur en situation de déséquilibre tentera de modifier cette situation, soit en réduisant ses efforts ou en tentant d'augmenter ses récompenses, Siegrist (1996) a identifié certaines circonstances qui inciteront le

travailleur à demeurer en situation de déséquilibre. Ainsi, un travailleur peut décider de conserver un emploi malgré le fait qu'il en tire peu de récompenses proportionnellement aux efforts qu'il y investit, lorsqu'il perçoit le marché du travail comme étant pauvre en matière d'alternatives professionnelles, pour des raisons stratégiques (anticipations de gains futurs, etc.) ou lorsque cet employé est caractérisé par un processus motivationnel de surengagement vis-à-vis de son travail (voir **FIGURE 2**).

Le surengagement est la dimension intrinsèque du modèle et réfère à un important besoin d'être estimé, se traduisant par des efforts excessifs à cet effet dans les attitudes et comportements du travailleur (Siegrist, 1996). Les travailleurs en situation de surengagement auront tendance à endurer plus facilement des situations injustes parce qu'ils ne sont pas en mesure d'évaluer de manière juste le rapport efforts/récompenses dans lequel ils se trouvent (Lévi, 2000). Si cette caractéristique peut s'avérer être un facteur de risque à elle seule (hypothèse intrinsèque), c'est l'interaction de cette caractéristique intrinsèque avec une situation de déséquilibre efforts/récompenses (hypothèse interactive) qui est présentée comme la combinaison la plus potentiellement néfaste par le modèle (Siegrist et al., 2004).

FIGURE 2. MODÈLE DÉSÉQUILIBRE EFFORTS/RÉCOMPENSES (Siegrist, 1996)



Une revue des études ayant testé le modèle Déséquilibre Efforts/Récompenses entre 1986 et 2003 (Van Vegchel et al., 2005) a évalué la force empirique du modèle et tira quelques conclusions relativement aux différents indicateurs de bien-être au travail, notamment à l'épuisement professionnel. La plupart des études permirent de confirmer l'hypothèse extrinsèque (déséquilibre), mais seulement pour la dimension de l'épuisement émotionnel (par exemple : de Jonge et al., 2000a; Houkes et al., 2003), la seule dimension considérée dans presque tous les cas. Soulignons la contribution de l'étude de Bakker et al. (2000), qui permit de valider les trois hypothèses du modèle en associant la situation de Déséquilibre aux trois dimensions de l'épuisement professionnel, en associant la dimension intrinsèque à l'épuisement émotionnel et au cynisme et en associant l'effet d'interaction à l'épuisement émotionnel. Néanmoins, les

hypothèses intrinsèque et interactive ne bénéficient que d'un soutien mitigé en ce qui a trait à l'épuisement professionnel et aux autres indicateurs de bien-être au travail (Van Vegchel et al., 2005). Soulignons toutefois les résultats obtenus par de Jonge et al. (2000a), qui permirent de montrer que le risque d'épuisement émotionnel était vingt-et-une fois supérieur chez les travailleurs surengagés en situation de Déséquilibre Efforts/Récompenses, que chez les travailleurs uniquement surengagés (de Jonge et al., 2000a), confirmant ainsi l'hypothèse interactive du modèle.

1. 2. 2 Élargissement des déterminants de la santé mentale au travail

Comme nous l'avons souligné, les principaux modèles théoriques classiques de la santé mentale au travail (Demandes/Contrôle, Demandes/Contrôle/Soutien et Déséquilibre Efforts/Récompenses) ne bénéficient que d'un soutien empirique mitigé. Outre les arguments méthodologiques fréquemment invoqués, notamment ceux relatifs à l'importance de distinguer les concepts d'autorité décisionnelle et d'utilisation des compétences (Schreurs et Taris, 1998; Karasek et al., 1998) et de les conceptualiser distinctivement lors de la validation du modèle Demande/Contrôle/(Soutien) (Wall et al., 1996; de Jonge et al., 1996, 1999, 2000c; Van der Doef et al., 2000), plusieurs auteurs ont tenté d'expliquer l'incapacité à soutenir systématiquement les hypothèses centrales de ces modèles par l'approche trop restrictive qu'ils proposent. En effet, comme plusieurs facteurs psychosociaux entourant l'organisation du travail se sont avérés être des prédicteurs significatifs de l'épuisement professionnel (Kalimo et al., 2003; Borritz et al., 2005), les conclusions relatives à l'apport exclusif de la combinaison « demandes élevées/contrôle faible » postulé par le modèle

Demandes/Contrôle sont facilement contestables (Schaufeli et Bakker, 2004; Siegrist et al., 2004). La difficulté empirique à soutenir l'hypothèse relative à l'effet d'interaction entre les demandes élevées et le contrôle faible pourrait découler de la nature trop restrictive de cette équation, une conclusion également applicable au modèle de Siegrist.

Plusieurs recherches ont souligné l'importance d'élargir la conceptualisation des facteurs psychosociaux intégrés aux modèles théoriques à d'autres facteurs, comme les accidents physiques (Karasek et Theorell, 1990; Karasek et al., 1998; Kristensen, 1995) ou les opportunités de carrières propices à refléter les réalités contemporaines du marché du travail, dont les bouleversements technologiques ont redéfini les attentes des travailleurs au détriment des éléments relatifs au contrôle (Siegrist, 1996, 1998; de Jonge et al., 2000a). D'autres en ont appelé à un élargissement des déterminants de la santé mentale des travailleurs à un vaste éventail de contraintes et de ressources qui varieraient en fonction de l'emploi occupé et des buts individuels des travailleurs, en ne se limitant pas aux facteurs de stress traditionnels reliés à la surcharge de travail ou au contrôle (Bakker et al., 2003c; Demerouti et al., 2001a). Dans cette optique, on remarque qu'une variété de ressources peuvent également modérer l'effet d'une variété de demandes sur l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2003b, 2005a). Ainsi, les emplois caractérisés par des demandes élevées sont plus fortement associés à différentes manifestations de détérioration de la santé mentale et physique parce qu'ils mènent à une diminution de l'énergie du travailleur (pouvant mener à l'épuisement émotionnel par exemple), alors que les emplois caractérisés par des faibles ressources (notamment celles relatives au contrôle), sont plus fortement associés à une diminution de la motivation et de l'apprentissage et à une distanciation de celui-ci vis-à-vis de son travail (pouvant mener

au cynisme ou à la baisse de l'efficacité professionnelle par exemple) (Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b). Ces auteurs rejettent donc l'hypothèse interactive du modèle Demandes/Contrôle/(Soutien) et maintiennent que les demandes et les ressources initient deux processus distincts qui contribuent différemment aux divers problèmes de santé mentale tels que l'épuisement professionnel. Finalement, d'autres militent en faveur d'un élargissement des déterminants de la santé mentale des travailleurs aux caractéristiques individuelles, familiales et sociales entourant le travailleur et pouvant avoir des répercussions sur son bien-être (Marchand et al., 2006b). La prise en considération de ces nouveaux éléments a permis de révéler, par exemple, que l'utilisation des compétences avait une influence significative sur la santé mentale des travailleurs seulement lorsque les conditions entourant la famille et le réseau social hors travail n'étaient pas considérées comme des sources potentielles de stress (Marchand et al., 2005a), des résultats qui remettent en question la relation hautement significative entre cette variable et les différents problèmes de santé mentale soulignée par la littérature antérieure et qui ouvrent la porte à de nouveaux déterminants potentiellement significatifs à des facteurs qui dépassent la stricte sphère du travail.

Dans cette optique, nous tenterons d'approfondir les connaissances relatives aux déterminants des trois dimensions de l'épuisement professionnel, en intégrant à la fois des éléments reliés au travail, autant que d'autres reliés à l'environnement *hors travail* ou au travailleur lui-même. Nous tenterons ainsi d'avoir une vision plus large des facteurs pouvant influencer la variance des trois dimensions du syndrome et essayerons d'approfondir le rôle joué par chacun d'eux.

1. 2. 3 Facteurs reliés au travail

L'épuisement professionnel est fortement lié aux conditions psychosociales dans lesquelles s'exécute le travail (Schaufeli et Enzmann, 1998; Borritz et al., 2005; Kalimo et al., 2003; Lindblom et al., 2006). Dans le cadre de l'exécution de son travail, le travailleur fait face à des demandes qui engendrent du stress et il peut utiliser différentes ressources et mécanismes de protection pour y faire face. Ainsi, les demandes (de nature quantitative, comme la surcharge de travail et les échéanciers, ou de nature qualitative, comme les demandes contradictoires et l'ambiguïté de rôle) et les ressources (comme le soutien social des collègues ou des superviseurs) inhérentes à l'emploi occupé contribuent toutes deux à l'explication de la variation de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Dans le cadre de cette recherche, les relations entre les trois dimensions de l'épuisement professionnel et trois ressources provenant de l'organisation du travail et des relations sociales au travail seront observées. Plus précisément, la possibilité pour un travailleur d'utiliser ses compétences dans la réalisation de son travail, la latitude décisionnelle laissée à ce dernier dans la réalisation de son travail et le soutien social dont il bénéficie au travail de la part de ses collègues et de ses superviseurs, seront les trois ressources reliées au travail mis en relation avec les dimensions du syndrome.

La plupart des recherches réalisées jusqu'à maintenant ont révélé que la réduction des demandes s'avère plus efficace que l'augmentation des ressources dans la lutte contre l'épuisement professionnel, contrairement à la dépression ou l'anxiété par exemple, plus fortement associées au manque de ressources (Karasek et al., 1998; Schaufeli et Bakker,

2004; Schaufeli et Enzmann, 1998; Tummers et al., 2002). Cependant, les ressources sont souvent plus faciles à modifier en milieu de travail, comparativement aux demandes qui sont souvent incontournables ou irréductibles. D'autre part, les études récentes ayant montré que les demandes contribueraient plus spécifiquement à la dimension de l'épuisement émotif et que le manque de ressources contribuerait plus spécifiquement au cynisme (Bakker et al., 2003c, 2003d; Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b) et à l'inefficacité professionnelle (Lee et Ashforth, 1996; Bakker et al., 2003b, 2004, 2005a, 2005b; Schaufeli et Enzmann, 1998) et l'opposition de certains auteurs à ces conclusions (Taris et al., 1999), renouvellent l'intérêt envers l'approfondissement de la relation unissant différents facteurs reliés au travail et les trois dimensions de l'épuisement professionnel.

Conformément à la « Théorie de la Conservation des Ressources » (Hobfoll et Freedy, 1993), les individus tentent d'acquérir ou de conserver les choses auxquelles ils accordent de l'importance et lorsque celles-ci disparaissent ou diminuent, le stress engendré peut mener au développement de l'épuisement professionnel si l'individu ne peut gérer ce stress à l'aide des ressources dont il dispose désormais. De plus, conformément aux modèles théoriques classiques du stress au travail (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990), les ressources dont bénéficient les travailleurs leur permettent de réduire les effets que les demandes inhérentes à leur travail pourraient avoir sur le développement de tensions psychologiques pouvant mener à des problèmes de santé tel que l'épuisement professionnel. Si de manière générale les ressources contribuent au bien-être des travailleurs, les ressources entretiennent parfois des relations non linéaires avec les problèmes de santé mentale au travail, c'est-à-dire que

leur contribution sur le bien-être peut être limitée et suivre une courbe en « U » ou en « J ». Par exemple, un niveau d'autonomie très élevé peut mener à de l'incertitude et à un niveau de responsabilité pouvant réduire le bien-être des employés au lieu d'y contribuer (de Jonge et Schaufeli, 1998; Levi, 2000). Dans le même ordre d'idée, les demandes ne sont pas exclusivement source de tension et peuvent parfois générer un stress positif associé au développement individuel et professionnel du travailleur (Dejours, 1993; Karasek et Theorell, 1990; Marchand et al., 2005a).

Enfin, afin d'approfondir davantage l'analyse de l'impact des relations sociales sur le développement de l'épuisement professionnel, nous tenterons également d'approfondir les connaissances relatives aux impacts du travail sous supervision abusive. Cette caractéristique n'ayant fait l'objet d'une seule étude jusqu'à présent (Tepper, 2000) et celle-ci n'avait considérée que la dimension de l'épuisement émotionnel dans les analyses. Il sera donc intéressant d'étendre nos analyses statistiques aux deux autres dimensions du syndrome et de tester cette relation à partir d'un échantillon composé de main-d'œuvre civile et policière.

1. 2. 3. 1 Utilisation des compétences et autorité décisionnelle

L'organisation du travail peut varier d'une entreprise à une autre ou d'un employé à un autre au sein d'une même entreprise. De même, l'autonomie laissée au travailleur dans l'exécution de son travail ou la répétitivité des tâches à effectuer peut varier au sein d'une même profession. Il est généralement admis que la diversification des tâches et le contrôle détenu par le travailleur sur l'exécution de son travail permettent de répondre au

besoin fondamental du psychisme humain de maîtriser son environnement (Dejours, 1993) et contribueraient ainsi à protéger ce dernier contre les effets néfastes des demandes inhérentes à son travail, puisqu'une plus grande autonomie est associée à une plus grande capacité à faire face aux situations stressantes (Jenkins, 1991; Karasek, 1979).

Des niveaux de contrôle faibles furent fréquemment associés à de plus hauts niveaux d'épuisement professionnel (Bakker et al., 2005b; Lindblom et al., 2006 Bourbonnais et al., 1998, 1999; Vinet et al., 1986; Landsbergis, 1988). On remarque aussi que les variables relatives au contrôle semblent agir plus significativement sur les dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle (Bakker et al., 2005a, 2003b; Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998), mais ces résultats varient selon la manière dont l'aspect relatif au contrôle a été conceptualisé aux fins de la recherche. Dans cette optique, il semble préférable de conceptualiser les variables relatives au contrôle en deux variables distinctes, soit l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences (Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998). Les résultats obtenus à l'effet que l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences sont des concepts reliés mais distincts (Schreurs et Taris, 1998; Karasek et al., 1998), rendent leur combinaison en un facteur unique questionnable au plan théorique et méthodologique et pourrait expliquer partiellement le soutien empirique incohérent dont bénéficie le modèle Demandes/Contrôle/(Support) (Wall et al., 1996; de Jonge et al., 1996, 1999; 2000c; Van der Doef et al., 2000). Karasek lui-même avait souligné l'utilité de distinguer les différents aspects reliés au contrôle pour améliorer l'évaluation de ce concept (Karasek, 1979).

Ainsi, lorsqu'elles sont étudiées distinctivement, les deux variables contrôles semblent agir différemment sur les différentes dimensions de l'épuisement professionnel. L'autorité décisionnelle pourrait être significativement reliée à chacune des trois dimensions (Taris et al., 1999) ou aux seules dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme (Sundin et al., 2007) et l'utilisation des compétences, plus fortement associée à l'épuisement émotionnel (de Jonge et al., 2000c), au cynisme (Taris et al., 1999), à l'efficacité professionnelle (Taris et al., 1999; Sundin et al., 2007) ou aux trois dimensions du syndrome (Rafferty et al., 2001).

Toutefois, certaines études n'ont pu conclure à une contribution significative de l'utilisation des compétences et/ou de l'autorité décisionnelle à l'explication de la variance de l'épuisement professionnel ou de ses dimensions. Par exemple, les chercheurs d'une étude ayant conclu à la forte corrélation entre la faible latitude décisionnelle et la dimension de l'épuisement émotionnel lors des exercices de corrélation simple ont vu l'influence de ce premier facteur s'amoinrir au profit de l'environnement de travail et des caractéristiques individuelles lors de la réalisation des analyses multi variées (Evans et al., 2006). Certaines études ayant utilisé d'autres indicateurs afin de mesurer le niveau de « contrôle » que détient le travailleur s'inscrivent également dans cette voie. Ainsi, l'équipe de Tummers (2002) a observé que l'autonomie (défini comme l'opportunité du travailleur de déterminer plusieurs éléments de son travail; de Jonge, 1995), n'expliquait pas une proportion significative de l'épuisement professionnel. L'épuisement professionnel n'a pas pu non plus être associé à l'influence au travail (Borritz et al., 2005) et au fait d'avoir son mot à dire dans l'organisation (Bekker et al., 2005).

1. 2. 3. 2 Soutien social au travail

Le soutien social est un facteur qui contribue au bien-être des individus autant au travail que dans les autres sphères de leur vie (House et al., 1988a et 1988b). La revue réalisée par Cohen et Wills (1985) a permis de mieux définir le soutien social, en divisant le concept en quatre dimensions, selon que la fonction soit instrumentale (aide matérielle), tangible (activités sociales de loisirs), informationnelle (résolution/compréhension de problèmes) ou émotionnelle (reconnaissance). Les travaux de Karasek et Theorell (1990), Johnson et al. (1989) et Johnson et Hall (1988) ont permis d'attirer l'attention sur la contribution du soutien social à la santé mentale des travailleurs. Répondant à la fois au besoin du travailleur d'être reconnu et appuyé, le soutien social est également source de plaisir et peut compenser pour les efforts fournis par le travailleur (Dejours, 1993). Au travail, les collègues et superviseurs sont les deux principales sources de soutien social et comme nous l'avons présenté précédemment, le modèle classique Demandes/Contrôle/Soutien (Karasek et Theorell, 1990) se concentre sur les dimensions instrumentale et émotionnelle du soutien provenant des collègues et des superviseurs, lesquelles seront retenues dans le cadre de ce travail.

L'importance du soutien social comme facteur de protection de la santé mentale des travailleurs fut observée dans plusieurs études. Ainsi, un faible soutien social au travail fut associé à une plus forte propension à souffrir d'épuisement professionnel (Lindblom et al., 2006), ou à la seule dimension de l'épuisement émotionnel (Bourbonnais et al., 1998, 1999; de Jonge et al., 1996, 2000c; Tummers et al., 2002). De manière générale, l'efficacité professionnelle semble être la dimension ayant les liens les moins

significatifs avec le soutien social au travail (Lee et Ashforth, 1996; Janssen et al., 1999). Cependant, l'influence du soutien social sur les différentes dimensions de l'épuisement professionnel pourrait varier en fonction de la source du support, mais les conclusions à cet effet varient d'une étude à l'autre. Ainsi, l'épuisement émotionnel serait une dimension plus fortement liée au support provenant du superviseur (Lee et Ashforth, 1996; Janssen et al., 1999; Sundin et al., 2007) ou à celui des collègues (Janssen et al., 1999; Lee et Ashforth, 1996), alors que le cynisme serait particulièrement lié au soutien provenant des collègues (Sundin et al., 2007; Lee et Ashforth, 1996). Sundin et al. (2007), ayant conceptualisé le soutien provenant des collègues et des patients en une seule variable, ont observé une relation significative entre celle-ci et chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel.

Les effets du soutien social au travail pourraient être particulièrement significatifs pour certaines professions, par exemple pour la main-d'œuvre policière, à cause de la nature particulière du travail de policier. Ainsi, le travail d'équipe, nécessitant confiance et complicité, de même que la culture policière, font que les policiers tendent parfois à s'isoler graduellement de leurs autres réseaux sociaux pour n'entretenir que ceux relatifs au travail, parce qu'ils perçoivent leurs collègues comme étant les seules personnes capables de comprendre leur réalité (McCarty et al., 2007; Nickels et Verma, 2008). Ainsi, le manque de soutien social au travail pourrait être un facteur de stress significatif pour les policiers, mais selon certains auteurs, dans une moindre mesure que d'autres aspects liés à leur travail, comme le fait d'être ridiculisé ou placé dans des situations dangereuses par exemple (Morash et al., 2008). Une étude récente réalisée à partir d'un échantillon de policiers du SPVM a permis d'identifier le soutien social comme un des

facteurs qui permet le mieux de prédire l'état de stress post-traumatique chez les policiers (Marchand et al., 2010). Les policiers interrogés dans le cadre de cette étude ont également identifiés le soutien social comme étant le principal élément favorisant leur réadaptation suite à un évènement traumatique.

À l'opposé, les résultats obtenus dans d'autres études n'ont pas permis d'observer de relation statistiquement significative entre le soutien social au travail et l'épuisement professionnel. Ainsi, les résultats obtenus lors d'une étude longitudinale portant sur un échantillon de travailleurs issus de différentes professions (Borritz et al., 2005) n'ont pas permis de confirmer la présence d'une relation significative entre le soutien social au travail et le syndrome d'épuisement professionnel. Rafferty et al. (2001) n'ont observé aucune relation significative entre le soutien social au travail et les dimensions de l'épuisement professionnel lorsque les variables relatives aux demandes, au contrôle et aux caractéristiques démographiques des répondants étaient considérées. Ces résultats s'opposent à ceux obtenus par Sundin et al. (2007), lesquels ont montré la relation significative unissant les deux sources de soutien social et les trois dimensions de l'épuisement professionnel, même après avoir contrôlé les analyses avec des variables relatives aux demandes, au contrôle et aux caractéristiques démographiques. Par ailleurs, Bekker et al. (2005) n'ont pas décelé de relation statistiquement significative entre la relation d'un travailleur avec ses supérieurs et l'épuisement professionnel. Finalement, certaines études ont permis d'observer une relation non linéaire (courbe en « U ») entre le soutien social au travail et la dimension de l'épuisement émotionnel (de Jonge et al., 2000c), un bas niveau de soutien social affectant les travailleurs au même titre qu'un niveau très élevé.

Le fait de travailler en étroite collaboration avec des collègues souffrant d'épuisement professionnel ou présentant des symptômes dépressifs pourrait avoir un effet d'entraînement et favoriser le développement de tels symptômes chez le travailleur « sain » (Buunk et Schaufeli, 1993; Bakker et Schaufeli, 2000, Bakker et al., 2001, 2003a, 2005b). En effet, la perspective sociopsychologique de l'épuisement professionnel veut que le syndrome se développe initialement dans un contexte social, selon la manière dont les travailleurs perçoivent et interprètent les comportements de leurs collègues au travail (Buunk et Schaufeli, 1993).

La nature sociale et potentiellement contagieuse de l'épuisement professionnel est examinée depuis plusieurs années par les chercheurs s'intéressant à la question et les preuves empiriques à cet effet s'accumulent, notamment pour les professions nécessitant un travail d'équipe soutenu (Bakker et al., 2003a), comme les infirmiers (Bakker et al., 2005b). Cette dernière étude a même permis de conclure que la perception des attitudes et comportements des collègues de travail s'avérait être le facteur de stress le plus significatif dans l'explication de la variance de l'épuisement professionnel. Ainsi, même après avoir contrôlé la relation avec différentes variables habituellement significatives, comme les demandes élevées et la latitude décisionnelle faible, les trois dimensions du syndrome (mais plus particulièrement l'épuisement émotionnel et le cynisme) étaient principalement expliquées par les plaintes d'épuisement professionnel émises de la part des collègues de travail (Bakker et al., 2005b).

Dans le même ordre d'idée, la perception qu'ont les travailleurs de la façon dont leur superviseur perçoit les demandes inhérentes à leur emploi apparaît également comme un

facteur qui peut contribuer à l'épuisement émotionnel (Wilk et Moynihan, 2005). Cette étude a aussi permis de montrer que la dimension de l'épuisement émotionnel varie d'un superviseur à l'autre chez les travailleurs occupant le même emploi pour le même employeur, ce qui suggère que l'impact des demandes (dans cette étude : les demandes émotionnelles) sur cette dimension du syndrome varie davantage en fonction du superviseur qu'en fonction du travail. Ces résultats s'inscrivent en conformité avec ceux de Rhoades et Eisenberger (2002), dont la revue de littérature a permis de souligner que les superviseurs peuvent à la fois être une source de soutien et de stress au travail.

1. 2. 3. 3 Supervision abusive

Les aspects liés aux relations sociales au travail sont dorénavant intégrés aux modèles explicatifs des déterminants de la santé mentale des travailleurs. Conséquemment, l'impact des modes de gestion se doit également d'être approfondi en tant qu'aspect potentiellement significatif quant à la santé mentale des travailleurs. Nous avons donc décidé de nous pencher sur l'influence du travail sous supervision abusive, sur la propension des travailleurs à souffrir d'épuisement professionnel et plus particulièrement sur les trois dimensions du syndrome distinctivement. La notion de supervision abusive réfère à la perception que se fait le subordonné, du degré avec lequel son superviseur adopte des comportements verbaux et non verbaux hostiles, excluant des contacts physiques. Il s'agit donc d'un sentiment subjectif relié à la perception qu'a le travailleur de la manière dont il est supervisé (Tepper, 2000). Les conséquences du travail sous supervision abusive sur le développement de l'épuisement professionnel n'a fait l'objet que d'une seule étude jusqu'à maintenant et celle-ci a permis de montrer que

la supervision abusive était associée à la dimension de l'épuisement émotionnel, une relation qui était renforcée lorsque le travailleur estimait avoir peu de mobilité d'emploi (Tepper, 2000). Notons que les résultats ont aussi permis d'associer la supervision abusive à la détresse psychologique, à de plus fortes propensions à quitter leur emploi et, pour ceux qui le conservaient, à des taux moins élevés de satisfaction au travail et à des niveaux d'engagement plus bas. D'autre part, Hornstein (1996) a également observé que la supervision abusive aurait des conséquences sur la performance, les attitudes et la santé psychologique des subordonnés ainsi supervisés. Mentionnons également les résultats obtenus par Borritz et al. (2005), qui ont permis d'associer une faible qualité de leadership à de plus hauts niveaux d'épuisement professionnel. Finalement, soulignons que la formation des superviseurs à de bonnes techniques de gestion apparaît comme un élément fondamental à la réduction du stress chez les policiers (Waters et Ussery, 2007).

1.3 Facteurs hors travail

Comme nous l'avons précisé précédemment, les chercheurs s'intéressant à l'épuisement professionnel et à d'autres problèmes relatifs à la santé mentale des travailleurs tendent à élargir la portée de leur recherche, afin d'y inclure des aspects qui dépassent la sphère du travail. Par exemple, l'importance des aspects liés à la famille (soutien offert par le conjoint, présence d'enfants à la maison, interférence travail/famille, etc.) se traduit par une multiplication des études sur le sujet. Dans le cadre de ce travail, un facteur *hors travail* dont la relation avec l'épuisement professionnel fut peu investigué jusqu'à présent sera intégré au modèle conceptuel : le soutien social dont bénéficie le travailleur à l'extérieur de son travail (ci-après : soutien social hors travail).

1. 3. 1 Soutien social hors travail

Tel que souligné dans la section traitant du soutien social au travail, la contribution du soutien social comme facteur qui contribue à la santé et au bien-être des individus est documentée depuis les années quatre-vingt (House et al., 1988a et 1988b; Dejours, 1993). Plusieurs études ont permis d'observer que les individus ayant un conjoint, des amis ou des membres de leur famille qui leur fournissent des ressources matérielles et psychologiques sont en meilleure santé que ceux qui n'en ont pas (Broadhead et al., 1983; Cohen et Wills, 1985).

Cependant, l'étude de l'influence du soutien social hors travail sur la santé mentale des travailleurs est beaucoup plus récente. Quoique plusieurs études aient conclu à un effet réducteur du soutien social hors travail sur la détresse psychologique (Bourbonnais et al., 1996, 1999; Marchand et al., 2005a, 2005b; 2006a), la relation entre ce facteur et l'épuisement professionnel fut relativement négligée jusqu'à présent. À notre connaissance, une seule étude a porté sur la question (Bourbonnais et al., 1998). Les résultats de cette étude a permis de montrer qu'un faible niveau de soutien social à l'extérieur du travail était associé à la dimension de l'épuisement émotionnel, la seule dimension considérée dans les analyses. Rappelons également que le soutien social provenant du travail et des proches est un facteur qui pourrait être particulièrement utile à la réadaptation des policiers du SPVM après un événement traumatique (Marchand et al., 2010).

1. 4 Facteurs individuels

Les travailleurs sont également porteurs de caractéristiques qui peuvent influencer leur santé mentale. Par exemple, leur personnalité ou leur bagage démographique peuvent influencer leur façon de faire face aux contraintes découlant de leur travail. En ce qui a trait à l'épuisement professionnel, l'apport des caractéristiques individuelles est souvent de moins grande importance que celle des caractéristiques liées au contexte dans lequel s'exécute le travail (Maslach et al., 2001). Les facteurs sociodémographiques semblent jouer un rôle peu significatif dans l'explication de la variance de l'épuisement professionnel, ce qui laisse supposer qu'il s'agit d'un phénomène plus social qu'individuel (Maslach et al., 2001), même si les résultats à cet effet manquent de robustesse (Schaufeli et Enzmann, 1998).

Dans le cadre de cette recherche, les variables individuelles que sont l'âge, le genre, l'état civil, le degré de scolarité et le revenu d'emploi seront ajoutés au modèle d'analyse à titre de variables contrôles, afin de réduire les possibilités de biais quant aux relations observées entre l'épuisement professionnel et les autres variables potentiellement explicatives.

1. 4. 1 Âge

Deux revues de littérature portant sur l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001; Schaufeli et Enzmann; 1998) ont conclu que l'épuisement professionnel fut majoritairement observé auprès des jeunes employés et que le syndrome semble se manifester davantage en début de carrière. Ces résultats pourraient être expliqués par

différents éléments comme le choc causé par l'entrée sur le marché du travail, un mauvais développement du réseau social en milieu de travail ou par le « biais du survivant », c'est-à-dire que les travailleurs ayant déjà fait l'expérience de l'épuisement professionnel ont quitté leur emploi, laissant derrière eux des travailleurs présentant des niveaux inférieurs d'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001; Schaufeli et Enzmann; 1998).

Néanmoins, l'influence de l'âge sur l'épuisement professionnel reste mitigée puisque certaines études ont permis de conclure que l'âge n'entraîne pas en relation avec l'épuisement professionnel (Bourbonnais et al., 1998), alors que d'autres ont révélé que l'âge était corrélé positivement à l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006a; Lindblom et al., 2006; Ahola et al., 2009) ou plus spécifiquement à l'épuisement émotionnel (Demerouti et al., 2000; Bekker et al., 2005), au cynisme (Piko, 2006; Kalimo, 2000) ou à l'inefficacité professionnelle (Kalimo, 2000). Plusieurs raisons furent avancées pour expliquer la relation positive observée entre l'âge et l'épuisement professionnel. D'abord, la nature graduelle du processus de développement de l'épuisement professionnel, plus particulièrement l'évolution relativement lente de la dimension de l'épuisement émotionnel, pourrait expliquer partiellement la raison pour laquelle le syndrome est plus fréquent à mesure que les travailleurs augmentent en âge (Kalimo et al., 2003; Toppinen-Tanner et al., 2002). Ainsi, la nature cumulative du processus de stress favoriserait, par l'exposition chronique à certains facteurs psychosociaux en milieu de travail, une détérioration de la santé (Johnson et al., 1996; Kivimaki et al., 2002). D'autre part, les changements majeurs qu'a subi le monde du travail dans la dernière décennie, notamment la nécessité d'acquérir continuellement de

nouveaux savoirs et d'être flexible dans l'exécution de son travail, auraient moins affecté les jeunes travailleurs que les travailleurs âgés, ces derniers détenant généralement un niveau d'éducation inférieur (Ahola et al., 2006a).

En milieu policier, les résultats de Loo (1994) ayant permis d'associer de plus bas niveaux d'épuisement émotionnel et de cynisme aux gestionnaires de police les plus expérimentés s'opposent à ceux de Bourbonnais et al. (1998), ayant montré que l'ancienneté ne protégeait pas contre l'épuisement professionnel et à ceux d'Oligny (1991), ayant montré que l'épuisement professionnel apparaissait généralement après sept à douze ans d'exercice professionnel en milieu policier, des résultats semblables à ceux obtenus par Lourel et al. (2004) à l'aide d'un échantillon provenant de professionnels des Maisons d'Arrêt.

1. 4. 2 Genre

Les résultats quant à la contribution du genre à l'épuisement professionnel manquent également de robustesse. La revue de littérature de Schaufeli et Enzmann (1998), dont les résultats concernant le genre furent corroborés par plusieurs études récentes, conclut que le cynisme est une dimension qui serait plus fortement associée aux hommes (Evans et al., 2006), alors que l'épuisement émotionnel serait une dimension plus fortement associée aux femmes (Maslach et al., 2001, Ahola et al., 2006a). Néanmoins, certains auteurs soutiennent que la prévalence de l'épuisement professionnel ne change pas en fonction du sexe (Ahola et al, 2006b; Ahola et al, 2008a; Sundin et al., 2007), notamment chez les policiers (Burke et al., 2006; McCarty et al., 2007). D'autres

résultats ont montré que les femmes sont plus susceptibles que les hommes de souffrir d'épuisement professionnel (Lindblom et al., 2006; Ahola et al., 2009) et plus fortement lorsqu'elles étaient jeunes ou peu expérimentées professionnellement (Bakker et al., 2002). Finalement, quelques études ont également conclu que les hommes auraient une plus grande propension à souffrir d'épuisement professionnel (Van Horn et al., 1997) ou des seules dimensions de l'épuisement émotionnel (Bekker et al., 2005) et du cynisme (Evans et al., 2006; Lourel et al., 2004; Piko, 2006).

Plusieurs auteurs soutiennent que les hommes et les femmes auraient des vulnérabilités différentes aux effets du stress chronique relié au travail (Denton et al., 2004; Bakker et al., 2002; Poulin et Walter, 1993) et que les causes des problèmes de santé mentale sont plus souvent associées au travail chez les hommes que chez les femmes (Ahola et al., 2005), puisque chez ces dernières, les causes des problèmes de santé mentale sont distribuées entre plusieurs sphères de la vie quotidienne, telles que les relations sociales et les problèmes à la maison (Denton et al., 2004). Les résultats relatifs au genre doivent être interprétés en prenant en considération les possibilités de biais attribuables aux stéréotypes et aux rôles traditionnels prescrits par la société (Maslach et al., 2001; Schaufeli et Greenglass, 2001) et la nature des métiers traditionnellement occupés par les hommes et les femmes. Le fait que les femmes subissent plus de contraintes au travail (Wilkins et Beaudet, 1998) pourrait être attribuable aux différences dans les types d'emplois qu'occupent généralement les hommes et les femmes (Karasek et Theorell, 1990; Hall, 1989). De plus, au niveau de l'exécution des tâches, les hommes auraient un plus grand contrôle sur l'exécution de leur travail que les femmes, la relation entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle étant plus souvent inversement

proportionnelle chez les femmes que chez les hommes (Karasek et Theorell, 1990; Roxburgh, 1996), notamment au Québec (Brisson et al., 1994). Au sein de la profession de policier, les femmes détiendraient également un moins grand contrôle sur l'exécution de leur travail, mais bénéficieraient d'un plus grand soutien social au travail (Burke et al., 2006), ce qui pourrait expliquer qu'elles ne présentent pas des taux d'épuisement professionnel plus élevés que leurs collègues masculins (Burke et al., 2006; McCarty et al., 2007).

1. 4. 3 État civil

Quoique la situation conjugale puisse générer du stress, être en couple serait généralement source de bien-être au travail et le fait de vivre seul pourrait favoriser l'épuisement professionnel. Cependant, cet effet protecteur de l'état civil serait plus significatif chez les hommes que chez les femmes (Schaufeli et Enzmann, 1998; Maslach et al., 2001). En effet, les femmes bénéficient généralement d'un plus grand soutien social que les hommes, augmentant ainsi l'importance de la famille comme ressources permettant de faire face aux tensions liées au travail chez ces derniers (Bebbington, 1987; Salokangas, 1988). Le fait d'être un homme et de vivre seul fut régulièrement associé à un indice global d'épuisement professionnel (Ahola et al., 2008a) ou aux trois dimensions spécifiquement (Ahola et al., 2006).

Certaines études n'ont cependant pas pu conclure à la présence d'une relation entre l'état civil et l'épuisement professionnel (Bekker et al., 2005), notamment chez les policiers (McCarty et al., 2007).

1. 4. 4 Degré de scolarité

La revue de littérature de Schaufeli et Enzmann (1998) permet de montrer qu'avoir un degré de scolarité plus élevé pourrait favoriser l'épuisement professionnel, ce qui pourrait être expliqué par le fait qu'un degré de scolarité plus élevé est généralement accompagné de plus grandes responsabilités au travail (Maslach, 2001). En effet, des niveaux de scolarité plus élevés sont généralement associés à des niveaux plus élevés de cynisme et des niveaux plus bas d'efficacité professionnelle (Piko, 2006; Maslach et al., 2001). Cependant, Ahola et al. (2006) ont relevé des niveaux élevés d'épuisement professionnel chez les travailleuses faiblement éduquées et McCarty et al. (2007) n'ont pas noté d'influence significative du degré de scolarité sur l'épuisement professionnel et d'autres problèmes liés au stress au travail auprès de leur échantillon de policiers. Comme le degré de scolarité peut se confondre avec d'autres facteurs comme la profession ou le statut d'emploi, les conclusions à l'égard de l'influence de la scolarité sur différentes manifestations de détérioration de la santé mentale au travail restent imprécises (Maslach, 2001) et méritent d'être approfondies.

1. 4. 5 Revenu d'emploi

Peu d'études se sont attardées à l'influence du revenu sur la propension à souffrir d'épuisement professionnel, se concentrant plutôt sur la profession ou le statut socio-économique. Notons que les résultats de l'étude transversale de Tang et al. (2001) permirent d'associer un bas salaire bas avec de plus hauts niveaux d'épuisement émotionnel, mais ces résultats n'ont pu être confirmés lors de l'étude longitudinale tenue parallèlement par la même équipe (Tang et al., 2001). Précisions néanmoins que les

faibles niveaux de revenu sont souvent associés à différents problèmes de santé mentale au travail comme la détresse psychologique (Vermeulen et Mustard, 2000; Bourbonnais et al., 1996).

1. 5 Main-d'œuvre policière, santé mentale et épuisement professionnel

Afin d'analyser les facteurs qui prédisent les trois dimensions de l'épuisement professionnel dans un échantillon majoritairement composé de main-d'œuvre policière, il est essentiel de bien cerner la nature particulière du travail exécuté par cette catégorie de travailleurs. Nous tenterons donc de dresser un bref portrait du travail en milieu policier, afin de distinguer les conditions dans lesquelles s'exécute le travail de cette catégorie de travailleurs et d'identifier les éléments pouvant influencer leur bien-être psychologique au travail et, conséquemment, le développement du syndrome d'épuisement professionnel.

1. 5. 1 Facteurs de stress et santé mentale chez la main-d'œuvre policière

L'épuisement professionnel peut se manifester dans tous les types d'emploi (Leither and Schaufeli, 1996). Une étude fut réalisée à partir d'un échantillon québécois (Vézina et Gingras, 1996) dans le but d'identifier les secteurs d'activité économique qui présentent des risques pour la santé mentale des travailleurs. Les résultats obtenus ont permis montrer que le secteur des services de défense et de protection publique ne présentait pas de risques particulièrement significatifs pour la main-d'œuvre qui y travaille (Vézina et Gingras, 1996). Une étude plus récente portant sur un large échantillon de travailleurs

canadiens a permis de tirer des conclusions similaires (Marchand, 2007).

Néanmoins, les risques particuliers du travail exécuté par la main-d'œuvre policière en matière de santé mentale sont largement documentés. La main-d'œuvre policière est reconnue comme une profession à haut risque psychologique depuis la fin de la Deuxième Guerre Mondiale, après qu'on ait identifié les contraintes de l'exposition aux situations menaçantes et du besoin constant de vigilance (Waters et Ussery, 2007). Les facteurs de stress liés au travail des policiers furent regroupés en deux catégories. La première catégorie regroupe les facteurs de stress inhérents à la nature du travail de policier, soit les aspects associés au danger ou à l'organisation du travail (menaces physiques, utilisation de la force, exposition à la force et au danger, quarts de travail, etc.). La deuxième catégorie regroupe les aspects organisationnels de la profession de policier, notamment les caractéristiques bureaucratiques des organisations policières (mauvaise qualité de gestion et de supervision, structures hiérarchiques inflexibles, manque de communication, plafonnement professionnel, mesures disciplinaires, etc.) (Burke et Mikkelsen, 2005; McCarty et al., 2007).

Ainsi, le travail de policier se distingue du travail effectué par les civils par la présence de certains risques particuliers, la main-d'œuvre policière étant exposée à un plus grand nombre de d'agents stressés ponctuels et chroniques que celle œuvrant dans d'autres types d'emplois. Au Québec, les données de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST) révèlent que la main-d'œuvre policière est parmi les catégories de travailleurs les plus fortement exposées à des actes violents en milieu de travail (Hébert et al., 2003). L'exposition routinière à différents facteurs stressants au travail fut

associée à des risques accrus de détresse psychologique, de dépression et de crises cardiaques, de troubles digestifs et cardio-vasculaires, d'alcoolisme, de désordres post-traumatiques, de violence conjugale, de suicide et les individus ayant fait carrière dans la police meurent généralement plus jeunes que les individus ayant exercé d'autres types de professions (Waters et Ussery, 2007; Liberman et al., 2002).

En ce qui à trait à l'épuisement professionnel, la littérature indique que les travailleurs du secteur des forces de l'ordre (policiers, gardiens de prison, etc.) présenteraient des niveaux plus élevés de cynisme et des niveaux plus bas d'épuisement émotionnel et d'efficacité professionnelle (Schaufeli et Enzmann, 1998; Maslach et al., 2001) en comparaison aux autres catégories de travailleurs. De plus, les policiers souffrant d'épuisement professionnel pourraient présenter des comportements plus agressifs ou négatifs envers les récipiendaires de leurs services et leur organisation, au détriment de l'utilisation des habiletés interpersonnelles dans la résolution de conflit (Schaufeli et Enzmann, 1998). D'autre part, de hauts niveaux d'épuisement émotionnel, de cynisme et (étonnamment) d'efficacité professionnelle furent associés à l'adoption d'attitudes négatives à l'égard des citoyens (Kop et Euwema, 2001). Le cynisme fut également associé à des attitudes favorables à l'utilisation de la force (Burke et Mikkelsen, 2005; Kop et Euwema, 2001) et l'efficacité professionnelle à l'utilisation d'habiletés interpersonnelles dans la résolution de conflit (Burke et Mikkelsen, 2005; Kop et Euwema, 2001). Ces résultats soulignent l'importance de l'approfondissement des déterminants spécifiques des trois dimensions de l'épuisement professionnel au sein de cette profession.

1. 5. 2 Culture policière

Plusieurs auteurs ont souligné l'importance de la culture policière comme un élément fondamental de la nature du travail des policiers. Une étude récente effectuée à l'aide d'échantillons provenant de trois pays (Canada, Japon, Inde) a permis d'identifier certaines constances parmi les attitudes culturelles des policiers (Nickels et Verma, 2008).

Ainsi, la nature bureaucratique de type paramilitaire des départements de police et l'influence organisationnelle sur la personnalité de ses agents sont souvent présentées comme les constantes les plus universelles. Dans une moindre mesure, la ligne de conduite autoritaire des agents, leurs attitudes inflexibles à l'égard des criminels, l'impression qu'ils ont de détenir un pouvoir sur les autres et leur aliénation vis-à-vis du reste de la population sont des caractéristiques qui sont souvent attribuées à la main-d'œuvre policière (Nickels et Verma, 2008; Waters et Ussery, 2007). L'homogénéisation de cette culture pourrait être renforcée par le rang occupé au sein de la hiérarchie policière, le nombre d'années de service et la concentration de collègues policiers dans le réseau social du policier (Nickels et Verma, 2008).

D'autre part, la culture policière est souvent présentée comme un frein à la réussite des différentes mesures d'aide qui sont mises à la disposition des policiers et de leurs familles en matière de santé mentale parce qu'elle dévalorise les demandes d'aide extérieure et renforce l'hypervigilance des policiers, ce qui se traduit par une méfiance envers le soutien extérieur et une perte de confiance envers toute forme d'aide, même

celle provenant de la famille (Waters et Ussery, 2007). D'autres facteurs organisationnels freinent également le recours des policiers aux différentes ressources mises en place par la société et les organisations départementales. Parmi les plus importantes, on retrouve la crainte de conséquences professionnelles pouvant découler d'un manque de confidentialité du processus, comme la remise en question de leurs capacités physiques et psychologiques d'accomplir leur travail (Waters et Ussery, 2007).

Cependant, une étude récente a permis de d'observer que les policiers du SPVM seraient plutôt favorables à l'obtention de soutien psychologique pour faire face au stress occasionné par leur travail (Marchand et al., 2010). Selon ces auteurs, la mise en place du *Programme d'aide aux policiers et policières* (PAPP) du SPVM en 1990 pourrait expliquer cette attitude témoignant d'une évolution de la culture policière traditionnellement défavorable aux démonstration de vulnérabilité, au profit d'une ouverture aux programmes de soutien en milieu de travail (Marchand et al., 2010).

D'autre part, plusieurs recherches ayant porté sur le sujet depuis les années soixante-dix ont remis en question l'uniformité de la culture policière en présentant différentes variations (individuelles, nationales, etc.). Ainsi, les tensions internes présentes au sein des organisations de police témoignent du caractère multiforme de la culture policière (Dupont, 1999). Les policiers qui travaillent sur le terrain et les gestionnaires de police par exemple, pourraient appartenir à des sous cultures policières distinctes (Ianni, 1983), lesquelles composent la culture organisationnelle (Paoline, 2004).

1. 6 Synthèse des connaissances

Nous avons présenté les fondements théoriques et empiriques des déterminants des trois dimensions de l'épuisement professionnel. Nous tirons de cet exercice de synthèse, quelques conclusions qui viennent justifier notre recherche et le choix des déterminants qui y sont intégrés afin d'être approfondis davantage.

D'abord, l'incohérence des résultats obtenus quant aux hypothèses des modèles théoriques classiques en santé mentale (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990; Siegrist, 1996) et la tendance en faveur d'un élargissement des déterminants de la santé mentale au travail nous indiquent que les connaissances relatives aux déterminants de la santé mentale des travailleurs doivent encore être approfondies.

L'importance de distinguer les concepts d'autorité décisionnelle et d'utilisation des compétences (Schreurs et Taris, 1998; Karasek et al., 1998; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998) et de les conceptualiser distinctivement lors de la validation des hypothèses issues du modèle Demande/Contrôle/(Support) (Karasek, 1979; Wall et al., 1996; de Jonge et al., 1996, 1999, 2000c; Van der Doef et al., 2000), notamment pour évaluer l'influence respective des deux variables de contrôle sur les différentes dimensions de l'épuisement professionnel (Rafferty et al., 2001), nous incite également à approfondir les connaissances relatives aux contributions distinctes de l'utilisation des compétences et de l'autorité décisionnelle sur l'épuisement professionnel et sur les trois dimensions du syndrome distinctivement. De plus, peu d'études ayant cherché à valider les hypothèses de ces modèles théoriques classiques ont utilisé les trois dimensions de

l'épuisement professionnel comme variables dépendantes, ce qui réduit les connaissances relatives à la validité des modèles pour les trois dimensions du syndrome distinctivement.

En effet, on remarque que les déterminants spécifiques des trois dimensions de l'épuisement professionnel n'ont fait l'objet que de très peu d'études (Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b) et que cet aspect se doit d'être approfondi davantage. Plusieurs études recensées lors de cet exercice ont centré leurs analyses sur la dimension de l'épuisement émotionnel (Maslach et al., 2001) et, dans une moindre mesure, sur les dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme, sous prétexte qu'il s'agissait des dimensions centrales du syndrome (Maslach, 1998, 2003; Koeske et Koeske, 1989), des dimensions les plus significativement reliées entre elles (Lee et Ashforth, 1996) et celles ayant les liens les plus forts avec différents agents stressants en milieu de travail (Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann, 1998; Schaufeli et Dierendonck, 1993).

Or, les trois dimensions de l'épuisement professionnel s'avèrent différemment associées aux différentes caractéristiques du travail et les récents développements voulant que les demandes contribuent plus spécifiquement à l'épuisement émotionnel et que le manque de ressources contribue plus spécifiquement au cynisme et à l'inefficacité professionnelle (Lee et Ashforth, 1996; Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b; Bakker et al., 2003b, 2003c, 2003d, 2004, 2005a, 2005b; Schaufeli et Enzmann, 1998) renouvellent l'intérêt envers l'approfondissement de la contribution spécifique des différents facteurs reliés au travail à la prévalence des trois dimensions du syndrome. Les résultats obtenus à l'effet que les trois dimensions du syndrome soient associées

différemment à certaines réactions et certains comportements chez les policiers (Burke et Mikkelsen, 2005; Kop et Euwema, 2001) renforcent d'autant plus l'intérêt envers l'approfondissement de la question à partir d'un échantillon partiellement constitué de main-d'œuvre policière.

De plus, les connaissances relatives à l'influence des relations sociales sur l'épuisement professionnel sont plutôt limitées et celles relatives à l'influence des relations sociales sur les trois dimensions spécifiquement le sont encore davantage. Ainsi, il convient d'approfondir les connaissances relatives à la supervision abusive, dont la relation avec l'épuisement professionnel n'a fait l'objet que d'une seule étude jusqu'à présent (Tepper, 2000). La nature sociale du phénomène de l'épuisement professionnel de plus en plus soulignée par la littérature sur le sujet (Buunk et Schaufeli, 1993), de même que les résultats obtenus dans d'autres études à l'effet que l'impact des demandes sur l'épuisement professionnel pourrait varier davantage en fonction du superviseur qu'en fonction du travail (Wilk et Moynihan, 2005) et que les superviseurs peuvent à la fois être une source de soutien et une source de stress au travail (Rhoades & Eisenberger, 2002), nous incitent à nous pencher sur la question. D'autre part, il sera intéressant de vérifier si nos résultats permettent d'approfondir ceux de Tepper (2000), qui n'avait considéré que la dimension de l'épuisement émotionnel dans ses analyses.

Bien que sa contribution à la réduction de la détresse psychologique des travailleurs semble significative (Marchand et al., 2006b), l'influence du soutien social hors travail sur l'épuisement professionnel est également un facteur relatif aux relations sociales négligé dans la littérature. Si Bourbonnais et al. (1998) ont observé une relation

significative entre le fait de bénéficier d'un faible soutien social hors travail et la dimension de l'épuisement émotionnel, à notre connaissance, aucune recherche réalisée jusqu'à maintenant n'a tenté d'évaluer la relation de ce facteur avec chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel. D'autre part, notre recension des écrits permet de souligner que l'approfondissement des problématiques liées à la santé mentale des travailleurs passe également par l'intégration d'éléments qui dépassent la sphère du travail.

Enfin, la main-d'œuvre policière semble particulièrement vulnérable au stress au travail à cause de la nature particulière des tâches qui y sont rattachées et de la culture policière. Le fait que les policiers qui souffrent d'épuisement professionnel puissent présenter des comportements plus agressifs ou négatifs envers les bénéficiaires de leurs services et envers leur organisation, au détriment de l'utilisation des habiletés interpersonnelles dans la résolution de conflit (Schaufeli et Enzmann, 1998) milite en faveur de l'approfondissement des connaissances relatives aux déterminants du syndrome au sein de cette catégorie de travailleurs et au rôle que joue le statut de civil ou de policier dans l'influence des déterminants organisationnels et sociaux sur les trois dimensions du syndrome. Ce dernier élément permettra également de contribuer au débat entourant l'homogénéité de la culture policière dont les connaissances sont également incohérentes, notamment en ce qui a trait à l'existence de sous cultures distinctes au sein d'une même organisation.

CHAPITRE 2- PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE ET MODÈLE CONCEPTUEL

La recension des écrits portant sur les déterminants des trois dimensions de l'épuisement professionnel nous a permis d'évaluer les connaissances actuellement disponibles et d'identifier les éléments sur lesquels il semble important de se pencher davantage. Nous avons ainsi élaboré la problématique et formulé les questions de recherche qui feront l'objet d'approfondissement dans le cadre de ce travail et guideront la suite de notre démarche. La recension des écrits nous a également permis d'identifier les variables qui seront intégrées au modèle d'analyse et de formuler nos hypothèses de recherche.

2. 1 Questions de recherche

Suite à la réalisation de la revue de littérature, certaines questions s'avèrent importantes quant à l'approfondissement des connaissances relatives aux déterminants organisationnels et sociaux des trois dimensions de l'épuisement professionnel :

- Comment les ressources dont dispose le travailleur dans le cadre de son travail agissent-elles sur les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel?
- Comment la contrainte du travail sous supervision abusive agit-elle sur les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel?
- Comment le fait de bénéficier d'un soutien social hors travail agit-il sur les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel?
- Comment le fait d'être un policier ou un civil modère la relation entre les variables explicatives et les trois dimensions de l'épuisement professionnel?

2. 2 Problématique de recherche

Même si la réduction des demandes s'avère plus efficace que l'augmentation des ressources en ce qui a trait à la protection des travailleurs contre l'épuisement professionnel (Karasek et al., 1998; Schaufeli et Bakker, 2004; Schaufeli et Enzmann, 1998; Tummers et al., 2002), l'aspect pratique relié à la compréhension des ressources, de même que le soutien empirique relativement important dont bénéficient les connaissances relatives à l'influence des demandes sur le syndrome (Schaufeli et Enzmann, 1998), nous incitent à nous pencher sur la relation qui unit certaines ressources avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Ainsi, les relations unissant l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et le soutien social au travail et les dimensions de l'épuisement émotionnel, du cynisme et de l'efficacité professionnelle feront l'objet d'approfondissement.

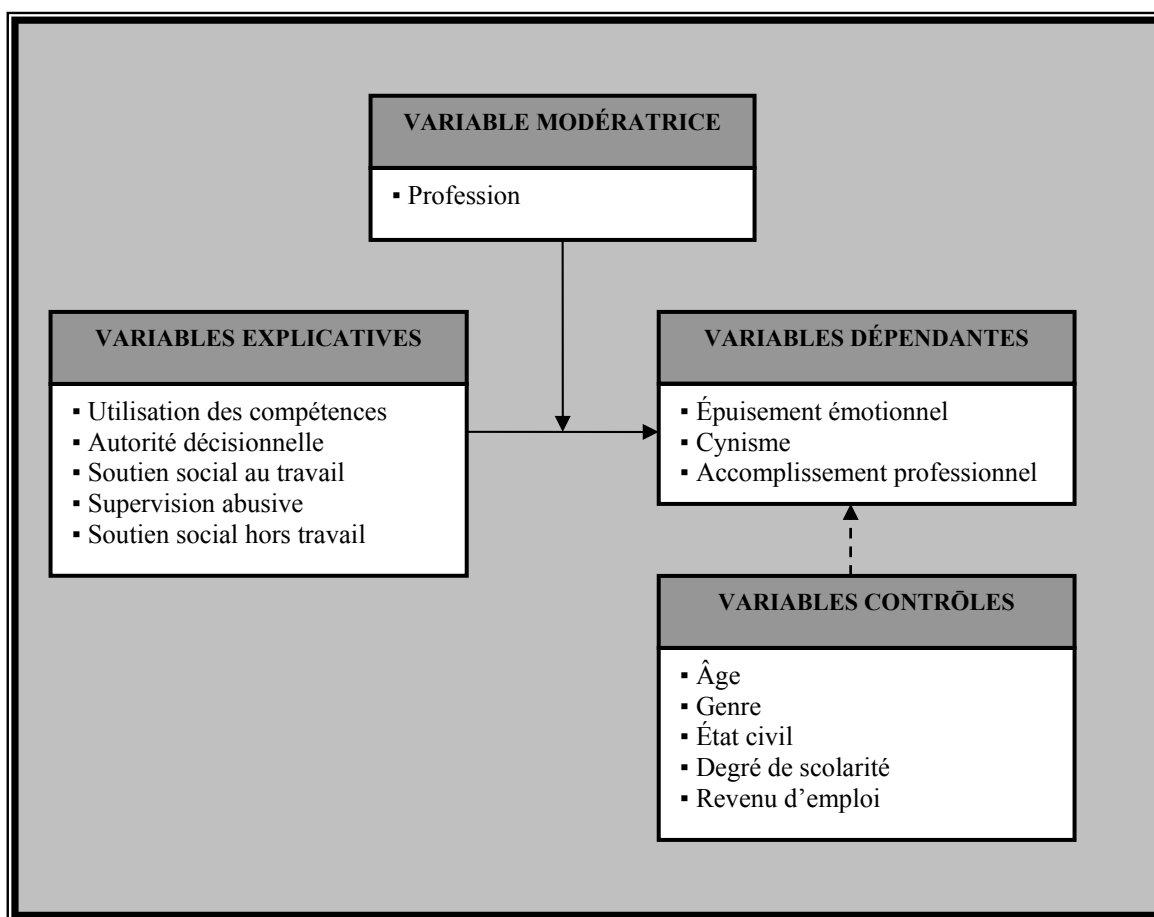
De plus, afin d'étudier davantage l'impact des relations sociales sur les dimensions de l'épuisement professionnel, nous tenterons également de parfaire les connaissances concernant la relation qu'entretiennent la supervision abusive et le soutien social hors travail avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel.

Cette recherche vise donc à mesurer l'impact de différents facteurs organisationnels (utilisation des compétences, autorité décisionnelle, soutien social au travail, supervision abusive) et sociaux (soutien social hors travail) sur la variance de l'épuisement émotionnel, du cynisme et de l'efficacité professionnelle et à déterminer si ces relations varient selon que le travailleur appartienne à la main-d'œuvre policière ou civile.

2.3 Modèle conceptuel

Le modèle conceptuel illustre les relations supposées par les hypothèses de recherche entre les variables explicatives et les variables dépendantes, ainsi que le rôle potentiellement modérateur que pourrait jouer la profession de type policière ou civile sur l'impact de ces variables explicatives. On y illustre également l'influence des variables contrôles qui seront considérées lors des analyses.

FIGURE 3. MODÈLE CONCEPTUEL



2. 4 Hypothèses de recherche

En regard de la revue de la littérature portant sur les déterminants organisationnels et sociaux des trois dimensions de l'épuisement professionnel et de la théorie pertinente en matière de santé mentale au travail, six hypothèses de recherche ont été formulées.

TABLEAU I. HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

H1	Plus l'utilisation des compétences augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue.
H2	Plus l'autorité décisionnelle augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue.
H3	Plus le soutien social au travail augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue.
H4	Plus la supervision abusive augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel augmente.
H5	Plus le soutien social hors travail augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue.
H6	L'appartenance au corps policier favorise la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel.

Comme nous le présenterons dans la méthodologie, les scores obtenus aux indicateurs d'efficacité professionnelle seront inversés lors de la construction de la variable, afin qu'un score élevé témoigne d'inefficacité professionnelle.

Les hypothèses relatives à l'utilisation des compétences et à l'autorité décisionnelle sont basées sur la théorie en matière de santé mentale au travail et sur les résultats obtenus

dans les différentes études portant sur le sujet ayant étant répertoriées dans la revue de littérature. Ainsi, la théorie à l'effet que la diversification des tâches et le contrôle détenu par le travailleur sur l'exécution de son travail permettraient de répondre au besoin fondamental du psychisme humain de maîtriser son environnement (Dejours, 1993) et contribueraient ainsi à protéger ce dernier contre les effets néfastes des demandes inhérentes à son travail en améliorant sa capacité à faire face aux situations stressantes (Jenkins, 1991; Karasek, 1979) nous incite à supposer que plus l'utilisation des compétences et/ou l'autorité décisionnelle augmentent, plus la propension à obtenir un score élevé aux trois dimensions d'épuisement professionnel diminue.

D'autre part, le soutien empirique relativement important dont bénéficie l'hypothèse de modèle Demandes/Contrôle (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990) relative à la combinaison Demandes élevées/Latitude décisionnelle faible (*job strain*) et ses effets sur la santé mentale des travailleurs (Van Der Doef et Maes, 1999; Ahola et Hakanen, 2007; Niedhammer et al., 1998; Bourbonnais et al., 1996 et 1998; Karasek et Theorell, 1990; Landsbergis, 1988; Stansfeld et al., 1995) de même que les nombreuses études dont les résultats ont permis d'associer une faible latitude décisionnelle (regroupant les concepts d'utilisation des compétences et d'autorité décisionnelle) à différents problèmes de santé mentale (Dompierre et al., 1993; Nadeau et al., 1990; Niedhammer et al., 1998; Stansfeld et al., 1997; 1999; Vinet et al. 1986) soutiennent également ces hypothèses. Finalement, les résultats ayant permis d'associer un faible niveau de contrôle à de plus hauts niveaux d'épuisement professionnel (Bakker et al., 2005b; Lindblom et al., 2006; Bourbonnais et al., 1998, 1999; Vinet et al., 1986; Landsbergis, 1988) confirment l'effet protecteur des variables relatives au contrôle sur le développement de ce syndrome.

Lorsque mesurées en deux variables distinctes comme le suggère désormais la littérature sur le sujet (Schreurs et Taris, 1998; Karasek et al., 1998; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998; Karasek, 1979; Wall et al., 1996; de Jonge et al., 1996, 1999, 2000c; Van der Doef et al., 2000; Rafferty et al., 2001), l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences semblent également associées négativement à l'épuisement professionnel, bien qu'agissant différemment sur les trois dimensions. Ainsi, l'utilisation des compétences (**H1**) fut associée au cynisme (Taris et al., 1999), à l'efficacité professionnelle (Taris et al., 1999; Sundin et al., 2007), à l'épuisement émotionnel (de Jonge et al., 2000c) ou aux trois dimensions du syndrome (Rafferty et al., 2001), alors que l'autorité décisionnelle (**H2**) pourrait être significativement reliée à chacune des trois dimensions (Taris et al., 1999) ou aux seules dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme (Sundin et al., 2007). Nous sommes d'avis que les travaux n'ayant pas permis d'observer de relation significative entre les variables relatives au contrôle et l'une des dimensions de l'épuisement professionnel sont majoritairement attribuables à l'utilisation d'une conceptualisation différente des variables relatives au contrôle, comme le concept d'autonomie (Tummers, 2002), l'influence au travail (Borritz et al., 2005) ou le fait d'avoir son mot à dire au sein de l'organisation (Bekker et al., 2005).

L'hypothèse relative au soutien social au travail (**H3**) est également appuyée sur la théorie en matière de santé mentale au travail et sur les différentes études ayant mis cette variable en relation avec l'épuisement professionnel et différentes problématiques de santé mentale au travail. Ainsi, la théorie à l'effet que le soutien social est un facteur qui contribue au bien-être des individus autant au travail que dans les autres sphères de leur

vie (House et al., 1988a et 1988b), qui répondrait au besoin du travailleur d'être reconnu et appuyé, qui représenterait une source de plaisir et qui pourrait compenser pour les efforts fournis par le travailleur (Dejours, 1993) soutient notre troisième hypothèse à l'effet que plus le soutien social au travail augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux trois dimensions de l'épuisement professionnel diminue. Les nombreuses études ayant permis d'associer un soutien social élevé à des niveaux plus bas d'épuisement professionnel (de Jonge et al., 1996, 2000c; Tummers et al., 2002; Lindblom et al., 2006; Bourbonnais et al., 1998, 1999) ou d'autres problèmes de santé physiques ou psychologiques (Bourbonnais et al., 1996, 1999; Johnson et al., 1989; Landsbergis, 1988, 1989; Niedhammer et al., 1998; Stansfeld et al., 1999; Vermeulen et Mustard, 2000; Karasek et al., 1987; Karasek et Theorell, 1990 ; Van Der Doef et Maes, 1999; Marchand et al., 2010) s'inscrivent également en faveur de cette position. Quoique de manière générale, l'efficacité professionnelle semble être la dimension ayant les liens les moins significatifs avec le soutien social au travail (Lee et Ashforth, 1996; Janssen et al., 1999), il sera intéressant de vérifier à nouveau cette supposition, puisque peu d'études ont considéré les trois dimensions de l'épuisement professionnel dans leurs analyses.

La quatrième hypothèse supposant que plus la supervision abusive augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux trois dimensions de l'épuisement professionnel augmente également (**H4**) est fondée sur la seule étude ayant approfondie l'impact de la supervision abusive sur différentes manifestations de détérioration de la santé mentale des travailleurs (Tepper, 2000). Cette étude a révélé que la supervision abusive était associée à la dimension de l'épuisement émotionnel, à la détresse psychologique, à de

plus fortes propensions à quitter leur emploi et, pour ceux qui le conservaient, à des taux moins élevés d'engagement et de satisfaction au travail. D'autre part, Borritz et al. (2005) ont associé une faible qualité de leadership à de plus hauts niveaux d'épuisement professionnel et Waters et Ussery (2007) ont montré que la formation des superviseurs à de bonnes techniques de gestion apparaît comme un élément fondamental à la réduction du stress chez les policiers.

L'hypothèse supposant que la propension à obtenir un score élevé aux trois dimensions de l'épuisement professionnel diminue lorsque le soutien social hors travail augmente (**H5**) est fondée sur la théorie voulant que le soutien social favorise la santé (House et al., 1988a et 1988b; Dejours, 1993; Broadhead et al., 1983; Cohen et Wills, 1985), sur les études ayant souligné la contribution de ce facteur comme agent « protecteur » contre la détresse psychologique des travailleurs (Bourbonnais et al., 1996, 1999; Marchand et al., 2005a, 2005b; 2006a) et l'état de stress post-traumatique chez les policiers (Marchand et al., 2010), de même que sur les résultats obtenus par Bourbonnais et al. (1998) ayant permis d'associer un faible soutien social hors travail à la dimension de l'épuisement émotionnel.

Nous postulons également que le fait d'appartenir à la main-d'œuvre policière agira comme un facteur de vulnérabilité en ce qui a trait à l'influence des facteurs reliés au travail et au soutien social hors travail sur la propension à obtenir un score élevé aux trois dimensions d'épuisement professionnel (**H6**). Les résultats de certaines études ayant permis d'associer l'exposition routinière à différents facteurs stressants au travail chez les policiers à des risques accrus de détresse psychologique, de dépression, de

crises cardiaques, de troubles digestifs et cardio-vasculaires, d'alcoolisme, de désordres post-traumatiques, de violence conjugale, de suicide et de mort prématurée comparativement aux individus ayant exercé d'autres types de professions (Waters et Ussery, 2007; Liberman et al., 2002, Hébert et al., 2003) nous incitent à nous positionner en ce sens. D'autre part, les études ayant montré que la culture policière favoriserait la méfiance des policiers envers différentes formes de soutien (Waters et Ussery, 2007) et l'isolation de leurs réseaux sociaux *hors travail* parce qu'ils perçoivent leurs collègues comme étant les seules personnes capables de comprendre leur réalité (McCarty et al., 2007; Nickels et Verma, 2008) nous laissent également croire que la profession modèrera la relation entre les variables explicatives et les dimensions d'épuisement professionnel.

Même si les travailleurs qui composent notre échantillon de recherche proviennent tous de la même organisation policière, ce qui pourrait impliquer le partage d'une culture organisationnelle commune, les études ayant soulevé la possibilité de l'existence de sous cultures au sein des organisations policières (Dupont, 1999; Ianni, 1983; Paoline, 2004) nous permettent de croire que nous pouvons diviser l'échantillon en fonction de l'appartenance au corps policier et postuler que le fait d'être un policier ou un civil influencera l'intensité de la relation entre les variables explicatives et les variables dépendantes.

2. 4. 1 Les variables contrôles

Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons également intégré certaines

variables individuelles (âge, genre, état civil, degré de scolarité, revenu d'emploi) au modèle conceptuel. Notre revue de littérature nous a permis de constater que ces variables individuelles pourraient avoir une influence sur les variables dépendantes du modèle conceptuel et pourraient biaiser les conclusions tirées de l'observation des relations unissant ces dernières et les variables explicatives si n'en tenait pas compte.

Ainsi, les résultats nombreux et contradictoires relatifs à l'influence de l'âge et du genre sur l'épuisement professionnel ou ses dimensions (Maslach et al., 2001; Ahola et al., 2006a, 2006b, 2008a, 2009; Sundin et al., 2007; Bakker et al., 2002; Lindblom et al., 2006; Van Horn et al., 1997; Bekker et al., 2005; Evans et al., 2006; Piko, 2006; Kalimo, 2000) nous incite à introduire ces variables démographiques à titre de variable contrôle dans notre modèle conceptuel. Les conclusions tirées par Schaufeli et Enzmann (1998) suite à leur revue de littérature, de même que les résultats empiriques associant le fait de vivre seul (Ahola et al., 2008a; Ahola et al., 2006) et d'être peu éduqué (Piko, 2006; Maslach et al., 2001) à une plus forte propension à souffrir d'épuisement professionnel, nous incitent à faire de même pour l'état civil et le degré de scolarité.

Finalement, si l'influence du revenu sur la propension à souffrir d'épuisement professionnel reste incertaine (Tang et al., 2001), les fondements théoriques du modèle Déséquilibre Efforts/Récompense (Siegrist, 1996; 1998), à l'effet que les récompenses (notamment celles de natures pécuniaires) dont bénéficie le travailleur dans sa situation d'emploi pourraient influencer sur son bien-être au travail (de Jonge et al., 2000a), nous incitent à introduire le revenu d'emploi à titre de variable contrôle.

CHAPITRE 3- MÉTHODOLOGIE

Nous aborderons maintenant les fondements méthodologiques ayant permis l'élaboration de cette recherche. Une première section nous permettra de préciser la manière dont nous avons choisi de définir et d'opérationnaliser les principaux concepts que nous utiliserons. Dans un deuxième temps, nous présenterons notre plan d'observation, afin d'approfondir les détails concernant notre devis de recherche et notre plan d'échantillonnage. Nous traiterons également de l'instrument d'observation qui sera utilisé pour la collecte des données et de la validité des différents instruments qui seront utilisés pour y arriver. Finalement, nous présenterons notre plan d'analyse statistique. Les résultats à ces analyses seront présentés au chapitre suivant.

3. 1 Définition et opérationnalisation des concepts

3. 1. 1 Épuisement professionnel

Nous entendons par épuisement professionnel, une manifestation de la détérioration de la santé suite à une exposition chronique au stress en milieu de travail (Shirom, 2005), qui se caractérise par un état d'esprit négatif persistant (Schaufeli et Enzmann, 1998; Maslach et al., 2001). Comme nous tentons d'approfondir les déterminants propres aux trois dimensions de l'épuisement professionnel, nous avons évidemment retenu la conceptualisation tridimensionnelle de l'épuisement professionnel, soit celle qui définit le syndrome comme une réponse psychologique à l'exposition chronique au stress en milieu de travail, se caractérisant par trois dimensions (Maslach et al., 2001; Maslach et

al., 1996), indépendamment de la profession (Schaufeli et al., 1996) : l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle.

L'épuisement émotionnel réfère à un état de fatigue et au sentiment d'être complètement réduit après avoir épuisé toutes ses ressources (Maslach, 1993). Il s'agit de la dimension ayant été la plus largement rapportée par les travailleurs ayant vécu un épisode d'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001) et celle qui entretiendrait les liens les plus forts avec les différents agents *stresseurs* en milieu de travail (Schaufeli et Van Dierendonck, 1993). Le cynisme représente la dimension interpersonnelle de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001) et se caractérise par une attitude de distanciation, d'indifférence, de désengagement ainsi qu'une perte d'enthousiasme de l'individu vis-à-vis de son travail (Ahola et al., 2006a). L'efficacité professionnelle met l'accent prioritairement sur les attentes en matière d'accomplissement au travail (Schaufeli et al., 1996) et réfère au sentiment de compétence, de réussite et d'efficacité qui diminue parallèlement au développement de l'épuisement professionnel (Leither et Schaufeli, 1996).

Plusieurs auteurs ont remis en question la conceptualisation tridimensionnelle sous prétexte que seule la dimension de l'épuisement émotionnel (Shirom, 1989 ; Kristensen et al., 2005) ou, dans une moindre mesure, les dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme (Bakker et al., 2004), contribuaient à l'explication du syndrome. Pourtant, si les travailleurs peuvent être épuisés à l'extérieur de leur travail, le cynisme et l'efficacité professionnelle réfèrent exclusivement à la relation du travailleur avec son travail (Schaufeli et al., 2009). Ainsi, la prise en considération des trois dimensions est

essentielle à l'explication globale du phénomène, notamment pour comprendre certains aspects fondamentaux comme la relation des travailleurs avec leur emploi, et ce, même si l'épuisement émotionnel est la dimension centrale du syndrome (Maslach et al., 2001). La conceptualisation tridimensionnelle intègre donc une variété d'aspects jugés déterminants dans la relation entre l'individu et son travail et tente de capter toutes les facettes du processus de perte des ressources (Schaufeli et al., 1996; Maslach et al., 2001).

Le *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) de Schaufeli et al., (1996), est le seul instrument destiné à mesurer les trois dimensions et fut élaboré pour inclure des aspects qui dépassent les relations interpersonnelles propres aux autres versions générales précédentes (MBI-Human Services Survey et MBI-Educators Survey). La vérification des qualités psychométriques du MBI-GS a permis de souligner que les trois dimensions de l'épuisement professionnel font partie d'un seul et unique phénomène (Taris et al., 1999). Ces résultats vont à l'encontre de la vague théorique voulant que les trois dimensions du syndrome soient trois phénomènes distincts (Lee & Ashforth, 1996; Leiter, 1993; Maslach 1993). La vérification de la validité externe de l'outil a également révélé que les trois dimensions sont distinctes l'une de l'autre, puisqu'elles sont influencées différemment par les ressources et les demandes avec lesquelles elles ont été mises en relation lors de cette vérification (Taris et al., 1999).

Les 16 indicateurs du MBI-GS sont mesurés sur une échelle de fréquence de sept points de type Likert (*0 = Jamais, 1 = Sporadiquement, 2 = De temps en temps. Une fois par mois ou moins, 3 = Régulièrement. Quelques fois par mois, 4 = Souvent. Une fois par*

semaine, 5 = Très souvent. Quelques fois par semaine, 6 = À chaque jour). Les réponses aux six indicateurs de l'efficacité professionnelle seront ensuite inversées, puisque l'épuisement professionnel se caractérise par un bas niveau d'efficacité professionnelle et un haut niveau d'épuisement émotionnel et de cynisme (Schaufeli et al., 1996). Les répondants obtiendront donc un score qui variera de 0 à 30 pour les dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme, toutes deux évaluées par cinq indicateurs, et de 0 et 36 pour la dimension de l'efficacité professionnelle, évaluée par six indicateurs (voir TABLEAU II).

TABLEAU II. VARIABLES DÉPENDANTES

Concept : ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL	
Dimensions	Indicateurs
Épuisement émotionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Je sens que mon travail m'épuise sur le plan émotif (MBI-GS 1) • Je me sens complètement vidé à la fin d'une journée de travail (MBI-GS 2) • Je me sens fatigué lorsque je me lève le matin et que je dois affronter une nouvelle journée au travail (MBI-GS 3) • Travailler toute la journée représente vraiment un effort pour moi (MBI-GS 4) • Je sens que mon travail m'épuise complètement (MBI-GS 6)
Cynisme	<ul style="list-style-type: none"> • J'ai moins d'intérêt pour mon travail depuis que j'ai commencé cet emploi (MBI-GS 8) • Je suis devenu moins enthousiaste pour mon travail (MBI-GS 9) • Je veux simplement faire mon travail et ne pas être dérangé (MBI-GS 13) • Je suis devenu cynique à propos du fait que mon travail puisse contribuer à quoi que ce soit (MBI-GS 14) • Je doute de la valeur de mon travail (MBI-GS 15)
Efficacité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Au travail, j'ai vraiment l'impression que je suis efficace pour faire avancer les choses (MBI-GS 5) • Je me sens stimulé lorsque j'accomplis quelque chose au travail (MBI-GS 7) • J'arrive à résoudre efficacement les problèmes qui se présentent à mon travail (MBI-GS 10) • Selon moi, je fais un bon travail (MBI-GS 11) • Pour ce travail, j'ai accompli beaucoup de choses qui en valaient la peine (MBI-GS 12) • J'ai l'impression que ma contribution est utile aux réalisations de cette organisation (MBI-GS 16)

3. 1. 2 Autorité décisionnelle, utilisation des compétences et soutien social au travail

Les concepts d'utilisation des compétences, d'autorité décisionnelle et de soutien social au travail seront évalués à l'aide du même outil : le *Job Content Questionnaire* (JCQ), de Karasek (1985). Nous entendons par autorité décisionnelle, la possibilité pour le travailleur, d'exercer un contrôle sur le déroulement de son travail par l'exercice d'une certaine liberté dans l'exécution des tâches qu'il doit accomplir et d'une participation au processus décisionnel (Karasek, 1979). Le concept d'utilisation des compétences quant à lui, réfère à la possibilité qu'a un travailleur d'utiliser ses habiletés et ses qualifications dans le cadre de son travail, d'en développer des nouvelles, d'apprendre de nouvelles choses et d'effectuer un travail créatif et non répétitif (Karasek, 1979). Finalement, le concept de soutien social au travail désigne toute interaction sociale synonyme d'aide et/ou de reconnaissance de la part des supérieurs et des collègues (Karasek et Theorell, 1990).

Rappelons que la notion de latitude décisionnelle telle qu'élaborée par Karasek (1979) et précisée lors de l'élaboration du JCQ (Karasek, 1985) réfère simultanément à l'autorité décisionnelle et à l'utilisation des compétences et n'est mesurée que par une seule échelle qui ne distingue pas l'apport spécifique des deux dimensions. Ainsi, le concept de latitude décisionnelle est défini comme « the working individual's potential control over his task and his conduct during the working day » (Karasek, 1979, p. 289). Cependant, comme plusieurs études ont révélé la faiblesse de ce facteur unique (Karasek et al., 1998; Niedhammer, 2002; Schreurs et Taris, 1998), notamment pour évaluer

l'influence respective des deux variables de contrôle sur les différentes dimensions de l'épuisement professionnel (Rafferty et al., 2001), la conceptualisation des variables relatives au contrôle qui sera utilisé distingue l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle comme deux variables ayant des contributions distinctes sur le stress au travail. Néanmoins, les indicateurs élaborés dans le JCQ seront conservés pour mesurer l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle, puisque leur fiabilité a été testée à maintes reprises.

L'utilisation des compétences est mesurée par six indicateurs permettant d'évaluer le niveau d'habiletés et de compétences exigées par le travail ainsi que la flexibilité laissée au travailleur quant à l'utilisation de ses compétences dans la réalisation de son travail (Karasek et al., 1998). L'autorité décisionnelle est mesurée par trois indicateurs qui permettent d'évaluer la latitude laissée au travailleur, quant à la prise de décisions relatives à l'exécution de son travail. Quant au soutien social au travail, la conceptualisation utilisée se divise en quatre sous échelles permettant d'évaluer le soutien social émotionnel et instrumental provenant des collègues et du superviseur par huit indicateurs (voir **TABLEAU III**).

Les choix de réponses permettent au répondant d'évaluer la validité d'une affirmation sur une échelle de Likert de quatre points (*1 = Pas du tout d'accord, 2 = Pas d'accord, 3 = D'accord, 4 = Tout à fait d'accord*). Les résultats seront ensuite additionnés afin d'obtenir un score qui variera de 6 à 24 pour l'utilisation des compétences, de 3 à 12 pour l'autorité décisionnelle et de 8 à 32 pour le soutien social au travail.

3. 1. 3 Supervision abusive

Comme nous l'avons précisé dans la revue de littérature, la notion de supervision abusive est un sentiment subjectif qui réfère à la perception que se fait le subordonné, du degré avec lequel son superviseur adopte des comportements verbaux et non verbaux hostiles, excluant des contacts physiques (Tepper, 2000). Les items permettant de mesurer le concept de supervision abusive ont été élaborés à partir de différents instruments visant à évaluer les abus non physiques et de publications managériales parues dans le domaine des comportements de supervision abusive non verbale au cours des années 1990 (Tepper, 2000).

Les répondants utiliseront un indice de fréquence (*1 = Je ne me souviens pas qu'il ait adopté ce comportement avec moi, 2 = Il adopte rarement ce comportement avec moi, 3 = Il adopte quelquefois ce comportement avec moi, 4 = Il adopte assez souvent ce comportement avec moi, 5 = Il adopte très souvent ce comportement avec moi*) à l'aide duquel ils indiquent à quelle fréquence leur superviseur adopte chacun des quinze comportements énumérés (voir **TABLEAU III**). Les résultats aux quinze indicateurs seront ensuite additionnés afin d'obtenir un score qui variera de 15 à 75 pour chacun des répondants.

TABLEAU III. VARIABLES EXPLICATIVES

Concept : UTILISATION DES COMPÉTENCES		
Indicateurs		
<ul style="list-style-type: none"> • Mon travail exige que j'apprenne de nouvelles choses. • Mon travail exige un niveau élevé de qualifications. • Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité. • Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses. • Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes. • Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles. 		
Concept : AUTORITÉ DÉCISIONNELLE		
Indicateurs		
<ul style="list-style-type: none"> • J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail. • Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome. • J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail. 		
Concept : SOUTIEN SOCIAL AU TRAVAIL		
Dimensions	Composantes	Indicateurs
Instrumental	Supérieur	<ul style="list-style-type: none"> • Mon supérieur m'aide à mener mon travail à bien. • Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.
	Collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mon travail à bien. • Les collègues avec qui je travaille sont compétents pour accomplir leur travail.
Émotionnel	Supérieur	<ul style="list-style-type: none"> • Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés. • Mon supérieur prête attention à ce que je dis.
	Collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt. • Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.
Concept : SUPERVISION ABUSIVE		
Indicateurs		

Mon supérieur immédiat...

- Me ridiculise.
- Me dit que mes pensées ou mes sentiments sont stupides.
- Reste silencieux afin de me mettre mal à l'aise.
- M'abaisse devant les autres.
- Ne respecte pas mon intimité.
- Me rappelle mes erreurs et mes échecs.
- Ne me reconnaît aucun mérite pour les tâches qui demandent un effort considérable.
- Me blâme pour s'éviter des embarras.
- Ne respecte pas les promesses qu'il fait.
- Exprime de la colère à mon égard lorsqu'il est fâché pour une autre raison.
- Fait aux autres des commentaires négatifs à mon égard.
- Est impoli (grossier) à mon égard.
- M'empêche d'interagir avec mes collègues de travail.
- Me dit que je suis un incompetent.
- Me ment.

Concept : SOUTIEN SOCIAL HORS TRAVAIL**Indicateurs**

- Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un à qui vous pouvez vous confier, parler librement de vos problèmes?
- Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un qui peut vous aider si vous êtes mal pris?
- Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un de qui vous vous sentez proche et qui vous démontre de l'affection?
- Utilisez-vous l'Internet (groupes de discussion, FaceBook, MySpace, etc.) pour obtenir de l'aide ou du soutien?

3. 1. 4 Soutien social hors travail

On entend par soutien social hors travail, le fait que le travailleur bénéficie d'un réseau social à l'extérieur de son travail, c'est-à-dire qu'il peut compter sur la présence de proches (famille ou amis) à qui il peut se confier ou qui lui démontrent de l'affection. Cela fait également référence au soutien offert par la communauté dans laquelle vit le travailleur et peut aussi prendre la forme de réseaux sociaux virtuels (Marchand et al., 2006b). Les quatre indicateurs relatifs au soutien social hors travail (voir **TABLEAU III**)

sont évalués en fonction d'une échelle dichotomique ($0 = Non$, $1 = Oui$). Les résultats obtenus pour les quatre indicateurs seront ensuite additionnés, afin d'obtenir un score qui variera de 0 à 4.

3. 1. 5 Profession, âge, genre, état civil, degré de scolarité et revenu d'emploi

La profession sera mesurée comme une variable nominale (*Quel est le titre du poste que vous occupez?*) et les réponses seront ensuite dichotomisées en deux groupes, selon que le travailleur fasse partie de la main-d'œuvre civile ou policière ($0 = Civil$, $1 = Policier$). L'âge sera mesuré comme une variable continue et le genre comme une variable dichotomique ($0 = Homme$, $1 = Femme$). L'état civil sera évalué à l'aide d'une échelle à choix multiples ($1 = Marié(e)$, $2 = En union libre/Conjoint de fait$, $3 = Veuf ou veuve$, $4 = Séparé (e)$, $5 = Divorcé(e)$, $6 = Célibataire, jamais marié$), mais les réponses seront ensuite dichotomisées selon que le répondant vive seul ou en couple ($0 = Couple$, $1 = Seul$), parce qu'il s'agit du facteur ayant de l'importance quant à l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006, 2008a).

Le revenu d'emploi sera mesuré comme une variable continue, les répondants devant indiquer le revenu de leur emploi actuel, avant impôts et retenues, au cours des douze derniers mois ($1 = Moins de 20\ 000 \$$, $2 = 20\ 000 \$ à 29\ 000 \$$, $3 = 30\ 000 \$ à 39\ 000 \$$, $4 = 40\ 000 \$ à 49\ 000 \$$, $5 = 50\ 000 \$ à 59\ 000 \$$, $6 = 60\ 000 \$ à 69\ 000 \$$, $7 = 70\ 000 \$ à 79\ 000 \$$, $8 = 80\ 000 \$ à 89\ 000 \$$, $9 = 90\ 000 \$ à 99\ 000 \$$, $10 = 100\ 000 \$ et plus$). Chaque travailleur obtiendra donc un score variant de 1 à 10 pour cette variable.

Finalement, le degré de scolarité sera évalué par un seul indicateur, à l'aide duquel les répondants indiqueront le diplôme académique le plus élevé qu'ils aient obtenu (*1= Aucun, 2= Secondaire général, 3= Secondaire professionnel, 4= Collégial général, 5= Collégial technique, 6= Universitaire-certificat de premier cycle, 7= Universitaire-baccalauréat, 8= Universitaire-diplôme de deuxième cycle, 9= Universitaire-maîtrise, 10= Universitaire-doctorat*). Les résultats seront ensuite dichotomisés en deux catégories, selon que les répondants aient obtenu un diplôme universitaire ou non (*0 = Avec université, 1 = Sans université*).

3. 2 Plan d'observation

3. 2. 1 Devis de recherche et plan d'échantillonnage

Les données qui seront utilisées dans le cadre de ce travail sont de nature primaire et ont été recueillies en février 2009 auprès de travailleurs du *Service de Police de la Ville de Montréal* (SPVM), qui employait à l'époque 7036 travailleurs. Il s'agit donc d'une coupe transversale. Le plan d'échantillonnage n'a pas été élaboré dans le but d'atteindre un échantillon représentatif. Les données furent récoltées auprès de huit unités différentes du SPVM. Ces unités furent sélectionnées au hasard et les huit acceptèrent de participer à l'étude. Dans chacune de ces huit unités, tous les employés furent invités à participer à l'étude sur une base volontaire. Sur une possibilité de 790 travailleurs, 410 complétèrent le questionnaire, soit un taux de réponse de 51%.

3. 2. 2 Instrument d'observation

Le questionnaire utilisé dans cette enquête est informatisé et « auto administré » par le répondant. Ce dernier lit et répond aux questions directement sur l'ordinateur grâce à un écran tactile et les réponses fournies sont directement comptabilisées dans une banque de données informatique. Ce type de questionnaire permet un niveau de confidentialité aussi élevé que les questionnaires papier, tout en présentant un degré de performance supérieur ou égal. Ainsi, 99,5 % des questionnaires ont été remplis à 100 %.

Le questionnaire de 300 questions porte sur plusieurs aspects. Une première section porte sur la santé et le bien-être (état de santé général, état de santé mentale, problèmes de santé chroniques, habitudes de vie, etc.). La deuxième section porte sur le travail (profession, horaire, harcèlement, culture et politiques organisationnels, climat de santé mentale, etc.). C'est de cette section que seront tirées les informations relatives aux variables reliées au travail (épuisement professionnel, utilisation des compétences, autorité décisionnelle, soutien social, supervision abusive). Une troisième section porte sur des éléments entourant la famille et la communauté du répondant. C'est de cette section que seront tirées les données relatives aux variables *hors travail* (soutien social hors travail et état civil). Finalement, une dernière section portant sur les caractéristiques personnelles permettra de se renseigner sur le type de personnalité, le revenu d'emploi, le degré de scolarité et autres informations permettant de dresser un portrait précis des répondants. C'est de cette section que seront tirées les informations relatives à l'âge, au genre, au revenu d'emploi et au degré de scolarité.

3. 2. 3 Validité interne

L'utilisation de données primaires assure une correspondance entre les données utilisées et ce que l'on tente de mesurer. D'autre part, le choix des variables est supporté par la littérature scientifique et la plupart d'entre elles seront mesurées par des outils dont la fiabilité a été observée à maintes reprises. Les indices de cohérence interne des différents outils qui seront utilisés sont donc pour la plupart, statistiquement acceptables.

3. 2. 3. 1 Épuisement émotionnel, cynisme et efficacité professionnelle

Le MBI, utilisé pour mesurer l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle, est l'instrument ayant été utilisé dans la majorité des recherches ayant porté sur l'épuisement professionnel dans les deux dernières décennies (Schaufeli et Enzmann, 1998). Il est cependant important de souligner qu'il n'y a pas de critère unique de diagnostic pour l'évaluation de l'épuisement professionnel (Shirom, 2005; Weber and Jaekel-Reinard, 2000) et que d'autres outils existent pour évaluer le syndrome. Par exemple, Kristensen et al. (2005) utilisent le *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) (Kristensen et al., 2005, 2002) comme outil de mesure. Le CBI présente des propriétés psychométriques comparables à celle du MBI (Borritz et al. 2005) et permet de mesurer l'épuisement dans trois sphères, soit celle reliée au contact avec les clients, celle du travail et celle de la vie personnelle, afin d'intégrer les différents domaines qui peuvent entrer en ligne de compte dans l'explication du syndrome (Schaufeli et al., 2009). Or, le MBI, et ses différentes variantes demeurent les outils les plus largement reconnus et utilisés dans les différentes études portant sur l'épuisement professionnel, principalement à cause de leurs qualités psychométriques de validité et de

fidélité remarquablement constantes (Dion et Tessier, 1994), notamment en milieu policier (Loo, 1994).

Dans le cadre de cette recherche, une traduction française de l'outil original sera utilisée. Les différentes traductions des différentes versions du MBI « have similar internal consistencies and show similar factorial and construct validity as the original American version. » (Maslach et al., 2001, p. 412) et les qualités de la traduction française furent soulignées par l'étude de Dion et Tessier (1994) :

« La traduction de l'inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson rejoint par ses qualités psychométriques, la version américaine originelle. L'ensemble des résultats suggère que le contenu des items du MBI se prête à une application culturelle québécoise. Plusieurs des pré requis à la validation transculturelle sont rencontrés : la validité du construit est démontrée (1) par la validité factorielle des items, (2) par des corrélations entre les sous-échelles du questionnaire équivalentes à celles de la version américaine et (3) par des résultats cohérents avec la littérature dans le domaine démontrant une association entre l'épuisement professionnel et les stressés au travail, de même qu'une relation entre l'épuisement professionnel et différents construits psychologiques tels que le stress, l'anxiété et la dépression. La consistance interne et la stabilité temporelle de la mesure témoignent, quant à elles, de sa fidélité. » (Dion et Tessier, 1994, p. 217).

En ce qui a trait à l'échantillon qui sera utilisé dans le cadre de ce travail, les indices de consistance interne sont satisfaisants pour les outils servant à mesurer les variables dépendantes du modèle. Ainsi, les indicateurs d'épuisement émotionnel obtiennent un Alpha de Cronbach de 0.93, ceux du cynisme 0.81 et ceux de l'efficacité professionnelle 0.79. Lorsqu'ils sont combinés en un indice global d'épuisement professionnel, l'Alpha de Cronbach pour les seize indicateurs est de 0.90.

3. 2. 3. 2 Utilisation des compétences, autorité décisionnelle et soutien social au travail

Le JCQ, utilisé pour mesurer l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et le soutien social au travail, est basé sur les fondements théoriques des modèles Demandes/Contrôle (Karasek, 1979) et Demandes/Contrôle/Soutien (Karasek et Theorell, 1990) supposant les principes de contrôlabilité et d'exposition chronique aux agents stressants en milieu de travail. Les échelles de mesure intégrées au questionnaire visent donc à évaluer les caractéristiques psychosociales du travail intégrées à ces deux modèles (latitude décisionnelle, demandes psychologiques, soutien social, demandes physiques et insécurité d'emploi) et permettent de vérifier les relations entre les aspects psychosociaux du travail et différentes manifestations psychologiques et physiques résultant d'une exposition au stress (Karasek et al., 1998). La possibilité qu'il puisse être auto-administré par les répondants et la courte durée nécessaire pour le compléter en font un outil largement employé. Le JCQ utilise des questions simples pouvant être saisies par des participants de tous les niveaux d'éducation et fut élaboré dans le but de minimiser la subjectivité des réponses. Si plusieurs auteurs ont soulevé les possibilités de biais de perception, la simplicité du questionnaire rendant certaines questions sujettes à interprétation, il est probable que la présence de questions plus détaillées alourdirait le questionnaire, le rendant inaccessible à certains répondants, ce qui viendrait réduire ses capacités comparatives (Karasek et al., 1998).

La structure des échelles intégrées au JCQ, de même que les propriétés psychométriques du JCQ ont été vérifiées (Laroque et al., 1998; Karasek et al., 1998) et la version

canadienne française du questionnaire, qui sera utilisée dans le cadre de cette recherche, fut spécifiquement approuvée par le *JCQ Center* et validée lors d'études cherchant à vérifier la similarité de la signification de différentes traductions des échelles (Niedhammer, 2002; Brisson et al., 1998; Laroque et al., 1998). Les indices de cohérence internes obtenus avec notre échantillon prouvent la fiabilité de l'outil, les indicateurs de l'utilisation des compétences obtenant un Alpha de Cronbach de 0.73, ceux de l'autorité décisionnelle 0.76 et finalement, ceux du soutien social au travail 0.87.

3. 2. 3. 3 Supervision abusive

Bien que les indicateurs utilisés pour mesurer la présence de supervision abusive n'aient été testés que dans une recherche portant sur l'épuisement professionnel (Tepper, 2000), ils présentent un indice de cohérence interne très élevé, avec un Alpha de Cronbach de 0.93.

3. 2. 3. 4 Soutien social hors travail

Les quatre indicateurs relatifs au soutien social hors travail sont issus de l'*Enquête sociale et de la santé du Québec-98* (ESSQ-98) et présentent un indice de consistance interne relativement bas, avec un Alpha de Cronbach de 0.39. Afin de tenter de comprendre ce phénomène, nous avons réalisé une analyse factorielle en composantes principales. Les résultats ont révélé que les trois premiers items (soutien provenant de l'entourage) se positionnaient tous sur un même axe, alors que le quatrième (soutien provenant des réseaux sociaux virtuels) se positionnait sur un deuxième axe. Nous avons vérifié la consistance interne de la variable sans ce quatrième facteur. L'Alpha de

Cronbach s'élevait alors à 0,51. Nous avons décidé de conserver la conceptualisation du soutien social hors travail en fonction des quatre items, notamment parce qu'il s'agit de la manière dont a été conceptualisée cette variable dans la majorité des études ayant porté sur le sujet (Marchand et al., 2005a, 2005b; 2006a) sur lesquelles reposent nos assises théoriques.

3. 2. 3. 5 Profession, âge, genre, état civil, degré de scolarité et revenu d'emploi

Les indicateurs relatifs à la profession, à l'âge, au genre, au degré de scolarité et au revenu des répondants sont ceux de l'*Enquête sociale et de la santé du Québec-98* (ESSQ-98). L'indicateur utilisé pour l'état civil est tiré de l'*Enquête Nationale de Santé Publique* (ENSP), cycle 4 (2000-2001) de Statistiques Canada.

3. 2. 4 Validité externe

L'échantillon qui sera utilisé est constitué d'employés travaillant tous pour un même employeur et dans une même ville, ce qui se traduira par une variation assez faible des taux d'expositions et une faible possibilité d'extrapolation des résultats. Si l'échantillon n'est pas représentatif de la population active en général, il ne l'est pas non plus de l'ensemble des employés du SPVM puisqu'il ne s'agit pas d'un échantillon aléatoire stratifié, mais plutôt d'une sélection d'employés civils et policiers. Il s'agira donc essentiellement d'une analyse comparative visant à déterminer si le fait d'appartenir à la main-d'œuvre policière ou civile modifie l'influence de certains facteurs liés au travail et à la situation sociale hors travail, sur la propension du travailleur à obtenir un score élevé à l'une ou l'autre des dimensions du syndrome d'épuisement professionnel.

La qualité des données utilisées, favorisée par la méthode de collecte, renforce la fiabilité des résultats obtenus. En effet, la forme informatisée du questionnaire vient supporter la confiance des répondants envers la confidentialité du processus puisque aucune preuve de format papier de leurs déclarations ne sera disponible après le départ de l'équipe de recherche. D'autre part, les travailleurs ont été informés de la confidentialité des informations qu'ils ont fournies en répondant au questionnaire informatisé, ce qui pourrait avoir contribué à rendre leurs déclarations plus objectives et représentatives de leur réalité. De plus, comme les données utilisées furent directement informatisées, le chercheur n'a en aucun cas, pu identifier les travailleurs, ce qui a permis de maintenir son objectivité vis-à-vis des données et réduisant ainsi les possibilités de biais de perception.

CHAPITRE 4- RÉSULTATS

Nous présenterons maintenant les résultats obtenus suite aux analyses statistiques effectuées sur notre échantillon. Après avoir survolé les détails entourant le nettoyage des données et la construction des variables préalables aux analyses statistiques, nous présenterons les résultats des analyses univariées et bivariées. Nous aborderons d'abord les analyses descriptives présentant les caractéristiques sociodémographiques de nos répondants. Nous présenterons aussi les résultats des analyses de distribution des variables et le cas échéant, la transformation utilisée pour normaliser la courbe de distribution des variables « anormalement » distribuées. Cette section traitera également des analyses factorielles dont ont fait l'objet les variables dépendantes de notre modèle conceptuel, soit les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Nous présenterons ensuite les résultats des analyses corrélationnelles ayant porté sur les variables explicatives, les variables contrôles et la variable modératrice.

Finalement, nous aborderons les résultats de l'analyse multivariée. Nous y détaillerons les résultats des exercices de régression linéaire multiple ayant porté sur l'épuisement émotionnel, le cynisme, l'efficacité professionnelle ainsi que sur un indice global d'épuisement professionnel qui combine les trois dimensions. Nous avons cru bon d'ajouter un indice global d'épuisement professionnel à titre de variable dépendante puisqu'en comparant les résultats obtenus pour cette variable à ceux obtenus pour les trois dimensions, nous approfondirons notre compréhension du phénomène et nous pourrions vérifier la pertinence de considérer les trois dimensions dans les analyses.

4.1 Nettoyage des données

En premier lieu, nous nous sommes assuré que la base de données ne contenait pas de valeurs incongrues et nous avons procédé au traitement des valeurs manquantes. Bien que la nature informatisée du questionnaire semble avoir favorisé la qualité des données, les répondants pouvaient néanmoins choisir l'option « Refus de répondre » et ces valeurs devaient être traitées avant de procéder aux analyses statistiques. La vérification de la fréquence des réponses permit d'identifier ces valeurs. Dans le cas des indicateurs servant à mesurer une variable explicative, nous avons remplacé les valeurs « Refus de répondre » par la moyenne des réponses obtenues pour cet indicateur au sein de l'ensemble de l'échantillon. Au total, neuf valeurs furent traitées de cette manière, c'est-à-dire que 9 indicateurs présentaient chacun une valeur « Refus de répondre ».

En ce qui a trait aux indicateurs servant à mesurer une variable dépendante, nous avons traité trois valeurs « Refus de répondre », toutes trois pour la variable Cynisme. Plus précisément, trois répondants avaient choisi l'option « Refus de répondre » à un des indicateurs du Cynisme. Pour ce faire, nous avons additionné les réponses obtenues pour ces répondants aux quatre autres indicateurs du Cynisme, puis nous avons multiplié ce score par 125% afin d'obtenir un score total au Cynisme qui représente une pondération des résultats obtenus par ces individus aux indicateurs auxquels ils ont répondu. Par exemple, un répondant ayant un score de 8 pour l'addition des quatre indicateurs auxquels il a répondu, s'est vu attribué un score total de 10 ($8 \times 125\%$) pour la variable Cynisme.

4.2 Analyse descriptive

Les analyses descriptives nous ont permis de dresser un portrait des individus qui composent notre échantillon à l'aide des calculs fréquemment utilisés en statistique descriptive, tels que la moyenne, l'écart type, les valeurs minimales et maximales, etc. Le **TABLEAU VI** résume les statistiques descriptives réalisées.

Rappelons d'abord que notre échantillon est composé de 283 policiers (204 hommes et 79 femmes) et de 127 civils (47 hommes et 80 femmes). Ainsi, 61 % des répondants sont des hommes. L'âge de ces travailleurs varie entre 20 et 58 ans, pour une moyenne de 38,5 ans.

L'utilisation des compétences, évaluée par une échelle additive de six items en quatre points, offrait une possibilité de scores variant entre 6 et 24. Les réponses varient entre 10 et 24 et la moyenne pour cette variable est de 18,13 (Écart-type = 2,89). L'autorité décisionnelle, évaluée par une échelle additive de trois items en quatre points, offrait une possibilité de scores variant entre 3 et 12. Les réponses varient effectivement entre 3 et 12 et la moyenne de l'échantillon pour cette variable est de 8,38 (Écart-type = 1,94). Le soutien social au travail, évalué par une échelle additive de huit items en quatre points, offrait une possibilité de scores variant entre 8 et 32. Les réponses varient entre 13 et 32 et la moyenne de l'échantillon pour cette variable est de 24,83 (Écart-type = 4,08). La supervision abusive, évaluée par une échelle additive de quinze items en cinq points, offrait une possibilité de scores variant entre 15 et 75. Les réponses varient entre 15 et 66 et la moyenne pour cette variable est de 18,10 (Écart-type = 6,07). Finalement, le

soutien social hors travail, évalué par une échelle additive de quatre items en deux points, offrait une possibilité de scores variant entre 0 et 4. Les réponses varient effectivement entre 0 et 4 et la moyenne pour cette variable est de 2,93 (Écart-type = 0,46).

L'épuisement émotionnel, évalué par une échelle additive de cinq items en sept points, offrait une possibilité de scores variant entre 0 et 30. Les réponses varient effectivement entre 0 et 30 et la moyenne pour cette variable est de 6,77 (Écart-type = 6,84). Le cynisme, évalué par une échelle additive de cinq items en sept points, offrait une possibilité de scores variant entre 0 et 30. Les réponses varient entre 0 et 28 et la moyenne pour cette variable est de 7,10 (Écart-type = 6,17). L'efficacité professionnelle, évaluée par une échelle additive de six items en sept points, offrait une possibilité de scores variant entre 0 et 36 (les scores élevés témoignant d'inefficacité professionnelle). Les réponses varient entre 0 et 27 et la moyenne pour cette variable est de 8,50 (Écart-type = 6,70). Finalement, lorsque nous combinons l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle, nous obtenons un indice global d'épuisement professionnel évalué par une échelle additive de seize items en sept points, qui offre une possibilité de scores variant entre 0 et 96. Les résultats obtenus varient entre 0 et 75 et la moyenne pour cette variable est de 22,37 (Écart-type = 16,21).

TABLEAU IV. STATISTIQUES DESCRIPTIVES

N=410	Valeurs	Fréquences	Min	Max	Moyenne	Écart-type	Médiane	Alpha
Profession	0=Civil 1=Policier	127 283						
Âge			20	58	38,51	8,55	39	
Genre	0=Homme 1=Femme	251 159						
État civil	0=Couple 1=Seul	289 121						
Degré de scolarité	0=Avec université 1=Sans université	149 261						
Revenu d'emploi	1= > 20 000 \$ 2= 20 000-29 000 \$ 3= 30 000-39 000 \$ 4= 40 000-49 000 \$ 5= 50 000-59 000 \$ 6= 60 000-69 000 \$ 7= 70 000-79 000 \$ 8= 80 000-89 000 \$ 9= 90 000-99 000 \$ 10= 100 000 \$ et +	5 15 36 50 47 72 86 57 21 16	1	10				
Autorité décisionnelle			3	12	3,38	1,94	9	0,76
Utilisation compétences			10	24	18,13	2,89	18	0,73
Soutien soc. au Travail			13	32	24,83	4,08	24	0,87
Supervision Abusive			15	66	18,10	6,07	16	0,93
Soutien soc. hors travail			0	4	2,93	0,46	3	0,39
Épuisement émotionnel			0	30	6,77	6,84	4	0,93
Cynisme			0	28	7,10	6,17	6	0,81
Efficacité Prof.			0	27	8,5	6,7	7,5	0,79

4. 3 Analyse bivariée

Il n'y a pas de différence d'âge significative entre les civils et les policiers, ni entre les hommes et les femmes. Parmi ces travailleurs, 70 % sont en couple et 30 % vivent seuls, des chiffres qui ne varient pas en fonction du genre ou de la profession.

En ce qui a trait au degré de scolarité, 36 % des policiers et 38 % des civils détiennent un diplôme universitaire. Les policiers et les policières détiennent des degrés de scolarité comparables, mais parmi les travailleurs civils, on remarque que les femmes sont sensiblement plus éduquées que les hommes (40 % d'entre elles détiennent un diplôme universitaire, contre 34 % des hommes). Sans égard à la profession, des proportions comparables d'hommes et de femmes détiennent un diplôme universitaire (respectivement 35 % et 38 %).

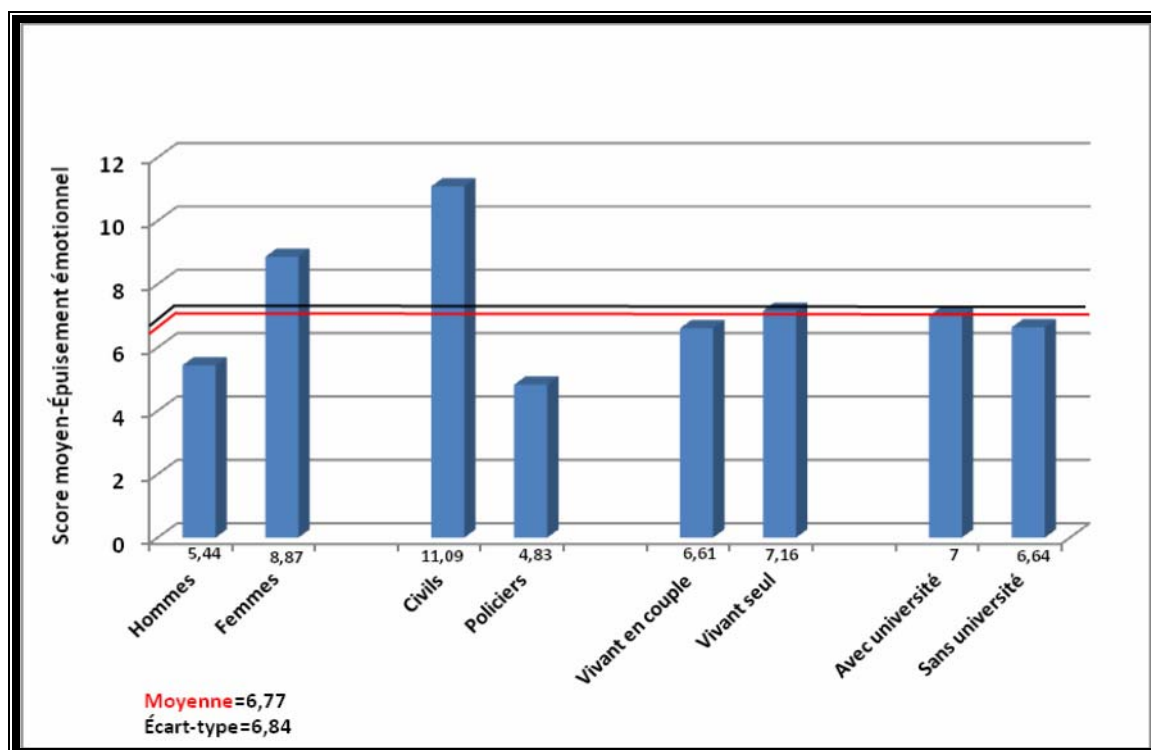
Les hommes et les détenteurs d'un diplôme universitaire ont des revenus d'emploi supérieurs aux femmes et aux travailleurs sans diplôme universitaire. Cependant, c'est le fait d'appartenir à la main-d'œuvre policière qui semble favoriser le plus les travailleurs au niveau du revenu. Ainsi, les policiers obtiennent un niveau moyen de revenu de 6.56 contre 4.65 pour les collègues civils, soit une différence d'environ 20 000 \$.

En ce qui a trait aux facteurs reliés au travail, les hommes et les femmes obtiennent des scores moyens similaires à l'utilisation des compétences (18,71 et 17,20 respectivement), à l'autorité décisionnelle (8,77 et 7,77 respectivement), au soutien social au travail (25,28 et 24,10 respectivement), à la supervision abusive (17,81 et 18,56 respectivement) et au soutien social hors travail (2,92 et 2,94 respectivement).

Les policiers ont un score moyen d'utilisation des compétences légèrement plus élevé (18,87) que les travailleurs appartenant à la main-d'œuvre civile (16,47). Les policiers ont un score moyen d'autorité décisionnelle plus élevé (8,97) que les travailleurs appartenant à la main-d'œuvre civile (7,08). Les policiers obtiennent un score moyen

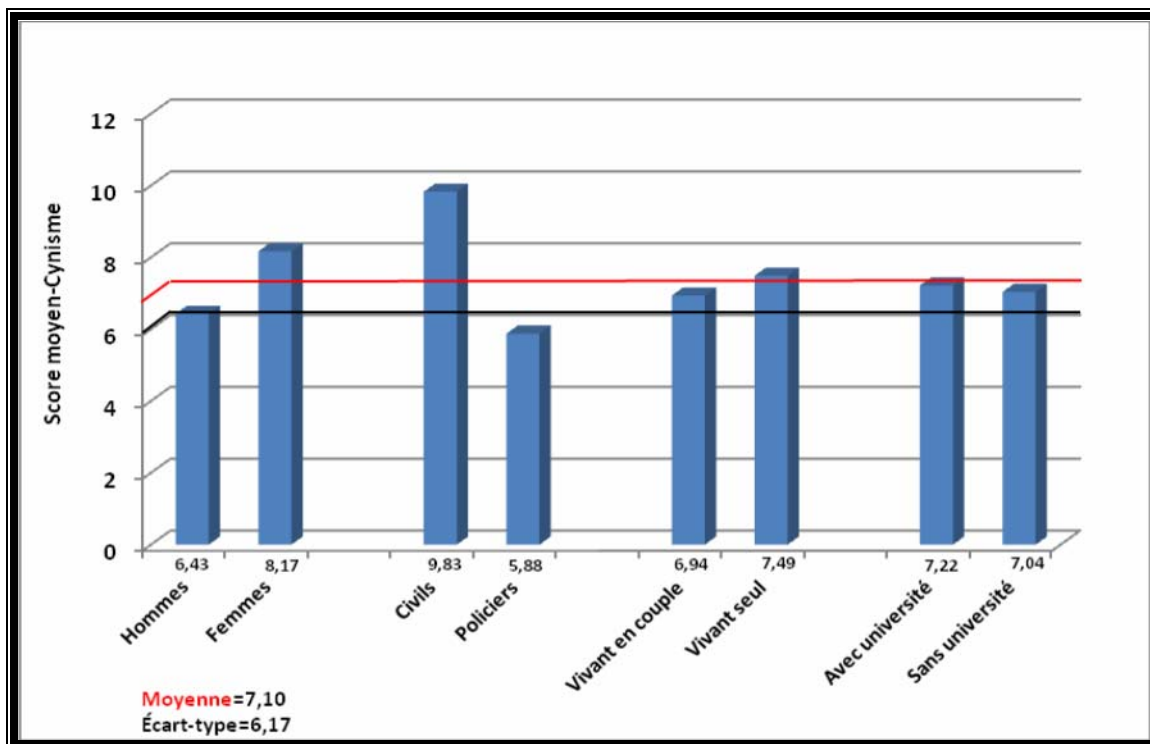
légèrement inférieur aux civils quant au soutien social au travail (25,75 et 22,76 respectivement) et à la supervision abusive (17,09 et 20,36 respectivement). Quant au soutien social hors travail, les policiers et les civils obtiennent des scores moyens similaires, avec 2,96 et 2,86 respectivement.

FIGURE 4. VARIATION DE L'ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL SELON LA PROFESSION, LE GENRE ET LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ



Les femmes obtiennent un score moyen d'épuisement émotionnel supérieur (8,87) aux hommes (5,44). Les civils obtiennent un score moyen d'épuisement émotionnel de 11,09, un résultat nettement supérieur à celui des policiers qui obtiennent quant à eux un score moyen de 4,83 à cette dimension. L'état civil (seuls = 7,16; en couple = 6,61) et le degré de scolarité (avec université = 7,00; sans université = 6,64) ne font varier que légèrement le score des travailleurs à cette dimension (voir **FIGURE 4**).

FIGURE 5. VARIATION DU CYNISME SELON LA PROFESSION, LE GENRE ET LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ

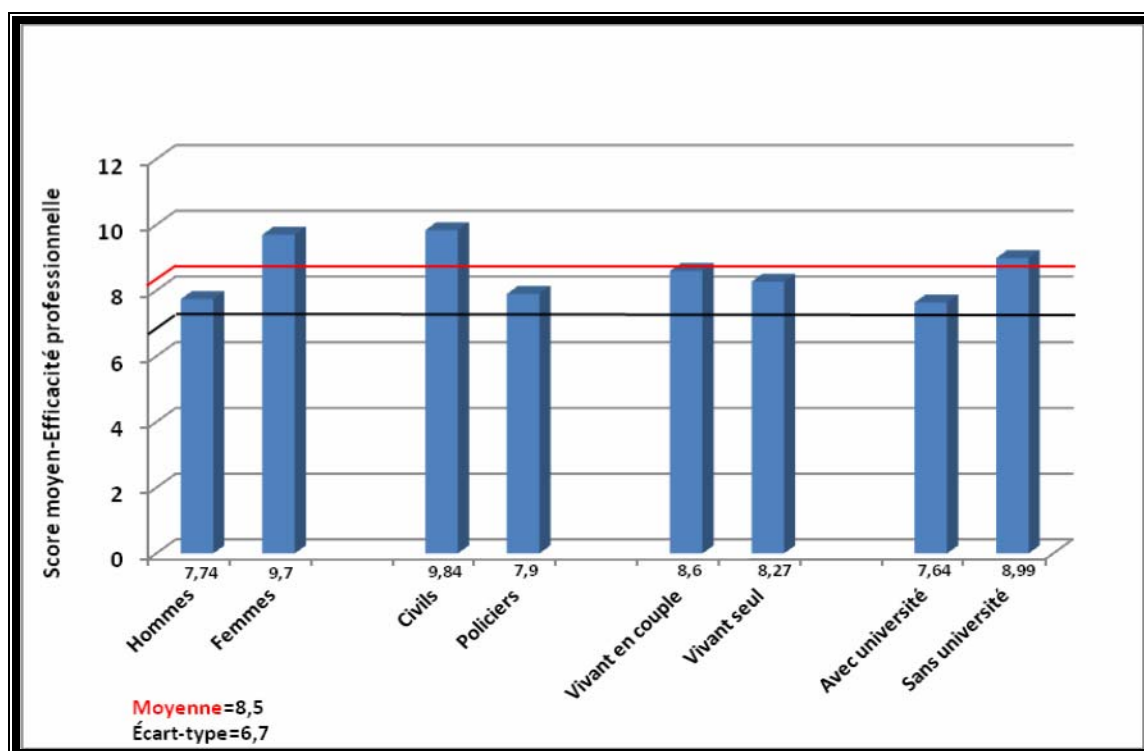


Les femmes obtiennent un score moyen de cynisme supérieur aux hommes (8,17 et 6,43 respectivement). Les civils obtiennent un score moyen de cynisme de 9,83, un résultat supérieur à celui des policiers qui obtiennent quant à eux un score moyen de 5,88 à cette dimension. Encore une fois, l'état civil (seuls = 7,49; en couple = 6,94) et le degré de scolarité (avec université = 7,22; sans université = 7,04) ne font pas varier significativement le score des travailleurs à cette dimension (voir la **FIGURE 5**).

Les femmes obtiennent un score moyen d'efficacité professionnelle supérieur aux hommes avec 9,70, comparativement à 7,74 pour leurs collègues masculins. Les civils obtiennent un score moyen d'efficacité professionnelle de 9,84, un résultat supérieur à

celui des policiers qui obtiennent quant à eux un score moyen de 7,90 à cette dimension. Les travailleurs détenant un diplôme universitaire obtiennent un score d'efficacité professionnelle moyen légèrement plus bas (7,64) que ceux qui n'en ont pas (8,99). Les travailleurs vivants seuls (8,27) et en couple (8,60) obtiennent des scores similaires (voir la FIGURE 6).

FIGURE 6. VARIATION DE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE SELON LA PROFESSION, LE GENRE ET LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ



Comme ce fut le cas pour les trois dimensions prises distinctivement, les femmes obtiennent un score moyen d'épuisement professionnel plus élevé que les hommes (26,73 et 19,61 respectivement). Les civils obtiennent un score moyen de 30,75, un résultat supérieur à celui des policiers qui obtiennent quant à eux un score de 18,62.

L'état civil (seuls = 22,91; en couple = 22,15) et le degré de scolarité (avec université = 21,86; sans université = 22,67) ne font pas faire varier significativement l'indice global d'épuisement professionnel.

4. 3. 1 Analyse de corrélation

L'analyse de corrélation, réalisée à l'aide du coefficient de corrélation de Pearson, nous a permis de s'assurer de la force et de la linéarité des relations unissant les différentes paires de variables explicatives et de contrôle. Comme deux variables en situation de colinéarité tendent à évaluer la même chose, la conservation de ces deux variables dans les analyses de régression leur accorderait trop de poids dans l'explication de la variance du phénomène à expliquer.

Le **TABLEAU VII** illustre la matrice des corrélations des variables explicatives et des variables contrôles de notre modèle conceptuel. Seulement deux paires de variables présentent un coefficient de corrélation supérieur à 0,5 : l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle ($r = 0,56$), ainsi que l'âge et le revenu d'emploi ($r = 0,51$). Il n'y a donc aucun cas de colinéarité ou de singularité dans le groupe de variables explicatives et de contrôles inclus dans notre modèle conceptuel.

TABLEAU V. MATRICE DE CORRÉLATION

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Autorité décisionnelle	1,0000										
2. Utilisation des compétences	0,5661**	1,0000									
3. Soutien social au travail	0,4559**	0,4021**	1,0000								
4. Soutien social hors travail	0,0290	0,0997*	0,1586**	1,0000							
5. Supervision abusive	-0,3432**	-0,1789**	-0,4616**	-0,0184	1,0000						
6. Profession	0,4510**	0,3861**	0,3397**	0,1006*	-0,2491**	1,0000					
7. Genre	-0,2503**	-0,2559**	-0,1411**	0,0287	0,0602	-0,3329**	1,0000				
8. Age	0,0462	-0,0445	-0,1713**	-0,1832**	-0,0261	-0,0372	-0,0732	1,0000			
9. Revenu	0,3120**	0,2444**	0,0584	-0,0758	-0,0504	0,4331**	-0,2756**	0,5194**	1,0000		
10. Scolarité	-0,0784	-0,0105	0,0659	-0,0434	0,0125	0,0202	-0,0231	-0,0719	-0,1814**	1,0000	
11. État civil	-0,0727	-0,0101	-0,0364	0,0332	0,0862	-0,0407	0,0118	-0,0615	-0,0845	0,0553	1,0000

Note : * = $p < 0,05$ et ** = $p < 0,01$

4. 4 Analyse factorielle

Nous avons effectué une analyse factorielle sur les indicateurs des trois dimensions d'épuisement professionnel. Pour ce faire, nous avons utilisé l'analyse en composantes principales avec rotation orthogonale *Varimax*, dont les résultats sont présentés au **TABLEAU IV**. Nous avons obtenu une structure à trois facteurs, mais celle-ci proposait une conceptualisation différente de celle élaborée dans notre méthodologie (**TABLEAU II**) et traditionnellement associée aux indicateurs du MBI-GS (Schaufeli et al., 1996 ; Maslach et Jackson., 1986, 1996 ; Taris et al., 1999). Une première dimension regroupe les mêmes indicateurs que la dimension de l'Épuisement émotionnel avec en plus, le MBI GS 13 emprunté à la dimension du Cynisme. La deuxième comprend les quatre indicateurs restants du cynisme et emprunte les indicateurs MBI GS 7, MBI GS 11, MBI GS 12 et MBI GS 16 à la dimension de l'efficacité professionnelle. La troisième dimension passe donc de six à deux indicateurs.

TABLEAU VI. CONCEPTUALISATIONS DES TROIS DIMENSIONS D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL PROPOSÉES PAR LA LITTÉRATURE ET LES ANALYSES FACTORIELLES

DIMENSION 1	Épuisement émotionnel	MBI GS-1, MBI GS-2, MBI GS-3, MBI GS-4, MBI GS-6
	Nouvelle dimension 1	MBI GS-1, MBI GS-2, MBI GS-3, MBI GS-4, MBI GS-6, MBI GS-13
DIMENSION 2	Cynisme	MBI GS-8, MBI GS-9, MBI GS-13, MBI GS-14, MBI GS-15
	Nouvelle dimension 2	MBI GS-7, MBI GS-8, MBI GS-9, MBI GS-11, MBI GS-12, MBI GS-14 MBI GS-15, MBI GS-16
DIMENSION 3	Efficacité professionnelle	MBI GS-5, MBI GS-7, MBI GS-10, MBI GS-11, MBI GS-12, MBI GS-16
	Nouvelle dimension 3	MBI GS-5, MBI GS-10

Cette conceptualisation des trois dimensions d'épuisement professionnelle est très différente de celle qu'on retrouve traditionnellement dans la littérature scientifique sur le sujet. En effet, les fondements théoriques du MBI-GS (Schaufeli et al., 1996; Maslach et al., 1986, 1996) proposent une conceptualisation d'épuisement professionnel qui est reprise dans la plupart des recherches portant sur l'épuisement professionnel (Schaufeli et Enzmann, 1998; Maslach et al., 2001). Les qualités psychométriques de cette conceptualisation « traditionnelle » furent vérifiées à maintes reprises (Taris et al., 1999), notamment lors de l'examen de la version française du MBI-GS (Dion et Tessier, 1994), ainsi qu'à partir d'un échantillon tiré du milieu policier (Loo, 1994).

Aucune étude recensée dans la littérature ne s'appuie sur une conceptualisation semblable à celle obtenue lors des analyses factorielles. Comme nous désirons comparer nos résultats avec les autres recherches publiées au niveau international, nous avons jugé préférable de conserver la conceptualisation traditionnelle des trois dimensions d'épuisement professionnel pour réaliser l'analyse multivariée. D'autre part, nous avons montré au chapitre précédent que les indices de cohérence interne (Alpha de Cronbach) des indicateurs des trois dimensions, répartis selon la conceptualisation traditionnelle, sont satisfaisants pour les trois dimensions (épuisement émotionnel = 0,93; cynisme = 0,81; efficacité professionnelle = 0,79) en regard de notre échantillon.

4. 5 Normalisation des courbes de distribution

Avant de procéder aux analyses de régression linéaire multiple, nous avons examiné la distribution des variables quantitatives afin d'en vérifier la normalité. Pour ce faire, nous

avons utilisé les indices d'aplatissement (Kurtosis) et d'asymétrie (Skewness). Les résultats ont montré que plusieurs variables ne présentaient pas des distributions qui suivent la « Loi normale » et devaient être ajustées avant d'effectuer la régression linéaire. Le TABLEAU VII regroupe les valeurs d'asymétrie et d'aplatissement initiales, ainsi que celles obtenues après les transformations de normalisation. Ces nouvelles variables normalisées seront utilisées pour les exercices de régression linéaires.

TABLEAU VII. NORMALISATION DES COURBES DE DISTRIBUTION

Variable	Indices d'asymétrie et d'aplatissement	Transformation	Nouveaux indices d'asymétrie et d'aplatissement
Épuisement émotionnel	Skewness : 1,58 Kurtosis : 4,93	Log	Skewness : 0,03 Kurtosis : 2,13
Cynisme	Skewness : 1,08 Kurtosis : 3,75	Racine Carrée	Skewness : -0,11 Kurtosis : 2,51
Efficacité professionnelle	Skewness : 0,50 Kurtosis : 2,34	Aucune	
Utilisation des compétences	Skewness : -0,29 Kurtosis : 2,98	Carré	Skewness : 0,16 Kurtosis : 2,75
Autorité décisionnelle	Skewness : -0,53 Kurtosis : 3,48	Carré	Skewness : 0,23 Kurtosis : 2,99
Soutien social au travail	Skewness : 0,003 Kurtosis : 2,78	Aucune	
Supervision abusive	Skewness : 3,70 Kurtosis : 21,40	Racine carrée réciproque négative	Skewness : 1,87 Kurtosis : 6,33
Soutien social hors travail	Skewness : -2,11 Kurtosis : 12,75	Cube	Skewness : 1,43 Kurtosis : 10,23
Revenu d'emploi	Skewness : -0,21 Kurtosis : 2,49	Aucune	
Âge	Skewness : 0,002 Kurtosis : 2,01	Aucune	
Indice global D'épuisement professionnel	Skewness : 0,95 Kurtosis : 3,32	Aucune	

4. 6 Analyse multivariée

Afin de vérifier nos hypothèses, nous avons réalisé une analyse de régression linéaire multiple pour chacune des dimensions d'épuisement professionnel ainsi que sur l'indice global d'épuisement professionnel. Pour ce faire, nous avons introduit les variables explicatives par bloc. Le premier bloc de variable à être introduit est celui composé des variables contrôles (**BLOC 1** : âge, degré de scolarité, état civil, revenu, genre). Le deuxième bloc à être introduit est celui composé des variables explicatives (**BLOC 2** : utilisation des compétences, autorité décisionnelle, soutien social au travail, supervision abusive, soutien social hors travail). Finalement, le troisième bloc à être introduit est celui de la variable modératrice (**BLOC 3** : profession). Notre modèle conceptuel (**BLOC 1 + BLOC 2 + BLOC 3**) s'est avéré significatif (Prob $F < 0,05$) pour chacune des variables dépendantes (épuisement émotionnel, cynisme, efficacité professionnelle, épuisement professionnel). Ces résultats sont résumés dans le **TABLEAU VIII**.

D'autre part, afin d'approfondir notre compréhension de l'influence de la variable modératrice, nous avons générés des variables d'interaction que nous avons ensuite intégrées à notre modèle. Ainsi, cinq variables d'interaction furent générées, soit la combinaison de notre variable modératrice avec chacune des cinq variables explicatives centrées à la moyenne (**BLOC 4** : utilisation des compétencesXprofession, autorité décisionnelleXprofession, soutien social au travailXprofession, supervision abusiveXprofession, soutien social hors travailXprofession). Afin de vérifier la significativité de ces variables interactives, nous avons réalisé deux exercices. D'abord, nous avons introduit les cinq variables interactives simultanément dans le modèle (**BLOC**

4) à la suite des autres variables (TABLEAU IX). De plus, nous avons également testé l'effet individuel de ces variables interactives. Pour ce faire, nous les avons introduites individuellement dans le modèle afin de mesurer leur contribution unique (TABLEAU X). Le modèle est demeuré significatif (Prob $F < 0,05$) pour chacune des variables dépendantes, autant après l'introduction du bloc de variables interactives, que lorsque nous les introduisons individuellement.

Précisons finalement que nous avons choisi de retenir le coefficient de corrélation multiple ajusté (R^2 Ajusté) pour présenter la part de la variance expliquée, afin d'avoir une valeur « corrigée » du nombre de variables explicatives qui y sont intégrées. Les coefficients spécifiques à chacune des variables explicatives sont les coefficients standardisés (β), qui s'avèrent plus adéquats lorsque l'exercice vise à comparer les effets de plusieurs variables dépendantes provenant d'un même échantillon (Valiquette, 2008). Le seuil d'acceptabilité de la valeur p ($P > |t|$) fixé à 0,05.

TABLEAU VIII. RÉSULTATS DE L'ANALYSE MULTIVARIÉE

	Épuisement Émotionnel			Cynisme			Efficacité Professionnelle			Épuisement professionnel		
	BLOC 1	BLOC 1+2	BLOC 1+2+3	BLOC 1	BLOC 1+2	BLOC 1+2+3	BLOC 1	BLOC 1+2	BLOC 1+2+3	BLOC 1	BLOC 1+2	BLOC 1+2+3
Age	0,0407611	-0,0278627	-0,0609085	0,0557084	-0,0615107	-0,0721372	-0,0455369	-0,1628154**	-0,1326681*	0,0638244	-0,0563329	-0,0699776
Genre <i>Homme=0</i> <i>Femme=1</i>	0,1975229**	0,1424526**	0,1252127**	0,0993964	0,0116636	0,0061198	0,1185877*	0,0329973	0,487252	0,1668469**	0,0744509	0,0673325
État civil <i>Couple=0</i> <i>Seul=1</i>	-0,0214581	-0,0562239	-0,0561712	-0,016626	-0,042854	-0,042837	-0,0386448	-0,0503279	-0,050376	0,0075412	-0,0249723	-0,0249506
Scolarité <i>Université=0</i> <i>Sans univ.=1</i>	-0,0497322	-0,0373248	-0,026058	-0,0180911	-0,0131754	-0,0095523	0,0838565	0,0885575	0,0782788	-0,0020381	0,0065289	0,0111811
Revenu d'emploi	-0,2276412**	-0,1547771**	-0,0973293	-0,1488449*	-0,0068263	0,0116472	-0,0832789	0,0635967	0,0111876	-0,1882616**	-0,0442189	-0,0204984
Utilisation compétences		0,0339972	0,0422694		-0,1523033**	-0,1496433**		-0,2415886**	-0,2491353**		-0,1257705*	-0,1223549*
Autorité Décision.		-0,1137546*	-0,0989745		-0,1805244**	-0,1757716**		-0,1495578*	-0,1630415**		-0,1867871**	-0,1806843**
Soutien au travail		-0,2110368**	-0,203877**		-0,162008**	-0,1597057**		-0,1258567*	-0,1323885*		-0,2031139**	-0,2001576**
Super. abusive		0,3026756**	0,2831961**		0,2399885**	0,2337245**		0,0848238	0,1025948		0,2891172**	0,281074**
Soutien hors travail		-0,0250667	-0,01828		-0,0912097*	-0,0890273*		-0,0633293	-0,0695207		-0,0753934	-0,0725912
Profession <i>Civil=0</i> <i>Polici�r=1</i>			-0,1164248*			-0,0374387			0,1062133			-0,0480723
R ² Ajusté	0,0943	0,3216	0,3279	0,0214	0,2940	0,2931	0,0313	0,2129	0,2176	0,0593	0,3946	0,3945

Note : * = $p < 0,05$ et ** = $p < 0,01$

TABLEAU X. RÉSULTATS ANALYSES MULTIVARIÉES-VARIABLES INTERACTIVES

	Épuisement émotionnel	Cynisme	Efficacité professionnelle	Épuisement professionnel
	BLOC 1+2+3+4	BLOC 1+2+3+4	BLOC 1+2+3+4	BLOC 1+2+3+4
Age	-0,0632382	-0,0747883	-0,137349*	-0,0706524
Genre <i>Homme=0, Femme=1</i>	0,1209918**	-0,0056853	0,0340201	0,0578794
État civil <i>Couple=0, Seul=1</i>	-0,0513122	-0,0412945	-0,0482886	-0,0230866
Degré de scolarité <i>Université=0, Sans université.=1</i>	-0,0203685	-0,0005607	0,0913001*	0,0164017
Revenu d'emploi	-0,1055182	0,0005663	0,0004087	-0,0350856
Utilisation des compétences	0,0346733	-0,0750708	-0,2045232*	-0,0944868
Autorité décisionnelle	0,0251956	-0,1094154	-0,0231896	-0,0487039
Soutien social au travail	-0,3082427**	-0,2336977*	-0,2339763*	-0,3760902**
Supervision abusive	0,2231373**	0,1617142*	-0,0088566	0,1804894**
Soutien social hors travail	0,0120989	-0,1114262	-0,0941744	-0,0808703
Profession <i>Civil=0, Policier=1</i>	-0,1218909*	-0,0523914	0,0837317	-0,0508269
Utilisation des Compétences X Profession	-0,0139289	-0,0981145	-0,0766502	-0,0554325
Autorité décisionnelle X Profession	-0,1324032	-0,0777695	-0,153521	-0,1404658
Soutien Social au Travail X Profession	0,1182515	0,0802428	0,1092746	0,194226*
Sup. abusive X Profession	0,0690393	0,0962527	0,1490562*	0,1205553*
Soutien social hors travail X Profession	-0,0413142	0,0344174	0,0437072	0,0170827
R ² Ajusté	0,3301	0,2981	0,2374	0,4075

Note : * = $p < 0,05$ et ** = $p < 0,01$

TABLEAU IX. RÉSULTATS - VARIABLES INTERACTIVES INTÉGRÉES INDIVIDUELLEMENT

	Épuisement émotionnel	Cynisme	Efficacité professionnelle	Épuisement professionnel
Utilisation des compétences X Profession	-0,0638292	-0,1268667	-0,1447788	-0,0892418
Autorité décisionnelle X Profession	-0,1192243	-0,1305095	-0,2035067**	-0,1401313*
Soutien social au travail X Profession	0,0176058	-0,0290218	-0,0516001	0,0571784
Supervision abusive X Profession	0,0623325	0,0963937	0,1557497**	0,0956233
Soutien social hors travail X Profession	-0,0286998	0,0393639	0,0544664	0,0344413

Note : * = $p < 0,05$ et ** = $p < 0,01$

4. 6. 1 Épuisement émotionnel

Le premier bloc introduit dans la régression permet d'expliquer un peu moins de 10 % (R^2 ajusté = 0,0943) de la variance totale de l'épuisement émotionnel (total SS = 73,1273167). Le revenu d'emploi ($p = 0,000$; $\beta = -0,2276412$) et le genre ($p = 0,000$; $\beta = 0,1975229$) sont les variables contrôles significatives à l'explication de la variance de l'épuisement émotionnel.

En ajoutant le deuxième bloc, soit les variables reliées au travail et au soutien social hors travail, on augmente l'explication de la variance d'épuisement émotionnel de près de 23% (R^2 ajusté = 0,3216). Le revenu d'emploi ($p = 0,004$; $\beta = -0,1547771$) et le genre ($p = 0,001$; $\beta = 0,1424526$) sont toujours significatifs, mais dans une moindre mesure que lorsque seules les variables contrôles étaient considérées, au profit de l'autorité

décisionnelle ($p = 0,035$; $\beta = -0,1137546$), du soutien social au travail ($p = 0,000$; $\beta = -0,2110368$) et de la supervision abusive ($p = 0,000$; $\beta = 0,3026756$).

La variable profession s'avère significative ($p = 0,030$; $\beta = -0,1164248$), mais ne permet d'expliquer qu'un demi point de pourcentage supplémentaire de la variance de l'épuisement émotionnel (R^2 ajusté = 0,3279). Le genre est la seule variable contrôle qui demeure significative ($p = 0,005$; $\beta = 0,1252127$) suite à l'introduction de la variable profession. En ce qui à trait aux variables explicatives, le soutien social au travail ($p = 0,000$; $\beta = -0,203877$) et la supervision abusive ($p = 0,000$; $\beta = 0,2831961$) sont les seules variables explicatives qui demeurent significatives lorsque la profession est prise en considération. Ainsi, l'introduction de la profession dans le modèle a permis d'écarter le revenu d'emploi et l'autorité décisionnelle de la liste des variables significatives quant à l'explication de la variance de l'épuisement émotionnel et a fait diminuer sensiblement la significativité du genre, du soutien social au travail et de la supervision abusive (TABLEAU VIII).

L'introduction du bloc de variables interactives dans le modèle ne fit varier que très faiblement la part de la variance d'épuisement émotionnel expliqué par le modèle (R^2 ajusté = 0,3301). Aucune des cinq variables d'interaction ne s'avère significative lorsqu'elles sont introduites simultanément dans le modèle (TABLEAU IX). Nous avons ensuite vérifié leur effet isolé et encore une fois, aucune des variables d'interaction ne s'est avérée être significative (TABLEAU X).

4. 6. 2 Cynisme

Le premier bloc introduit permet d'expliquer environ 2 % (R^2 ajusté = 0,0214) de la variance totale du cynisme (total SS = 638.849705) et seul le revenu d'emploi y contribue significativement ($p = 0,015$; $\beta = -0,1488449$).

En ajoutant les variables reliées au travail et au soutien social hors travail, on augmente l'explication de la variance du cynisme de plus de 27 % (R^2 ajusté = 0,2940). Le revenu d'emploi n'est plus significatif ($p = 0,900$; $\beta = -0,0068263$), mais toutes les variables explicatives le deviennent. Ainsi, le soutien social hors travail ($p = 0,033$; $\beta = -0,0912097$), l'utilisation des compétences ($p = 0,004$; $\beta = -0,1523033$), l'autorité décisionnelle ($p = 0,001$; $\beta = -0,1805244$), le soutien social au travail ($p = 0,003$; $\beta = -0,162008$) et la supervision abusive ($p = 0,000$; $\beta = 0,2399885$) permettent d'expliquer près du tiers de la variance du cynisme.

L'ajout de la variable profession ne modifie pas significativement la proportion de la variance du cynisme expliquée par le modèle (R^2 ajusté = 0,2931). La profession ne s'avère pas significative ($p = 0,495$; $\beta = -0,0374387$), mais diminue légèrement l'influence des variables explicatives. Ainsi, le soutien social hors travail ($p = 0,038$; $\beta = -0,0890273$), l'utilisation des compétences ($p = 0,005$; $\beta = -0,1496433$), l'autorité décisionnelle ($p = 0,002$; $\beta = -0,1757716$), le soutien social au travail ($p = 0,004$; $\beta = -0,1597057$) et la supervision abusive ($p = 0,000$; $\beta = 0,2337245$) expliquent sensiblement la même proportion de la variance du cynisme que lorsque la profession n'était pas prise en considération (voir **TABLEAU VIII**).

L'introduction du bloc de variables interactives dans le modèle ne fit pas varier significativement la part de la variance d'épuisement émotionnel expliqué par le modèle (R^2 ajusté = 0,2981). Aucune des cinq variables d'interaction ne s'avère significative lorsqu'elles sont introduites simultanément dans le modèle (TABLEAU IX). Nous avons ensuite vérifié leur effet isolé et encore une fois, aucune des variables d'interaction ne s'est avérée être significative (TABLEAU X).

4. 6. 3 Efficacité professionnelle

Le premier bloc introduit dans la régression permet d'expliquer environ 3 % (R^2 ajusté = 0,0313) de la variance totale de l'efficacité professionnelle (total SS = 18364,5). Le genre ($p = 0,020$; $\beta = 0,1185877$) est la seule variable contrôle qui est significative dans l'explication de la variance de cette variable à ce stade.

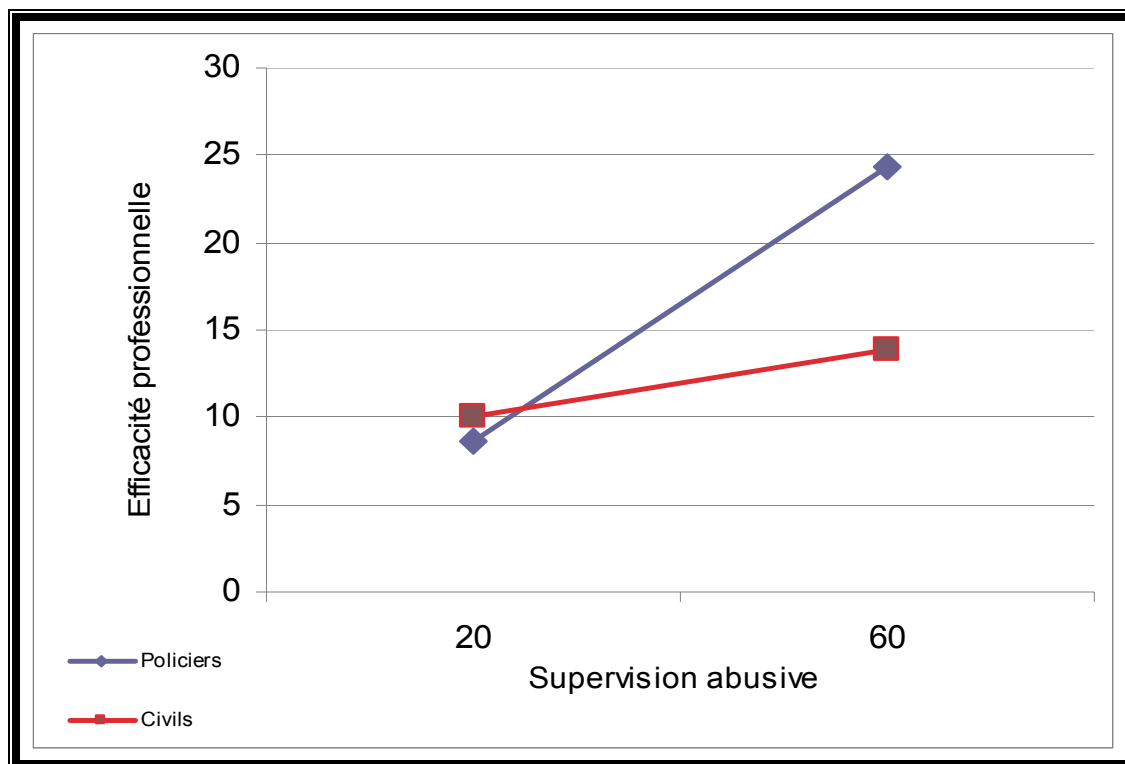
Suite à l'introduction du deuxième bloc de variables, le genre n'est plus significatif ($p = 0,483$; $\beta = 0,0329973$), mais l'âge ($p = 0,003$; $\beta = -0,1628154$), l'utilisation des compétences ($p = 0,000$; $\beta = -0,2415886$), l'autorité décisionnelle ($p = 0,010$; $\beta = -0,1495578$) et le soutien social au travail ($p = 0,029$; $\beta = -0,1258567$) le deviennent et permettent d'expliquer environ 21 % de la variance de l'efficacité professionnelle (R^2 ajusté = 0,2129).

L'introduction de la variable modératrice ne fit pas varier la part de la variance expliquée (R^2 ajusté = 0,2176). La profession ne s'avère pas être une variable statistiquement significative à cette variance ($p = 0,066$; $\beta = 0,1062133$), mais l'âge ($p =$

0,020 ; $\beta = -0,1326681$), l'utilisation des compétences ($p = 0,000$; $\beta = -0,2491353$), l'autorité décisionnelle ($p = 0,005$; $\beta = -0,1630415$) et le soutien social au travail ($p = 0,021$; $\beta = -0,1323885$) augmentent en significativité après son introduction dans le modèle (voir **TABLEAU VIII**).

L'introduction du quatrième bloc de variables a permis de d'observer que l'influence de la variable modératrice sur l'efficacité professionnelle pourrait être attribuable à une interaction avec la supervision abusive (**TABLEAU IX**). En effet, la variable d'interaction qui combine la profession et la supervision abusive s'est avérée être significative ($p = 0,020$; $\beta = 0,1490562$) lors de l'introduction du groupe de variables interactives (R^2 ajusté = 0,2374). Afin de mieux cerner cette relation, nous avons vérifié l'effet isolé de cette variable interactive sur le modèle (**TABLEAU X**). La significativité de la variable d'interaction combinant la profession et la supervision abusive a augmentée ($p = 0,007$; $\beta = 0,1557497$), mais sans améliorer la part de la variance expliquée (R^2 ajusté = 0,2298). Cette relation est illustrée par la **FIGURE 7**.

FIGURE 7. EFFET D'INTERACTION ENTRE LA PROFESSION ET LA SUPERVISION ABUSIVE SUR L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE



Nous avons également testés l'influence des autres variables d'interaction sur le modèle. La variable d'interaction qui combine la profession et l'autorité décisionnelle s'est également avérée significative lorsque considérée isolément ($p = 0,004$; $\beta = -0,2035067$), mais sans permettre d'augmenter la part de la variance de l'efficacité professionnelle expliquée (R^2 ajusté = 0,2322).

4. 6. 4 Épuisement professionnel

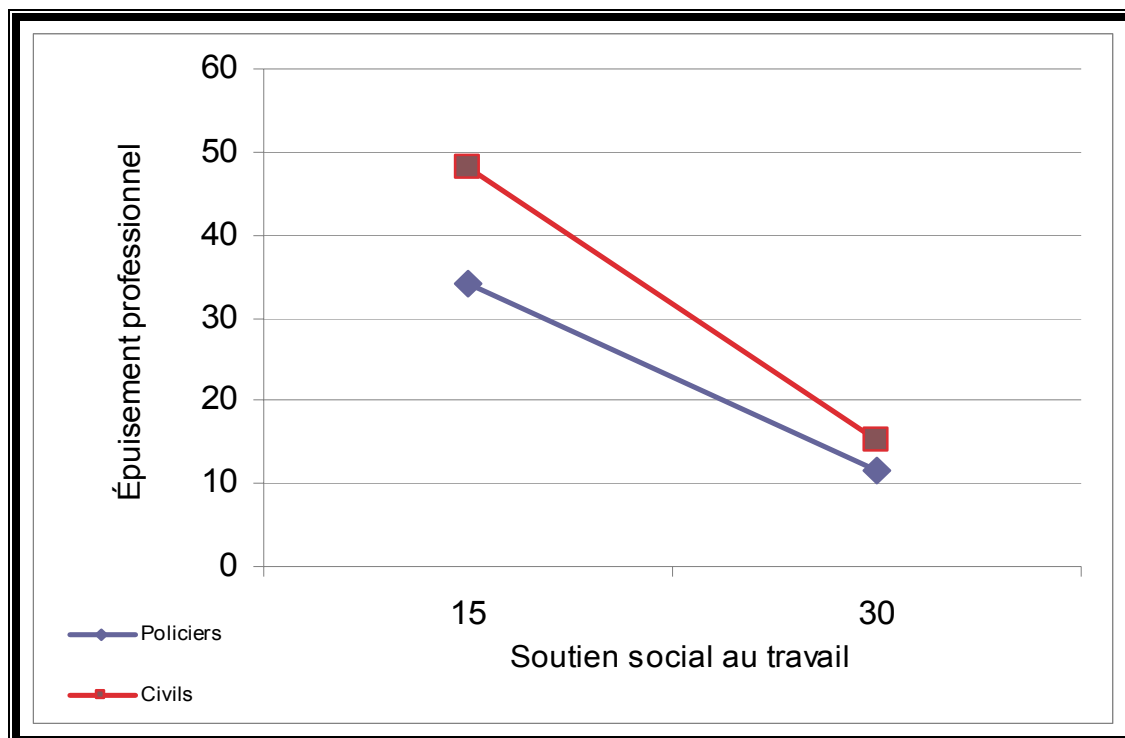
Le premier bloc introduit dans la régression permet d'expliquer environ 6 % (R^2 ajusté = 0,0593) de la variance totale de l'indice global d'épuisement professionnel (total SS =

107527,867). Le revenu d'emploi ($p = 0,002$; $\beta = -0,1882616$) et le genre ($p = 0,001$; $\beta = 0,1668469$) sont les variables contrôles qui y contribuent significativement.

Suite à l'introduction du deuxième bloc de variables, le revenu d'emploi ($p = 0,379$; $\beta = -0,0442189$) et le genre ($p = 0,072$; $\beta = 0,0744509$) ne sont plus significatifs, mais toutes les variables reliées au travail le deviennent. Ainsi, l'utilisation des compétences ($p = 0,010$; $\beta = -0,1257705$), l'autorité décisionnelle ($p = 0,000$; $\beta = -0,1867871$), le soutien social au travail ($p = 0,000$; $\beta = -0,2031139$) et la supervision abusive ($p = 0,000$; $\beta = 0,2891172$) permettent d'expliquer près de 40% de la variance de l'épuisement professionnel (R^2 ajusté = 0,3946).

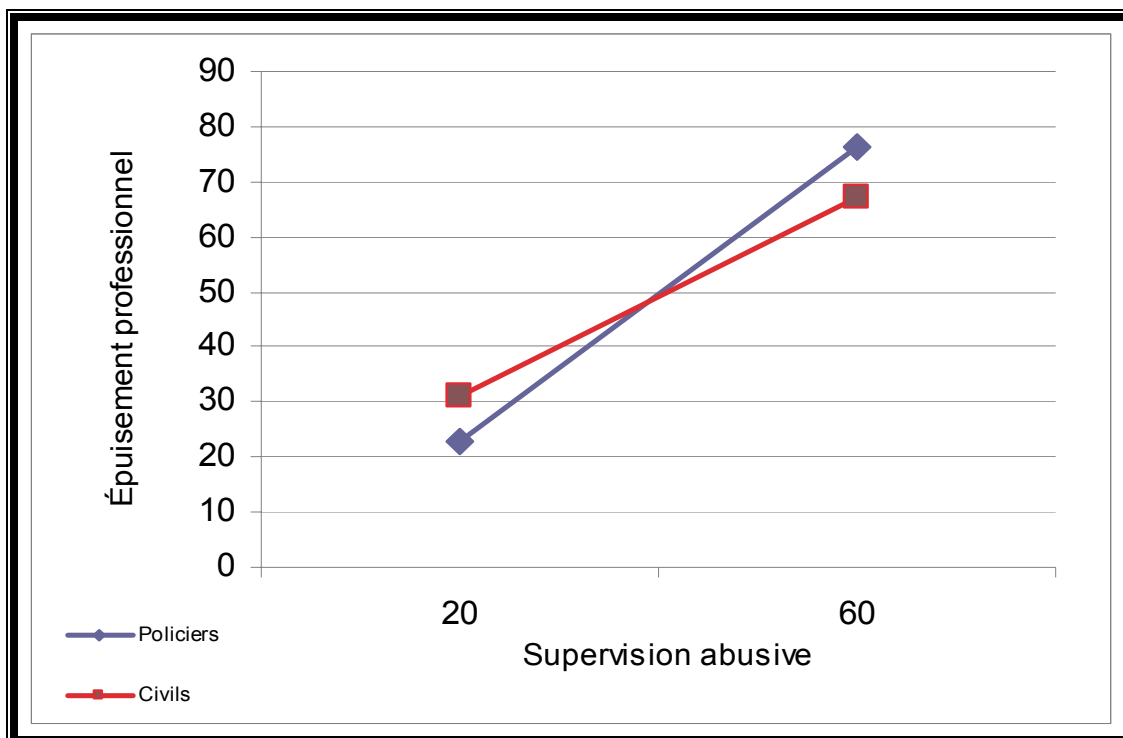
L'ajout de la variable modératrice ne modifie pas significativement la proportion de la variance de l'épuisement professionnel expliquée par le modèle (R^2 ajusté = 0,3945). La profession ne s'avère pas être une variable significative dans l'explication de cette variance ($p = 0,344$; $\beta = -0,0480723$), mais réduit légèrement la significativité de l'utilisation des compétences ($p = 0,012$; $\beta = -0,1223549$), de l'autorité décisionnelle ($p = 0,000$; $\beta = -0,1806843$), du soutien social au travail ($p = 0,000$; $\beta = -0,2001576$) et de la supervision abusive ($p = 0,000$; $\beta = 0,281074$), qui demeurent néanmoins des variables significatives dans l'explication de la variance de l'épuisement professionnel (voir TABLEAU VIII).

FIGURE 8. EFFET D'INTERACTION ENTRE LA PROFESSION ET LE SOUTIEN SOCIAL AU TRAVAIL SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL



Suite à l'introduction du **BLOC 4** (R^2 ajusté = 0,4075), deux variables d'interaction se sont avérées être significatives : celle qui combine la profession avec le soutien social au travail ($p = 0,013$; $\beta = 0,194226$) et celle qui combine la profession avec la supervision abusive ($p = 0,033$; $\beta = 0,1205553$). Afin de vérifier ces relations (illustrées à la **FIGURE 8** et à la **FIGURE 9**), nous avons vérifié l'effet isolé de ces variables interactives (**TABLEAU X**). Dans les deux cas, ces variables interactives n'étaient plus significatives lorsqu'elles étaient intégrées isolement dans le modèle.

FIGURE 9. EFFET D'INTERACTION ENTRE LA PROFESSION ET LA SUPERVISION ABUSIVE SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL



Finalement, nous avons également vérifié l'effet isolé des autres variables interactives. Cela a permis de révéler la significativité de la variable interactive combinant la profession et l'autorité décisionnelle ($p = 0,023$; $\beta = -0,1401313$), qui n'était pourtant pas significative lors de l'introduction des variables interactives en un seul bloc.

CHAPITRE 5- DISCUSSION

Dans ce dernier chapitre, nous procéderons d'abord à la vérification de nos hypothèses de recherche. Nous comparerons ensuite nos résultats avec ceux des études empiriques ayant déjà été menées sur le sujet afin d'identifier les éléments qui divergent ou qui s'inscrivent en conformité avec les connaissances que nous avons recensées dans notre revue de littérature. Nous terminerons ce chapitre en présentant les forces et les faibles de notre recherche ainsi que les avenues de recherche qui nous apparaissent importantes pour approfondir la compréhension du phénomène de l'épuisement professionnel.

5.1 Vérification des hypothèses de recherche

Rappelons que nous avons formulé six hypothèses de recherche (**TABLEAU I**). Cinq d'entre elles portent sur la relation qu'entretiennent des facteurs liés au travail et au soutien social hors travail avec les dimensions du syndrome d'épuisement professionnel. Nous avons donc vérifié ces hypothèses pour chacune des trois dimensions distinctivement, mais aussi à l'aide d'un indice global d'épuisement professionnel, afin d'approfondir notre compréhension du phénomène. Nous postulons également que l'appartenance à la main-d'œuvre policière favoriserait la propension des travailleurs à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel. Nous avons également vérifié cette hypothèse modératrice pour l'indice global d'épuisement professionnel.

L'hypothèse supposant que la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue quand l'utilisation des compétences augmente (**H1**) est confirmée pour le cynisme, l'efficacité professionnelle ainsi que pour l'indice global d'épuisement professionnel, mais pas pour l'épuisement émotionnel. Ces relations négatives significatives sont particulièrement fortes pour l'efficacité professionnelle ($p = 0,000$) et le cynisme ($p = 0,004$).

L'hypothèse à l'effet que la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue quand l'autorité décisionnelle augmente (**H2**) est confirmée pour la dimension du cynisme, de l'efficacité professionnelle, ainsi que pour l'indice global d'épuisement professionnel, mais pas pour l'épuisement émotionnel.

L'hypothèse supposant que la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue quand le soutien social au travail augmente (**H3**) est confirmée pour les trois dimensions ainsi que pour l'indice global d'épuisement professionnel. Ainsi, le soutien social au travail entretient une relation négative significative avec chacune de ces variables dépendantes, mais c'est avec l'efficacité professionnelle que la relation est la moins forte ($p = 0,029$).

Notre hypothèse à l'effet que la propension à obtenir un score élevé aux dimensions de l'épuisement professionnel augmente quand la supervision abusive augmente (**H4**) est confirmée pour les dimensions de l'épuisement émotionnel, du cynisme, ainsi que pour l'indice global d'épuisement professionnel. Dans ces trois cas, la supervision abusive est la variable explicative la plus significativement reliée à la variable dépendante. Dans le

cas de l'efficacité professionnelle, l'hypothèse est infirmée. La supervision abusive est la variable explicative reliée au travail la moins fortement reliée à cette dimension.

L'hypothèse supposant que la propension à obtenir un score élevé aux dimensions d'épuisement professionnel diminue quand le soutien social hors travail augmente (**H5**) est confirmée pour le cynisme, mais infirmée pour l'épuisement émotionnel, l'efficacité professionnelle et l'indice global d'épuisement professionnel. Dans tous les cas, le soutien social hors travail est la variable explicative la moins fortement reliée à la variable dépendante.

L'hypothèse supposant que l'appartenance au corps policier favorise la propension à obtenir un score élevé aux dimensions de l'épuisement professionnel (**H6**) est infirmée pour les trois dimensions d'épuisement professionnel, ainsi que pour l'indice global d'épuisement professionnel. En effet, la variable profession n'est pas significative à l'explication de la variance du cynisme, de l'efficacité professionnelle et de l'indice global d'épuisement professionnel. Par contre, la profession s'avère significative pour l'épuisement émotionnel, mais dans le sens inversé que celui supposé par notre sixième hypothèse. D'autre part, l'influence modératrice de la profession est relativement limitée puisque l'intégration de cette variable dans le modèle ne permet d'améliorer l'explication de la variance totale de l'épuisement émotionnel que d'un demi point de pourcentage.

La vérification de l'effet d'interaction laisse supposer que l'influence de la variable modératrice sur l'épuisement émotionnel n'est pas due à son interaction avec les autres

variables explicatives du modèle. Aucune des variables interactives ne s'est avérée significative à l'explication de cette dimension, autant lorsqu'elles étaient intégrées simultanément au modèle que lorsqu'elles l'étaient isolément. La même conclusion est applicable à la dimension du cynisme, sur laquelle l'influence de la variable modératrice ne semble pas attribuable à un effet d'interaction avec une des variables explicatives du modèle.

Par contre, en ce qui a trait à l'efficacité professionnelle, on remarque que l'influence de la variable modératrice pourrait avoir un effet d'interaction avec la supervision abusive. En effet, la variable interactive qui combine la profession et la supervision abusive s'est avérée significative lors de l'introduction du bloc de variables interactives de même que lorsqu'elle était introduite isolément dans le modèle. Tel qu'illustré sur la **FIGURE 7**, l'influence de la supervision abusive semble beaucoup plus déterminante chez les policiers que chez les civils au sein de notre échantillon.

D'autre part, la variable d'interaction qui combine la profession et l'autorité décisionnelle s'est également avérée significative, mais seulement lorsqu'elle était introduite dans le modèle isolément des autres variables interactives. Ces résultats pourraient peut-être révéler un effet d'interaction dilué par l'interférence des autres variables prises en compte simultanément.

Finalement, en ce qui a trait à l'indice global d'épuisement professionnel, deux variables d'interaction apparaissent comme significatives suite à l'introduction du **BLOC 4** : celle qui combine la profession avec le soutien social au travail (**FIGURE 8**) et celle qui

combine la profession avec la supervision abusive (**FIGURE 9**). Les représentations graphiques de ces relations montrent que l'influence de ces variables explicatives sur l'épuisement professionnel ne semble pas déterminée par l'appartenance professionnelle des travailleurs au sein de notre échantillon. D'ailleurs, lorsqu'elles sont introduites isolément dans le modèle, ces deux variables d'interaction ne sont plus significatives en regard de l'explication de la variance de l'épuisement professionnel (**TABLEAU IX**).

De plus, la vérification de l'effet isolé des variables interactives a permis de révéler un possible effet d'interaction entre la profession et l'autorité décisionnelle, sur l'indice global d'épuisement professionnel. Cependant, cette variable d'interaction n'était pas significative lors de l'introduction des variables interactives en un seul bloc. Ces résultats pourraient peut-être révéler un effet d'interaction entre la variable modératrice et l'autorité décisionnelle qui serait dilué par l'interférence des autres variables prises en compte simultanément.

5. 2 Comparaison des résultats avec la littérature antérieure

5. 2. 1 Autorité décisionnelle et utilisation des compétences

L'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle entretiennent toutes deux des relations significatives avec le cynisme, l'efficacité professionnelle et l'indice global d'épuisement professionnel, mais pas avec la dimension de l'épuisement émotionnel.

Cela corrobore les résultats de plusieurs études antérieures ayant souligné la relation particulièrement forte unissant les variables relatives au contrôle (autorité décisionnelle,

utilisation des compétences, latitude décisionnelle) et différents problèmes de santé mentale (Dompierre et al., 1993; Nadeau et al., 1990; Niedhammer et al., 1998; Stansfeld et al., 1997; 1999; Vinet et al. 1986). Nos résultats sont également comparables à ceux obtenus dans plusieurs études antérieures ayant souligné la relation particulièrement forte unissant ces variables aux dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle (Bakker et al., 2005a, 2003b; Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998) ou à l'épuisement professionnel en tant qu'indice global (Bakker et al., 2005b; Lindblom et al., 2006 Bourbonnais et al., 1998, 1999; Vinet et al., 1986; Landsbergis, 1988).

Rappelons cependant que nous avons choisi de distinguer l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences à cause de l'importante littérature qui milite en ce sens (Schreurs et Taris, 1998; Karasek et al., 1998; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998; Karasek, 1979; Wall et al., 1996; de Jonge et al., 1996, 1999, 2000c; Van der Doef et al., 2000; Rafferty et al., 2001). Ainsi, nos résultats concernant l'utilisation des compétences s'inscrivent en conformité avec ceux obtenus dans d'autres études à l'effet que l'utilisation des compétences explique significativement le cynisme (Taris et al., 1999; Rafferty et al., 2001) et l'efficacité professionnelle (Taris et al., 1999; Sundin et al., 2007; Rafferty et al., 2001) par une relation négative. Par contre, ils s'opposent à ceux de de Jonge et al. (2000c), ayant observé une relation négative significative entre l'utilisation des compétences et la dimension de l'épuisement émotionnel. Cette opposition pourrait s'expliquer par des particularités méthodologiques comme le fait que ces auteurs aient utilisé des outils de mesure de l'utilisation des compétences et de l'épuisement émotionnel différents des nôtres, ou encore par la

grande diversité des travailleurs composant leur échantillon et la nature longitudinale de leur étude (de Jonge et al., 2000c).

Concernant l'autorité décisionnelle, nos résultats confirment ceux de certaines études antérieures ayant associé l'autorité décisionnelle aux trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel (Taris et al., 1999). Cependant, ils s'opposent partiellement à ceux de Sundin et al. (2007) qui n'ont pu observer de relation significative entre l'autorité décisionnelle et la dimension de l'efficacité professionnelle comme ils l'ont fait pour les deux autres dimensions du syndrome, ainsi qu'à ceux de Rafferty et al. (2001) selon lesquels l'autorité décisionnelle n'est significativement reliée à aucune des trois dimensions de l'épuisement professionnel. Ces études ont toutes deux utilisé des outils d'évaluation similaires à ceux utilisés dans notre recherche pour évaluer les dimensions d'épuisement professionnel et le concept d'autorité décisionnelle. Par contre, les échantillons sur lesquels ils fondent leurs analyses, l'un provenant de 1561 infirmières et l'autre de 164 travailleurs des services sociaux, sont très différents du nôtre et pourraient expliquer cette divergence de résultats.

5. 2. 2 Soutien social au travail

Nos résultats ont permis d'observer la significativité de la relation négative unissant le soutien social au travail à chacune des trois dimensions d'épuisement professionnel et à l'indice global du syndrome. Ceci soutient la théorie voulant que le soutien social soit un facteur qui contribue au bien-être (House et al., 1988a et 1988b; Dejours, 1993), ainsi qu'avec les nombreuses études ayant permis d'observer la relation négative entre le

soutien social dont bénéficie un individu dans le cadre de son travail et sa propension à souffrir de différents problèmes de santé physiques et psychologiques (Bourbonnais et al., 1996, 1999; Johnson et al., 1989; Landsbergis, 1988, 1989; Niedhammer et al., 1998; Stansfeld et al., 1999; Vermeulen et Mustard, 2000; Karasek et al., 1987; Karasek et Theorell, 1990 ; Van Der Doef et Maes, 1999; Marchand et al., 2010).

Plus précisément, nos résultats sont comparables à ceux obtenus dans d'autres études quant à la relation négative qu'entretiennent le soutien social au travail et l'épuisement professionnel en tant qu'indice global (Linblom et al., 2006) ou conceptualisé en fonction de la seule dimension de l'épuisement émotionnel (Bourbonnais et al., 1998, 1999; de Jonge et al., 1996, 2000c; Tummers et al., 2002) ou des trois dimensions distinctivement (Sundin et al., 2007). Nos résultats corroborent également certaines études ayant permis d'identifier l'efficacité professionnelle comme la dimension parmi les trois possédant les liens les moins significatifs avec le soutien social au travail (Lee et Ashforth, 1996; Janssen et al., 1999). En effet, malgré le fait que nos résultats montrent de façon significative que le soutien social au travail explique en partie la variance de l'efficacité professionnelle, ce facteur relié au travail est tout de même celui qui est le moins significatif en regard de l'explication de cette dimension ($p = 0,029$; $\beta = -0,1258567$).

Mentionnons également que les résultats que nous avons obtenus quant à l'influence de l'utilisation des compétences, de l'autorité décisionnelle et du soutien social au travail sur les trois dimensions d'épuisement professionnel et sur l'indice global d'épuisement professionnel, appuient les fondements théoriques issus des modèles classiques du stress

au travail de Karasek (1979) et Karasek et Theorell (1990). À l'exception de la relation entre l'utilisation des compétences et l'épuisement émotionnel qui ne s'est pas révélée significative en regard de nos résultats, la réduction de ces ressources est associée à l'augmentation des scores des trois dimensions et de l'indice global d'épuisement professionnel.

5. 2. 3 Supervision abusive

Nos résultats ont permis de montrer que la supervision abusive entretient une relation positive significative avec les dimensions de l'épuisement émotionnel et du cynisme, ainsi qu'avec l'indice global d'épuisement professionnel. Ces résultats corroborent ceux de Borritz et al. (2005), qui avaient observé qu'une faible qualité de leadership était associée à de plus hauts niveaux d'épuisement professionnel. Ils corroborent aussi ceux de Tepper (2000), la seule étude ayant portée précisément sur l'influence de la supervision abusive sur l'épuisement professionnel à notre connaissance, et qui ont permis d'observer une relation positive significative entre la supervision abusive et l'épuisement émotionnel. Nos résultats permettent d'en apprendre davantage puisque cette dernière étude n'avait considéré que la dimension de l'épuisement émotionnel dans le cadre des analyses statistiques. Nous pouvons désormais avancer que la supervision abusive pourrait également s'avérer significative quant à l'explication de la variance du cynisme et de l'épuisement professionnel en tant qu'indice global.

D'autre part, l'étude plus approfondie de l'effet d'interaction entre la variable modératrice et les variables explicatives nous a permis de révéler que la profession (civil

ou policier) modère la relation entre la supervision abusive et la dimension de l'efficacité professionnelle. Ainsi, le fait d'être policier plutôt que civil amène un effet plus important de la supervision abusive sur l'efficacité professionnelle (FIGURE 7). Ces résultats semblent logiques en regard de la littérature portant sur la culture policière, notamment l'étude de Waters et Ussery (2007) dont les résultats ont permis d'observer que la formation des superviseurs à de bonnes techniques de gestion apparaît comme un élément fondamental à la réduction du stress chez les policiers. Ainsi, les aspects entourant la supervision pourraient être plus significatifs chez les policiers qu'auprès de leurs collègues civils en matière de santé mentale et plus particulièrement en ce qui a trait à l'efficacité professionnelle. Cependant, cette conclusion ne semble pas transférable aux deux autres dimensions du syndrome ou à l'indice global d'épuisement professionnel (FIGURE 9).

5. 2. 4 Soutien social hors travail

Nos résultats ont révélé que le soutien social dont bénéficie un travailleur à l'extérieur de son travail n'est significativement relié qu'au cynisme et que pour cette dimension, il s'agit de la variable significative expliquant la moins grande proportion de sa variance ($p = 0,033$; $\beta = -0,0912097$). Pourtant, la théorie voulant que le soutien social favorise la santé (House et al., 1988a et 1988b; Dejours, 1993; Broadhead et al., 1983; Cohen et Wills, 1985) et agisse comme agent « protecteur » contre la détresse psychologique des travailleurs (Bourbonnais et al., 1996, 1999; Marchand et al., 2005a, 2005b; 2006a) et l'état de stress post-traumatique chez les policiers (Marchand et al., 2010) nous laissait supposer que ce facteur aurait pu jouer un rôle plus important dans l'explication global

du phénomène d'épuisement professionnel. Il semble donc que l'épuisement professionnel ne soit pas influencé par les mêmes facteurs que la détresse psychologique.

D'autre part, nos résultats s'opposent à ceux obtenus par Bourbonnais et al. (1998) à l'effet que le soutien social hors travail pourrait être significativement relié à la dimension de l'épuisement émotionnel. En effet, nos résultats montrent que le soutien social hors travail est très faiblement relié à la dimension de l'épuisement émotionnel ($p = 0,549$; $\beta = -0,0250667$). Cette divergence pourrait s'expliquer par les différences méthodologiques qui séparent ces deux études, l'échantillon de Bourbonnais et al. (1998) étant exclusivement constitué d'infirmières et la recherche étant de nature longitudinale.

De plus, cette étude n'avait considéré que la dimension de l'épuisement émotionnel dans le cadre des analyses statistiques. Ainsi, nos résultats permettent également d'approfondir les connaissances portant sur la relation entre la supervision abusive et les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel distinctivement. Comme le soutien social hors travail n'apparaît significatif que pour expliquer la variance du cynisme, nous pouvons supposer que le fait de bénéficier d'un réseau social à l'extérieur de son travail ne permet pas de réduire les effets de l'épuisement et d'améliorer la performance au travail, mais pourrait réduire les effets de cette situation sur son attitude vis-à-vis de son travail, une conclusion qui ne varie pas significativement selon que le travailleur appartienne à la main-d'œuvre policière ou civile.

5. 2. 5 Main-d'œuvre policière

Bien que nos analyses bivariées laissent supposer un écart important entre les civils et les policiers quant à leurs scores moyens aux trois dimensions et à l'indice global d'épuisement professionnel, les résultats des analyses multivariées ont montré que le rôle modérateur joué par la profession n'est significatif que pour la dimension de l'épuisement émotionnel, mais dans le sens contraire que celui supposé par notre hypothèse. Ainsi, c'est le fait d'être un civil qui semble le plus influencer la propension à souffrir d'épuisement émotionnel. Nos résultats montrent que le fait d'être un civil est également associé à une plus grande propension à souffrir du cynisme et d'épuisement professionnel en tant qu'indice global, mais sans que cette contribution ne soit significative dans l'explication de la variance de ces phénomènes.

Dans un premier temps, soulignons que nos résultats s'opposent à la littérature voulant que les travailleurs des forces de l'ordre présentent des scores plus élevés pour les dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle et des scores plus bas pour la dimension de l'épuisement émotionnel (Schaufeli et Enzmann, 1998; Maslach et al., 2001) et soient particulièrement vulnérables aux effets du stress au travail (Waters et Ussery, 2007; Liberman et al., 2002). En effet, les résultats de nos analyses bivariées montrent que les civils obtiennent des scores nettement supérieurs aux trois dimensions ainsi qu'à l'indice global d'épuisement professionnel.

D'autre part, la littérature traitant de la culture policière nous laissait supposer que la profession aurait pu faire varier significativement l'influence du soutien social au travail

et du soutien social hors travail sur le syndrome d'épuisement professionnel. Effect, la littérature voulant que l'hypervigilance favorisée par leur culture professionnelle réduise les effets « protecteurs » du soutien provenant de la famille et des amis au profit de celui des collègues de travail (Waters et Ussery, 2007; McCarty et al., 2007; Nickels et Verma, 2008) ne se concrétise pas par les résultats obtenus au sein de notre échantillon.

Ces résultats pourraient être partiellement expliqués par ceux obtenus dans une étude récente portant sur l'état de stress post-traumatique chez les policiers du SPVM (Marchand et al., 2010) et ayant permis de révéler que ceux-ci sont bien outillés pour faire face au stress qui découle de leur travail. Les policiers interrogés dans le cadre de cette étude auraient identifié le soutien social comme l'élément qui favorise le plus leur réadaptation suite à un événement traumatique. De plus, ceux-ci auraient une attitude positive envers le recours aux programmes de soutien dont ils peuvent bénéficier dans le cadre de leur travail (Marchand et al., 2010). Selon les auteurs de cette étude, la mise en place du *Programme d'aide aux policiers et policières* (PAPP) en 1990 pourrait expliquer cette attitude qui témoigne d'une évolution de la culture policière traditionnellement défavorable aux démonstrations de vulnérabilité, au profit d'une ouverture aux programmes de soutien en milieu de travail (Marchand et al., 2010).

D'autre part, ces résultats corroborent ceux de deux études ayant porté sur l'influence de la profession sur la détérioration de la santé mentale des travailleurs canadiens. Ainsi, le secteur des services de défense et de protection publique dans le premier cas (Vézina et Gingras, 1996) et la catégorie regroupant les policiers et les pompiers dans l'autre (Marchand, 2007) ne furent pas associés à des risques plus élevés d'atteinte à la santé

mentale. Ces résultats, de même que ceux obtenus dans le cadre de notre recherche, pourraient révéler que l'environnement et l'organisation du travail pourraient être davantage significatifs en matière de santé mentale des travailleurs que la profession comme telle.

5. 2. 6 Les déterminants des trois dimensions de l'épuisement professionnel

Nos résultats permettent d'appuyer partiellement le courant relativement récent voulant que les demandes reliées au travail contribuent plus spécifiquement à la dimension de l'épuisement émotionnel et que le manque de ressources au travail contribue plus spécifiquement aux dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle (Lee et Ashforth, 1996; Demerouti et al., 2000, 2001a, 2001b; Bakker et al., 2003b, 2003c, 2003d, 2004, 2005a, 2005b; Schaufeli et Enzmann, 1998).

En effet, les trois ressources reliées au travail considérées dans le cadre de notre recherche sont significativement reliées aux dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle, ainsi qu'à l'épuisement professionnel en tant qu'indice global. Le soutien social au travail est significativement relié à la dimension de l'épuisement émotionnel, mais dans une moindre mesure que ne l'est la supervision, laquelle variable pourrait être considérée comme une demande reliée au travail, en ce sens qu'elle représente un stress présent dans l'environnement de travail (Karasek, 1979). Les dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle par contre, sont significativement reliées aux trois ressources reliées au travail introduites dans le modèle. Toutefois, la supervision abusive demeure la variable explicative qui permet

d'expliquer la plus grande proportion de la variance du cynisme, un résultat également observable pour l'indice global d'épuisement professionnel, mais pas pour l'efficacité professionnelle.

Nos résultats permettent également d'observer que les facteurs qui contribuent à l'explication de la variance des trois dimensions ne sont pas tous aussi significatifs en termes statistiques. Par exemple, le soutien social au travail est un facteur plus fortement relié à l'épuisement émotionnel et à l'indice global d'épuisement professionnel qu'aux deux autres dimensions. L'utilisation des compétences est plus fortement reliée avec la dimension de l'efficacité professionnelle qu'elle ne l'est avec les deux autres dimensions et avec l'indice global d'épuisement professionnel. L'autorité décisionnelle explique des proportions similaires de la variance du cynisme, de l'efficacité professionnelle et de l'indice global d'épuisement professionnel, mais n'est pas significative à l'explication de l'épuisement émotionnel lorsque toutes les variables du modèle sont considérées. Aussi, la supervision abusive est la variable la plus significative à l'explication de l'épuisement émotionnel, du cynisme et de l'indice global d'épuisement professionnel, ne s'avère pas significative à l'explication de l'efficacité professionnelle.

Ces aspects contribuent à la justification de l'utilisation d'une conceptualisation tridimensionnelle de l'épuisement professionnel et la réalisation d'analyses distinctes sur les trois dimensions spécifiquement. Ainsi, nos résultats permettent de remettre en question le courant théorique ayant favorisé l'utilisation d'une conceptualisation unidimensionnelle ou bidimensionnelle du syndrome d'épuisement professionnel, basé sur un indice global d'épuisement professionnel, ou sur la prise en considération d'une

ou deux dimensions jugées représentatives du syndrome (Maslach, 1998, 2003; Koeske et Koeske, 1989; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann, 1998; Schaufeli et Dierendonck, 1993). Nos résultats montrent que l'épuisement émotionnel est la dimension dont la variance est la mieux expliquée par le modèle final intégrant les variables contrôles, les variables explicatives et la variable modératrice. Cependant, le cynisme est la dimension dont les résultats se rapprochent le plus de ceux obtenus pour l'indice global d'épuisement professionnel.

Face à ces résultats, nous croyons qu'une conceptualisation tridimensionnelle, supportée par la prise en considération des trois dimensions d'épuisement professionnel dans les analyses statistiques, est essentielle à l'explication globale du phénomène, notamment pour comprendre certains aspects fondamentaux tels que la relation des travailleurs avec leur emploi (Maslach et al., 2001).

5.3 Forces, faiblesses et avenues de recherche proposées

La principale force de cette recherche est qu'elle permet de contribuer aux connaissances limitées dont nous disposons relativement aux effets de soutien social hors travail et de la supervision abusive sur la santé mentale des travailleurs, plus précisément sur l'épuisement professionnel et ses trois dimensions distinctivement. L'intégration d'éléments reliés au travail et à la situation hors travail du travailleur nous permet également d'améliorer notre compréhension des facteurs qui influencent la santé mentale des travailleurs. Nous croyons que la compréhension globale des différentes manifestations de détérioration de la santé mentale des travailleurs passe par

l'intégration d'éléments dépassant la sphère du travail dans les modèles de recherche.

D'autre part, les résultats à l'effet que le soutien social hors travail n'est pas un facteur significatif quant à l'explication de la variance de l'épuisement professionnel supportent également le fait que l'épuisement professionnel et la détresse psychologique sont deux phénomènes distincts possédant des étiologies différentes. Toutefois, nous sommes d'avis que la faible consistance interne de notre mesure du soutien social hors travail pourrait avoir biaisé les résultats de notre recherche quant à l'influence de ce facteur. Nous croyons que la tenue de recherches supplémentaires et l'élaboration d'outils d'évaluation plus performants sont essentielles à la compréhension de l'influence de ce facteur sur la santé mentale des travailleurs.

Nos résultats ont également révélé l'intérêt d'analyser distinctivement l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle dans les recherches visant à approfondir la compréhension du syndrome d'épuisement professionnel. Le fait que nous ayons pris en considération les trois dimensions ainsi qu'un indice global basé sur leur combinaison nous a permis de tirer deux conclusions importantes. D'abord, les trois dimensions d'épuisement professionnel sont différemment influencées par les facteurs reliés au travail et au soutien social hors travail. À cet égard, l'utilisation d'une conceptualisation unidimensionnelle basée seulement sur la dimension de l'épuisement émotionnelle, tel qu'observé dans plusieurs études recensées dans la littérature, nous apparaît inadéquate puisque les résultats obtenus pour le cynisme sont plus comparables à ceux obtenus pour l'indice global d'épuisement professionnel que ne le sont ceux de l'épuisement émotionnel.

En deuxième lieu, la prise en considération des trois dimensions nous a permis de vérifier certaines hypothèses des modèles théoriques classiques en matière de stress au travail (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990) sur les trois dimensions d'épuisement professionnel, ce qui représente un autre aspect ayant été relativement négligé dans la littérature. Cependant, nous considérons que des recherches ultérieures devraient également se pencher sur l'influence spécifique des demandes et des ressources sur les trois dimensions d'épuisement professionnel, afin de vérifier l'ensemble des hypothèses centrales des modèles théoriques classiques et la présence de relations particulières qui pourraient unir certaines ressources et certaines demandes aux trois dimensions d'épuisement professionnel comme le suggèrent certains auteurs.

Dans le même ordre d'idée, nos résultats contribuent au soutien empirique grandissant, quant à la nécessité de distinguer les concepts d'autorité décisionnelle et d'utilisation des compétences (Schreurs et Taris, 1998; Karasek et al., 1998; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann 1998; Karasek, 1979; Wall et al., 1996; de Jonge et al., 1996, 1999, 2000c; Van der Doef et al., 2000), notamment lorsqu'on veut évaluer leur influence respective sur les trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel (Rafferty et al., 2001).

L'utilisation de données primaires est également une force de notre recherche puisqu'elle en favorise la validité interne. Cependant, notre échantillon ne permettait pas beaucoup de variation dans les taux d'exposition puisqu'il est composé de travailleurs qui travaillent tous pour un même employeur et qu'il est relativement de petite taille. Il est également difficile de généraliser nos résultats aux travailleurs en général, à d'autres

types de profession, ou à tous les travailleurs du SPVM, puisque notre échantillon fut constitué dans un milieu de travail particulier. Néanmoins, la possibilité d'observer la variation des résultats en fonction de l'appartenance à la main-d'œuvre policière ou civile pour des travailleurs issus d'un même employeur représente certainement un aspect d'intérêt de notre recherche.

D'autre part, l'épuisement professionnel est souvent analysé en regard d'une profession ou d'un secteur en particulier. Si quelques études ayant porté sur les déterminants de l'épuisement professionnel furent basées sur des échantillons représentatifs de la main-d'œuvre d'un pays (Borritz et al., 2005), il n'existe à notre connaissance, aucune étude basée sur un échantillon représentatif ayant traité des déterminants spécifiques des trois dimensions. Nous croyons qu'il s'agit là d'une piste de recherche devant être approfondie pour approfondir notre compréhension de l'épuisement professionnel.

La coupe transversale de notre étude limite la possibilité de confirmer des relations de nature causale. Les études longitudinales permettent de valider les relations proposées par les hypothèses de recherche en fonction de la théorie et permettent d'analyser la pertinence de modèles de causalité alternatifs (Zapf et al., 1996). En ce qui a trait à l'épuisement professionnel, la tenue d'études longitudinales est particulièrement intéressante parce qu'elle permet d'associer le syndrome à l'interaction entre un individu et l'organisation de son travail (Maslach et al., 2001) et d'évaluer l'apport des pratiques d'interventions mises en place pour réduire l'impact du phénomène. Nous croyons que la compréhension et la réduction des conséquences de l'épuisement professionnel passent nécessairement par la multiplication des études longitudinales sur le sujet.

Enfin, nous ne pouvons passer outre les nombreuses critiques ayant été formulées par le passé à l'égard des analyses statistiques fondées sur des données auto rapportées par les travailleurs, notamment lorsque les données utilisées pour la construction des variables indépendantes et des variables dépendantes sont fondées sur cette unique source d'information (Demerouti et al., 2000). Plusieurs auteurs ont souligné que les données auto rapportées pourraient contribuer à surestimer les degrés d'exposition parce que les travailleurs touchés par le phénomène à l'étude pourraient être plus enclins à y participer. L'utilisation d'outils indépendants des travailleurs est souvent jugée préférable pour obtenir des données objectives (de Jonge et al., 2000c), même si l'utilisation de sources indépendantes peut également être faussée par d'autres éléments comme les effets de halo ou d'observation. (Demerouti et al., 2001b).

CONCLUSION

Cette recherche visait à approfondir les connaissances relatives aux déterminants des trois dimensions du syndrome d'épuisement professionnel. Plus précisément, nous voulions approfondir les relations qu'entretiennent différents facteurs liés au travail et à l'environnement social du travailleur avec l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle. Réalisée à partir d'un échantillon de 410 travailleurs civils et policiers du SPVM, cette recherche visait également à évaluer si l'appartenance à la main-d'œuvre policière modifie l'influence de ces déterminants.

Le modèle conceptuel regroupe des ressources traditionnellement intégrées aux recherches en matière de santé mentale au travail (utilisation des compétences, autorité décisionnelle, soutien social au travail), mais aussi des facteurs liés au travail et à l'environnement hors travail relativement négligés par la littérature portant sur l'épuisement professionnel (supervision abusive, soutien social hors travail). Contrairement à la majorité des recherches antérieures ayant tenté d'approfondir les déterminants de l'épuisement professionnel par une conceptualisation restrictive du syndrome, nous avons placé les trois dimensions d'épuisement professionnel comme variables à expliquer, afin d'avoir une compréhension globale du phénomène et de distinguer l'influence des variables explicatives sur chacune d'elles. La profession fut intégrée à titre de variable modératrice, sous l'hypothèse que l'appartenance à la main-d'œuvre policière viendrait modérer l'influence des variables explicatives sur les variables à expliquer à cause des spécificités propres à cette catégorie de travailleur en matière de santé mentale au travail.

Les résultats des analyses multivariées montrent la pertinence des variables intégrées au modèle conceptuel. Les résultats témoignent de l'influence distinctive des variables explicatives sur les trois dimensions d'épuisement professionnel et justifient la conceptualisation tridimensionnelle du syndrome d'épuisement professionnel et la prise en considération des trois dimensions distinctivement, afin de comprendre l'ensemble du phénomène. L'épuisement émotionnel est la dimension dont la variance est la mieux expliquée par le modèle final intégrant les variables contrôles (âge, genre, état civil, scolarité, revenu d'emploi), les variables explicatives et la variable modératrice. Cependant, le cynisme est la dimension dont les résultats se rapprochent le plus de ceux obtenus pour l'indice global d'épuisement professionnel qui combine les trois dimensions.

Les résultats obtenus supportent également la distinction des concepts d'utilisation des compétences et d'autorité décisionnelle puisque ces deux variables agissent différemment sur les trois dimensions d'épuisement professionnel.

Nos résultats permettent également d'approfondir les connaissances limitées relatives à l'influence de la supervision abusive, du soutien social hors travail et de l'appartenance à la main-d'œuvre policière sur le syndrome d'épuisement professionnel et plus précisément sur les trois dimensions qui le composent. La supervision abusive s'avère être la variable explicative qui contribue le plus à l'explication de la variance de l'épuisement émotionnel et du cynisme, mais ne semble pas significativement reliée à l'efficacité professionnelle. Le soutien social dont bénéficie un travailleur à l'extérieur de son travail ne s'avère significatif qu'à l'explication du cynisme, mais dans une

moindre mesure que les variables reliées au travail. Finalement, le rôle modérateur joué par l'appartenance à la main-d'œuvre policière n'est confirmé que pour la dimension de l'épuisement émotionnelle, mais dans le sens inverse que celui proposé par nos hypothèses. Ainsi, c'est le fait d'être un civil qui semble davantage favoriser l'épuisement émotionnel.

BIBLIOGRAPHIE

- Ahola, K. et Hakanen, J., (2007). « Job strain, and depressive symptoms: A prospective study among dentists», *Journal of Affective Disorders* 104, 103-110
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., Aromaa, A., Lonnqvist, J. (2006a). « Burnout in the general population. Results from the Finnish Health 2000 Study », *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 41, 11-17
- Ahola, K.; Honkonen, T.; Isometsa, E.; Kalimo, R.; Nykyri, E.; Koskinen, S.; Aromaa, A.; Lonnqvist, J. (2005), « The relationship between job-related burnout and depressive disorders-results from the Finnish Health 2000 Study », *Journal of Affective Disorders*, 88, 55-62
- Ahola, K.; Kivimaki, M.; Honkonen, T.; Virtanen, M.; Koskinen, S.; Vahtera, J.; Lonnqvist, J. (2008a). « Occupational burnout and medically certified sickness absence: A population-based study of Finnish employees ». *Journal of Psychomatic Research*, 64, 185-193
- Ahola, K.; Honkonen, T., Kivimaki, M., Virtanen, M., Isometsa, E., Aromaa, A., Lonnqvist, J. (2006b). « Contribution of burnout to the association between job strain and depression: the Health 2000 Study ». *J. Occup. Environ. Med.*, 48, 1023-1030
- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Huutanen, P., Koskinen, A., Vaananen, A. (2009), «Occupational burnout and chronic work disability: An eight-year cohort study on pensioning among Finnish forest industry workers». *Journal of Affective Disorders*, 115, 150-159
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Euwema, M.C. (2005a). « Job resources buffer the impact of job demands on Burnout », *Journal of occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180
- Bakker, AB., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). « Using the job demands-resources model to predict burnout and performance », *Human Resource Management*, 43(1), 83-104
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. (2003a). « The socially induced burnout model », *In Advances in Psychology Research*, (Shohov S.P., ed.), Nova Science Publishers, New York, 25, 13-30
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W.B. & Schreurs, P. (2003b). « A multi-group analysis of the Job Demands-Resources model in four home care organization », *International Journal of Stress Management*, 10, 16-38

Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W.B. (2003c). « Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency », *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356

Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. (2003d). « Dual processes at work in call centre: An application of the job demands-resources model », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417

Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B., (2002). « Validation of the Maslach burnout inventory-General Survey: an internet study », *Anxiety Stress Coping*, 15, 245-260

Bakker, A.B., Killmer, C.H., Siegrist, J. & Schaufeli, W.B. (2000). « Effort-reward imbalance and burnout among nurses », *Journal of Advanced Nursing*, 31, 884-891

Bakker, A.B., Le Blanc, P.M. & Schaufeli, W.B. (2005b). « Burnout contagion among intensive care nurses », *Journal of Advanced Nursing*, 51(3), 276-287

Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2000). « Burnout contagion processes among teachers », *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2289-2308

Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Sixma, H.J. & Bosveld, W. (2001). « Burnout contagion processes among general practitioners », *Journal of Social and Clinical Psychology*, 20, 82-90

Bekker, M. H. J., Croon, M. A. & Bressers, B. (2005). « Child care involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absences. » *Work & Stress*, 19 (3), 221-237

Bebbington, P., (1987). « Marital status and depression: a study of English national admission statistics », *Acta Psychiatr Scand.*, 75, 640-650

Borritz, M., Bultmann, U., Rugulies, R., Christensen, K.B., Villadsen, E., Kristensen, T., (2005). « Psychosocial work characteristics as predictor of burnout: findings from 3-year follow up of the PUMA study », *Journal of Occupational Environmental Medicine*, 47 (10), 1015-1025

Borritz, M., Rugulies, R., Christensen, K.B., Villadsen, E., Kristensen, T., (2006). « Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among human service workers : prospective findings from three years follow up study of the PUMA study », *Occupational Environmental Medicine*, 63, 98-106

Bourbonnais, R., Brisson, C., Moisan, J., Vézina, M. (1996). « Job strain and psychological distress in white-collar workers », *Scand J Work Environ Health*, 22, 139-145

Bourbonnais, R., Comeau, M., Vézina, M. et Dion, G. (1998). « Job strain, psychological distress, and burnout among nurses », *American journal of Industrial medicine*, 34, 20-28

Bourbonnais, R., Comeau, M., Vézina, M. (1999). « Job strain and evolution of mental health among nurses. » *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 95-107.

Braun, S. & Hollander, R.B. (1988). « Work and depression among women among women in the Federal Republic of Germany », *Women Health*, 14(2), 3-26

Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N.W., Buunk, B.P. (2001). « Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature? », *Pers Individ Differ*, 30, 873-880

Brisson, C., Dion, G., Blanchette, C., Moisan, J., Guimont, C., Vézina, M., Dagenais, G.R. & Mâsse, L. (1998). « Reliability and validity of the French version of the 18-item Karasek Job Content Questionnaire », *Work Stress*, 12, 322-336

Brisson, C., Laflamme, N., Vézina, M. (1994). « Demande psychologique et latitude décisionnelle au travail et tension artérielle. Rapport de l'Enquête québécoise sur la santé cardiovasculaire », , Santé Québec, Gouvernement du Québec, Montréal, Canada

Broadhead, W.E., Kaplan, B.H., James, S.A., Wagner, E.H., Schoenbach, W.J., Grimson, R., Heyden, S., Tibblin, G., Gehlbach, S.H. (1983). « The epidemiologic evidence for a relationship between social support and health », *Am J Epidemiol*, 117, 521-537

Burke R.J., & Mikkelsen, A. (2005). « Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers », *Policing: An International Journal of Strategies & Management*, 28(2), 269-278

Burke R.J., Richardsen, A.M., & Martinussen, M. (2006). « Gender differences in policing: reasons for optimism? », *Policing: An International Journal of Strategies & Management*, 29(3), 513-523

Buunk, A.P. & Schaufeli, W.B. (1993). « Burnout: A perspective from social comparison theory », *In Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T., eds), Taylor & Francis, New York, 53-69

Cohen, S. & T.A. Wills. (1985). « Stress, Social Support, and the buffering hypothesis », *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357

Cooper, C.L. (Ed.). (1998). « Theories of organizational stress », Oxford: Oxford University Press.

Cox, J. (1985). « Repetitive work :occupational stress and health », *In*: Cooper, C.L., Smith, M. editors. « Job stress and blue-collar work », London, Wiley, 85-112

Cox, T., Tisserand, M., Taris, T., (2005). « The conceptualization and measurement of burnout : questions and directions. », *Work Stress*, 19, 187-191

de Jonge, J. (1995). « Job autonomy, well-being and health: A study among Dutch health care workers », Maastricht: Datawyse

de Jonge, J., Bosma, H., Peter, R. & Siegrist, J. (2000a). « Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross sectional study », *Social Science & Medicine*, 50, 1317-1327

de Jonge, J., Dollard, M.F., Dormann, C., Le Blanc, P.L., & Houtman, I.L.D., (2000b). « The demand-control model: Specific demand, specific control, and well-defined groups. », *International Journal of Stress Management*, 7, 269-287

de Jonge, J., Janssen, P.P.M., & Van Breukelen, G.J.P., (1996). « Testing the demand-control-support model among health-care professionals; A structural equation model », *Work and Stress*, 10, 209-224

de Jonge, J., Mulder, M.J.G.P., & Nijhuis, F.J.N. (1999). « The incorporation of different demand concepts in the job demands-control model: Effects on health care professionals », *Social Science and Medicine*, 48, 1149- 1160

de Jonge, J., Reuvers, M.M., Houtman, I.L. & Kompierre, M.A. (2000c). « Linear and nonlinear relations between psychosocial job characteristics, subjective outcomes, and sickness absences: baseline results from SMASH (Study on Musculoskeletal Disorders, Absenteeism, Stress, and Health) », *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (2), 256-268

de Jonge, J. & Schaufeli, W.B. (1998). « Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's vitamin model in health care workers using structural equation modelling», *Journal of Organizational Behavior*, 19, 387-407

Dejours, C. (1993). « Travail: usure mentale: De la psychopathologie à la psychodynamique », Paris, Bayard Editions

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2000). « A model of burnout and life satisfaction among nurses », *Journal of Advanced Nursing*, 32, 454-464

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001a). « The Job Demands-Resources model of burnout », *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512

Demerouti, E., Bakker, A.B., de Jonge, J., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001b). « Burnout and engagement at work as a function of demands and control », *Scand J Work Environ Health*, 27(4), 279-286

Denton, M., Prus., S., Walters, V. (2004). « Gender differences in health: a Canadian study of the psychosocial, structural and behavioural determinants of health », *Soc. Sci. Med*, 58, 2585-2600

Dion, G. & Tessier, R. (1994). « Validation de la traduction de l'Inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson », *Canadian Journal of Behavioural Science*, 26(2), 210-223

Dompierre, J., Lavoie, F. & Pérusse, M. (1993). « Les déterminants individuels interpersonnels et organisationnels de la détresse psychologique en milieu de travail », *Can Psychol*, 34(4), 365-380

Dunham, J. (2001). « Stress in the workplace. Past, present and future », London: Whurr

Dupont, B. (1999). « L'externalisation du contrôle de la corruption policière : analyse comparée de deux modèles australiens », *Revue Internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2(2), 221-238

Enquête Nationale de Santé Publique (ENSP), cycle 4 (2000-2001). Statistique Canada, consulté en ligne le 28 juillet 2009, adresse URL : <http://www.statcan.gc.ca/concepts/nphs-ensp/q00-fra.pdf>

Enquête sociale et de santé 1998, 2e édition (ESSQ-98), Institut de la Statistique du Québec, consulté en ligne le 28 juillet 2009, adresse URL: http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/e_soc-sante98.htm

Estryn-Behar, M., Kaminski, M., Peigne, E., Bonnet, N., Vaichere, É., Gozlan, C., et al. (1990). « Stress at work and mental health status among female hospital workers », *Br J Ind Med*, 47(1), 20-28

Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Medina, J., Kendall, T., Katona, C. (2006). « Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales », *British Journal of Psychiatry*, 188, 75-80

Freudenberger, H.J., (1974). « Staff burn-out », *J. Soc. Issues*, 30, 159-165

Gavard-Perret, M-L., Gotteland, D., Haon, C., Jolibert, A. (2008). « Méthodologie de la recherche. Réussir son mémoire de maîtrise ou sa thèse en science de la gestion », Pearson Éducation, Paris

Glass, D.C., & McKnight, J.D. (1996). « Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence », *Psychology & Health*, 11, 23-48

Greenglass, ER., & RJ. Burke, (1990). « Burnout over time », *J. Health Hum. Ressour. Adm.* 13, 192-204

Halbesleben, J. R. B & Demerouti, E. (2005), « The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory », *Work & Stress*, 19, 208-220

Hallsten, L. (1993). « Burning out: A framework. ». *In*. W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), « Professional burnout: Recent developments in theory and research. » (pp. 95-113). Washington, DC, Taylor & Francis

Hallsten, L. (2005). « Burnout and wornout: Concepts and data from a national survey ». *In*. Antonious, A.S., & C.L. Cooper (Eds), *Research companion to organizational health psychology*. Cheltenham, U.K., Edward Elgar, 516-537

Hallsten, L., Bellaagh, K., Gustavsson, K. (2002). « Burning-out in Sweden-A population study », Stockholm, Arbetslivsinstitutet; 1-72

Hébert, F., Duguay, P. & Massiscote, P. (2003). « Les actes violents en milieu de travail: Les différences selon le sexe », dans *Présentation faite lors du XXVe congrès de l'AQHSST*, Trois-Rivière

Hobfoll, S.E. & Freedy, J. (1993). « Conservation of resources. A general stress theory applied to burnout. » *In*. W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 115-131). Washington, DC, Taylor & Francis

Hornstein, H.A. (1996). « Brutal bosses and their prey », New York: Riverhead Books.

Houkes, I., Janssen, P.P.M., de Jonge, J. & Bakker, A.B. (2003). « Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: a multisample longitudinal study. » *Journal of Occupational and organizational Psychology* 76, 427-450.

House, J.S., Umberson, D. & Landis, K.R. (1988a). « Structures and processes of social support », *Ann. Rev. Sociol.*, 14, 293-318

House, J.S., Landis, K.R. & Umberson, D. (1988b). « Social relationships and health », *Science*, 241, 540-545

Ianni, E.R., Ianni, F.A.J. (1983). « Street cops and management cops: The two cultures of policing », *in* Munch M.(ed.), *Control in the police organization*, Cambridge, MA: MIT Press, 251-274

International Labour Office (ILO), (2000). « Mental health in the work-place », Geneva, International Labour Organization

Janssen, P.P.M., Schaufeli, W.B., & Houkes, I. (1999). « Work-related and individual determinants of the tree burnout dimensions », *Work & Stress*, 13(1), 74-86

Jenkins, R. (1991). « Demographic aspects of stress », *In* C.L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process*, New York, Wiley, 107-132

Johnson, J.V., Hall, E.M. (1988). « Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: Across-sectional study of a random sample of a Swedish work population », *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342

Johnson, J.V., Hall, E.M., Theorell, T. (1989). « Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population », *Scand J Work Environ Health*, 15, 271-279

Johnson, J.V., Steward, W., Hall, E.M., Fredlind, P., Theorell, T. (1996). « Long-term psychosocial work environment and cardiovascular mortality among Swedish men », *Am J Public Health*, 86, 324-331

Kalimo, R. (2000) « The challenge of changing work and stress for human resources. The case of Finland », *J Tokyo Med Univ*, 58,349-356

Kalimo R., Pahkin, K., Mutanen, P., Toppinen-Tanner, S. (2003). « Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors », *Work Stress*, 17, 109-122

Karasek, R., (1979). « Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign », *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309

Karasek, R. (1985). « Job Content Instrument: Questionnaire and User's guide, rev. 1.1 », Los Angeles, CA: University of Southern California

Karasek, R. (1998). « Demand/Control model: A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development », *In* J.M. Stellman (Ed.), *Encyclopaedia of occupational health and safety*, Geneva, International Labour Organization, 34.6-34.14

Karasek, R., Brisson, C., Amick, B., Houtman, I., Bongers, P., Kawakami, N. (1998). « The Job content Questionnaire (JCQ) : An instrument for internationally comparative assessments of psychological job characteristics. » *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4):322-355

Karasek, R., Gardell, B. & Lindell, J. (1987). « Work and non-work correlates of illness and behaviour in male and female Swedish white-collar workers », *J Occup Behav*, 8, 187-207

Karasek, R. & Theorell, T., (1990). « *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of working life* », New York, Basic Books

- Kivimaki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimaki, H., Vahtera, J., Kirjonen, J., (2002). « Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees », *BMJ*, 325, 857
- Koeske, G. & Koeske, R. (1989). « Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization », *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 131-144
- Koeske, G. & Koeske, R. (1993). « A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon », *Journal of Social Service Research*, 17, 107-135
- Kop, N., & Euwema, M.C. (2001). « Occupational stress and the use of force by Dutch police officers », *Criminal Justice and Behavior*, 28, 631-652
- Kristensen, T. S. (1995). « The Demand-Control-Support Model: Methodological challenges for future research », *Stress Medicine*, 11, 17-26
- Kristensen, T. S. Borritz, M., Villadsen, E., Bjorner, J.B. (2002). « Validation of the Copenhagen Burnout Inventory », *International Journal of Behavioral Medicine*, 9 (suppl), 154
- Kristensen, T. S. Borritz, M., Villadsen, E., Christensen, K. B. (2005) « The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout », *Work & Stress*, 19, 192-207
- Landsbergis, P.A. (1988). « Occupational stress among health care workers: a test of the job demands-control model », *Journal of Organizational Behavior*, 9, 217-239
- Landsbergis, P.A. (1989). « Occupational stress among nurses: new developments in theory and prevention », *In: Humphrey, J.H. (ed), "Human Stress. Current Selected Research"*, New York, AMS Press, 3, 173-195
- Laroque, B., Brisson, C. & Blanchette, C. (1998). « Cohérence interne, validité factorielle et validité discriminante de la traduction française des échelles de demandes psychologiques et de latitude décisionnelle du "Job Content Questionnaire" de Karasek », *Rev Epidemiol Sante Publique*, 46, 371-381
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). « A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout », *Journal of applied psychology*, 81, 123-133
- Leiter, M.P., & Maslach, C., (1999). « Six areas of working life: A model of the organizational context of burnout », *Journal of Health & Human Services Administration*, 21, 472-489
- Leiter, M.P., & Schaufeli, W.B. (1996). « Consistency of the burnout construct across occupations », *Anxiety Stress Coping*, 9, 229-243

Lévi, Lennart, (2000). « Stressors at the workplace: Theoretical models », *Occupational medicine, State of Art Reviews*, Philadelphia, Hanley & Belfus, Inc., 15(1), 69-105

Liberman, A.M., Best, S.R., Metzler, T.J., Fagan, J.A., Weiss, D.S., Marmar, C.R. (2002). « Routine occupational stress and psychological distress in police », *Policing: An international Journal of Police strategies and management*, 25(2), 421-441

Lindblom, K.M., Linton, S.J., Fedeli, C., Bryngelsson, I-L., (2006). « Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors », *International Journal of Behavioral Medicine*. 13 (1), 51-59

Loo, R. (1994). « Burnout among canadian police managers », *The International Journal of Organizational Analysis*, 2(4), 406-417

Lourel, M., Gana, K., Prud'homme, V., & Cercle, A. (2004). «Le burnout chez le personnel des maisons d'Arrêt: test du modele "Demandes-Contrôle" de Karasek », *Encéphale*, 30(6), 557-563

Marchand, A. (2007). « Mental health in Canada : Are there any risky occupations and industries ? ». *International Journal of Law and Psychiatry*, 30, 272-283

Marchand, A., Boyer, R., Martin, M, Nadeau, C. (2010). « Facteurs prévisionnels du développement de l'état de stress post-traumatique à la suite d'un évènement traumatique chez les policiers. Volet rétrospectif », *Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité au travail (IRSST)*

Marchand, A., Demers, A., & 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, 1-14

Marchand, A., Demers, A., & Durand, P. (2005b). « Do occupation and work condition really matter?: A longitudinal analysis of psychological distress experiences among the Canadian workers ». *Sociology of Health and Illness*, 27, 602-627

Marchand, A., Demers, A., Durand, P. (2006a). « Social structures, agent personality and worker's mental health: A longitudinal analysis of the specific role of occupation and workplace constraints-resources on psychological distress in the Canadian workforce », *Human Relations*, 59(7), 875-901

Marchand, A., Durand, P., & Demers, A., (2006b). « Un modèle multi niveaux des déterminants de la santé mental dans la main-d'oeuvre ». *Revue Canadienne de Santé mentale communautaire*, 25(2), 11-30

Maslach, C. (1993). « Burnout: A multidimensional theory of burnout », *In* W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), « Professional burnout: Recent developments in theory and research», (pp. 19-32). Washington, DC, Francis & Taylor

Maslach, C. (1998). « A multidimensional theory of burnout ». In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp.68-85). Oxford, U.K, Oxford University Press.

Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). « The truth about burnout », Chichester, USA, Wiley

Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). « The measurement of experienced burnout », *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113

Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). « MBI: Maslach Burnout Inventory; Manual research edition.». Palo Alto, University of California, Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). « MBI Manual ». (3rd ed.). Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). « Job burnout », *Annual Reviews of psychology*; 52, 397-422

McCarty, W.P., Zhao, J., & Garland, B.E. (2007). « Occupational stress and burnout between male and female police officers. Are there any gender differences? », *Policing: An International Journal of Strategies & Management*, 30(4), 672-691

Melamed, S., Kushnir, T. & Meir, E.I. (1991). « Attenuating the impact of job demands: additive and interactive effects of perceived control and social support », *Journal of Vocational Behavior*, 39, 40-53

Miranda, H., Viikari-Juntura, E., Heistaro, S., Heliovaara, M., Riihimaki, H., (2005). « A population study on differences in the determinants of a specific shoulder disorder versus non-specific shoulder pain without clinical findings », *Am. J. Epidemiol.*, 161, 847-855

Morash, M., Kwak, D-H., Hoffman, V., Lee, C.H., Cho, S.H., & Moon, B. (2008). « Stressors, coping resources and strategies, and police stress in South Korea », *Journal of Criminal Justice*, 36(3), 231-239

Nadeau, D., Vézina, M., Vinet, A. & Brisson, C. (1990). « Travail parcellaire et alterations de la santé mentale chez les opératrices de machine à coudre », *Arch Mal Prof*, 51(7), 479-487

Nickels, E.L., & A. Verma. (2008). « Dimensions of police culture: a study in Canada, India, and Japan », *Policing: An International Journal of Strategies & Management*, 31(2), 186-209

Niedhammer, I. (2002). « Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: a study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support, and physical demands in the GAZEL cohort », *Int Arch Occup Environ Health*, 75, 129-144

Niedhammer, I., Golberg, M., Leclerc, A., Bugel, I., Davis, S. (1998). « Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort », *Scand J Work Environ Health*, 24 (3), 197-205

Oigny, M. (1990). « Stress et Burnout en milieu policier », Sillery: Presses de l'Université du Québec

Panagopoulou, E., Montgomery, A., & Benos, A. (2006). « Burnout in internal medicine physicians: Differences between residents and specialists », *European Journal of Internal Medicine*, 17, 195-200

Paoline, E.A. (2004). « Shedding light on police culture: an examination of officers' occupational attitudes », *Police Quarterly*, 7(2), 205-236

Piko, B.F. (2006). « Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey », *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318

Pines, A.M., & Aronson, E. (1988). « Career burnout: causes and cures », New York, Free Press

Poulin, J.E. & Walter, C.A. (1993). « Burnout in gerontological social work », *Social Work*, 38, 305-310

Rafferty, Y., Friend, R., & Landsbergis, P.A. (2001). « The association between job skill discretion, decision authority and burnout. », *Work & Stress*, 15, 73-85

Rasclé, N., & Irachabal, S. (2001). « Médiateurs et modérateurs: implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé », *Le travail humain*, 64, 97-118

Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). « Perceived organizational support; A review of the literature », *Journal of Applied Psychology*, 87, 698- 714

Roxburgh, S. (1996). « Gender differences in work and well-being: Effects of exposure and vulnerability », *Journal of Health and Social Behavior*, 37, 265-277

Salokangas, R.K.R., Mattila, V., Joukamaa, M. (1988). « Intimacy and mental disorder in late middle-age », *Acta Psychiatr Scand*, 78, 555-560

Schaufeli, W.B., & Bakker, AB. (2004). « Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study », *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315

Schaufeli W.B. & Enzmann, D. (1998). « The burnout companion to study and practice: a critical analysis », Taylor & Francis, London

Schaufeli W.B. & Greenglass, ER. (2001). « Introduction to special issue on burnout and health », *Psychological Health*, 16, 502-510

Schaufeli, W.B., Leiter, MP., Maslach, C. (2009). « Burnout: 35 years of research and practice », *Career Development International*, 14(3), 204-220

Schaufeli, W.B., Leiter, MP., Maslach, C., Jackson, SE., (1996). « Maslach Burnout Inventory- General Survey », *In*, Maslach, C., Jackson, SE., Leiter, MP. (eds), (1996). « Maslach burnout inventory manual », 3rd edn. Consulting Psychologist, Palo Alto

Schaufeli, W.B., & Van Dierendonck, D. (1993). « The construct validity of two burnout measures », *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647

Schreurs, P. J. G. & Taris, T.W. (1998). « Construct validity of the demand-control model: A double cross-validation approach », *Work & Stress*, 12, 66-84

Selye, H. (1956). « The stress of life », new York, McGraw-Hill

Shirom, A. (2003). « Job-related burnout: a review ». *In* J.C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-265). Washington, DC, American Psychological Association.

Shirom, A. (1989). « Burnout in work organizations », *In*: Cooper, CL., Robertson, I.T., (Eds), *International Review on Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley & Sons, Chichester, pp. 25-48

Shirom, A. (2005). « Reflections on the study of burnout », *Work & Stress*, 19 (3), 263-270

Siegrist, J. (1996). « Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work », *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43

Siegrist, J. (1998). « Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support and implications for prevention », *In*. Cooper, C.L. (Ed.), *Theory of Organizational Stress*. Oxford University Press, Oxford, 190-2-4

Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., Peter, R. (2004). « The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons », *Social Science & Medicine*, 58, 1483-1499

Soares, J.J.F. & Jablonska, B. (2004). « Psychological experiences among primary care patients with and without musculoskeletal pain », *Eur. J. Pain*, 8, 79-89

Sonnentag, S., Brodbeck, F.C., Heinbokel, T. & Stolte, W. (1994). « Stressor-burnout relationship in software development teams », *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 327-341

Stansfeld, S.A., Bosma, H., Hemingway, H., Marmot, M.G. (1998). « Psychosocial work characteristics and social support as predictors of SF-36 health functioning: the Whitehall II Study », *Psychosomatic Medicine*, 60, 247-255

Stansfeld, S.A., Furher, R., Shipley, M.J., Marmot, M.G., (1999). « Work characteristics predicts psychiatric disorder : prospective results from the Whitehall II Study », *Occupational and Environmental Medicine*, 56, 302-307

Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Head, J., Ferri, J & Shipley, M. (1997). « Work and psychiatric disorder in the Whitehall II Study. » *Journal of Psychosomatic Research* 43(1), 73-81.

Stansfeld, S.A., North, F.M., White, I. & Marmot, M.G. (1995). « Work characteristics and psychiatric disorder in civil servants in London », *Journal of Epidemiology and Community Health*, 49, 48-53

Statistique Canada. (2003). *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes : santé mentale et bien-être.*

Stattin, M. (2005). « Retirement on grounds of ill health », *Occup. Environ. Med.*, 62, 135-140

Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C. & J. Lisspers. (2007). « The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden : A questionnaire survey », *International Journal of nursing studies*, 44(5), 758-769

Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2005). « Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests ». *Work & Stress*, 19, 238-255

Taris, T.W., Schreurs, P.J.G., Schaufeli, W.B., (1999). « Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: two sample of its factor structure and correlates », *Work Stress*, 13, 223-237

Tepper, B. J. (2000). « Consequences of abusive supervision », *Academy of Management journal*, 43(2),178-190

Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R., Mutanen, P. (2002). « The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs; eight-year prospective study of exhaustion », *J Organ Behav*, 23, 555-570

Tummers, G.E.R., Landeweerd, J.A., & Van Merode, G.G. (2002). « Work organization, work characteristics, and their psychological effects on nurses in the Netherlands », *International Journal of Stress Management*, 9 (3), 183-206

Valiquette, G. (2008). « Analyse des données quantitatives. Des tableaux de fréquences à la régression logistique. » CIQSS, Université de Montréal

Van Der Doef, M., & 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

Van der Doef, M., Maes, S., & Diekstra, R. (2000). « An examination of the job demand-control-support model with various occupational strain indicators », *Anxiety, Stress and Coping*, 13, 165-185

Van Horne, J.E., Schaufeli W.B., Greenglass, E.R. & Burke, R.J. (1997). « A Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout », *Psychological reports*, 81, 371-382

Van Vegchel, N., de Jonge, J., Soderfeldt, M., Dormann, C., Schaufeli, W. (2004). « Quantitative versus emotional demands among Swedish human service employees: moderating effects of job control and social support », *International Journal of Stress Management*, 11, 21-40

Van Vegchel, N., de Jonge, J., Bosma, H. & Schaufeli, W. (2005). « Reviewing the effort-reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. » *Social Science & Medicine* 60(5), 1117-31.

Vermeulen, M. & C. Mustard. (2000). « Gender differences in Job Strain, Social support at Work, and Psychological Distress », *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (4), 428-440

Vézina, M. et Gingras, S. (1996). « Travail et santé mentale : les groupes à risque », *Canadian Journal of Public Health*, 87 (2), 135-140

Vinet, A., Brisson, C., Vézina, M. (1986). « Rémunération à la pièce, travail parcellaire et santé mentale dans l'industrie du vêtement », *Sociol Soc*, 18, 25-36

Waters, J.A. & Ussery, W. (2007). « Police stress: history, contributing factors, symptoms, and intervention », *Policing: An International Journal of Strategies & Management*, 30(2), 169-188

Weber, A., Jaekel-Reinhard, A. (2000). « Burnout syndrome: a disease of modern societies », *Occup. Med.*, 50, 512-517

Wilk, S. L. & Moynihan, L. M. (2005). « Display rules "Regulators": The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion », *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 917-927

Wilkins, K., & P. Beaudet, (1998). « Le stress au travail et la santé », *Rapports sur la santé, Statistique Canada, Hiver 1998*, 10(3)

Wilson, M., Joffe, R., et Wilkerson, B. (2002). « The unheralded business crisis in Canada: Depression at work ». Toronto : Global Business and Economic Roundtable on Addiction and Mental Health, p. 4, 18.

Wright C., Devereaux MS., & Riggs B. (2006). « Le stress et la dépression au sein de la population occupée », Rapports sur la santé, 17(4), 2006 (Statistique Canada, no 82-003-XIF au catalogue).

Zacchia, C. (2007). « Je suis en burnout : Suis-je en dépression ? », (Traduction : Marie-France Marin), Mammouth Magazine, 4(20), 8-10

Zapf, D., Dormann, C., Frese, M. (1996). « Longitudinal studies in organizational stress research : a review of the literature with reference to methodological issues », J Occup Health Psychol, 1, 145-169

