

**Une étude sur les conditions de l'organisation du travail, le soutien
social hors-travail et l'épuisement professionnel**

Par
Fleur Nowak

École de Relations Industrielles
Faculté des Arts et des Sciences

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

Décembre, 2011

© Fleur Nowak, 2011

Université de Montréal
Faculté des Arts et des Sciences

Ce mémoire intitulé :

Une étude sur les conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors-travail
et l'épuisement professionnel

Présenté par :
Fleur Nowak

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Stéphane Renaud
Président-rapporteur

Pierre Durand
Directeur de recherche

Alain Marchand
Membre du jury

RÉSUMÉ

L'objectif principal de ce mémoire est de vérifier l'effet modérateur du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Dans un deuxième temps, nous cherchons aussi à déterminer l'effet direct que peut entretenir chacune des variables sur le niveau d'épuisement professionnel. Pour nous aider à réaliser notre recherche nous avons utilisé des données secondaires provenant de l'Équipe de Recherche sur le Travail et la Santé Mentale, qui sont basées sur un échantillon de 410 travailleurs (civil et policier) du Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) atteint de décembre 2008 à février 2009.

Les analyses multivariées réalisées ont révélé que plusieurs facteurs du travail ont une influence sur le niveau d'épuisement professionnel des employés du SPVM. En effet, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et le soutien social au travail sont trois facteurs du travail qui agissent comme protecteur contre l'épuisement professionnel. À l'inverse, les demandes psychologiques, les demandes contractuelles (c'est-à-dire les horaires de travail irréguliers ou imprévisibles), la supervision abusive ainsi que le conflit travail-famille sont quatre autres facteurs du travail qui font augmenter significativement le niveau d'épuisement professionnel. De plus, nos résultats soutiennent que le fait de vivre en couple, de ne pas avoir d'enfant, de vivre un conflit famille-travail et d'avoir un score élevé au trait de personnalité amabilité sont tout autant de caractéristiques associées à un haut niveau d'épuisement professionnel.

Parallèlement, les analyses multivariées n'ont pas permis de confirmer le lien modérateur du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel.

Mots Clés: Épuisement professionnel, conditions de l'organisation du travail, soutien social hors-travail, Service de police de la Ville de Montréal

ABSTRACT

The main objective of this master thesis is to verify the moderating effect of social support outside of work on the relation between the work organization conditions and burnout. In a second time, we also try to determine the direct effect that each variable has on burnout. To help us achieve our research we used secondary data from l'Équipe de Recherche sur le Travail et la Santé Mentale, which are based on a sample of 410 employees (civilian and police) of the Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) consulted from December 2008 to February 2009.

The completed multivariate analyses revealed that many work organization conditions impact the level of burnout of the SPVM employees. Indeed, skills utilization, decision authority and social support at work are three work organization conditions that help to prevent burnout. In contrast, psychological demands, contractual demands (i.e. irregular or unpredictable work schedule), abusive supervision and work to family conflict are four factors increasing the level of burnout. Moreover, our results show that living with a life partner, not having a child, living a family to work conflict and having a high score for the trait of personality related to agreeableness are related to a high level of burnout.

In parallel, multivariate analyses did not confirm the moderating effect of social support outside of work on the relation between work organisation conditions and burnout.

Key words: Burnout, work organization conditions, social support outside work, Service de police de la Ville de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	viii
LISTE DES FIGURES	ix
REMERCIEMENTS	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1- OBJET DE RECHERCHE ET REVUE DE LA LITTÉRATURE ...	4
1.1. L’objet de la recherche	4
1.2. La revue de la littérature.....	5
1.2.1. L’épuisement professionnel en santé mentale.....	5
1.2.1.1. Distinction entre les grands concepts de la santé mentale	6
1.2.1.2. Origine et définition du concept d’épuisement professionnel.....	9
1.2.1.2.1. À l’origine du concept.....	9
1.2.1.2.2. Définition	10
1.2.2. Les modèles théoriques classiques du stress au travail	13
1.2.2.1. Le modèle Demandes-contrôle.....	14
1.2.2.2. Le modèle Demandes contrôle-soutien	17
1.2.2.3. Le modèle déséquilibre effort-récompense	20
1.2.2.4. Le modèle demandes-ressources au travail.....	22
1.2.3. Les facteurs du travail	25
1.2.3.1. La latitude décisionnelle.....	26
1.2.3.1.1. L’utilisation des compétences.....	28
1.2.3.1.2. L’autorité décisionnelle.....	28
1.2.3.2. Les demandes du travail.....	28
1.2.3.2.1. Les demandes psychologiques	29
1.2.3.2.2. Les demandes contractuelles.....	30
1.2.3.3. Le soutien social au travail.....	32
1.2.3.4. La supervision abusive	34
1.2.3.5. Le conflit travail-famille / famille-travail	35
1.2.3.6. Main d’œuvre policière	37
1.2.4. Les facteurs hors-travail	38
1.2.4.1. Le soutien social hors-travail	38
1.2.4.2. La situation familiale.....	41
1.2.4.2.1. Le statut parental.....	41
1.2.4.2.2. Les tensions familiales	42
1.2.5. Les facteurs individuels.....	43
1.2.5.1. Le genre.....	44
1.2.5.2. L’âge.....	45
1.2.5.3. Le niveau de scolarité.....	46
1.2.5.4. Le statut civil.....	47
1.2.5.5. Le revenu individuel d’emploi	48

1.2.5.6. Les traits de personnalité.....	48
1.2.5.6.1. Le modèle du Big Five (Goldberg, 1981).....	49
1.2.5.6.2. Les cinq facteurs du Big Five et l'épuisement professionnel	51
1.3. La synthèse des connaissances	52
CHAPITRE 2 – PROBLÉMATIQUE ET MODÈLE D'ANALYSE	57
2.1. La problématique de recherche.....	57
2.2. Le modèle d'analyse	58
2.3. Les hypothèses de recherche	62
CHAPITRE 3 – MÉTHODOLOGIE	67
3.1. Définition et opérationnalisation des concepts.....	67
3.1.1. Variable dépendante : L'épuisement professionnel	67
3.1.2. Variables indépendantes.....	69
3.1.2.1. La latitude décisionnelle, les demandes et le soutien social au travail ...	69
3.1.2.2. La supervision abusive	72
3.1.2.3. Le conflit travail-famille	72
3.1.3. Variable modératrice : Le soutien social hors-travail	75
3.1.4. Variables contrôles : les caractéristiques individuelles.....	75
3.1.4.1. La démographie.....	76
3.1.4.2. La situation familiale.....	76
3.1.4.3. Les traits de personnalité.....	77
3.1.4.4. La profession	78
3.2. Plan d'observation	80
3.2.1. Structure de la preuve.....	80
3.2.2. Échantillonnage	81
3.2.3. Méthode de collecte de données.....	81
3.3. Le plan d'analyse.....	82
3.3.1. Analyse descriptive	83
3.3.2. Analyse bivariée	83
3.3.3. Analyse multivariée.....	83
CHAPITRE 4 – RÉSULTATS	85
4.1. Analyse descriptive.....	85
4.1.1. Nettoyage des données	85
4.1.2. Description de l'analyse descriptive.....	86
4.2. Analyse bivariée	90
4.3. Analyse multivariée	93
4.3.1. Transformation de la courbe de distribution	93
4.3.2. Résultats de l'analyse multivariée.....	93
CHAPITRE 5 – DISCUSSION.....	100
5.1. Synthèse de la démarche scientifique	100
5.2. Discussion des résultats de la recherche.....	101
5.2.1. Vérification des hypothèses.....	101

5.2.1.1. Les hypothèses confirmées.....	101
5.2.1.2. Les hypothèses infirmées	106
5.2.2. Les variables contrôles significatives.....	108
5.3. Forces et limites de la recherche.....	109
5.3.1. Les forces	109
5.3.2. Les limites	110
5.4. Pistes de recherches futures.....	112
CONCLUSION	115
BIBLIOGRAPHIE	118

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU I. Les facteurs du <i>Big Five</i> et les traits correspondants.....	50
TABLEAU II. Synthèse de la revue de la littérature.....	54
TABLEAU III. Variable dépendante.....	69
TABLEAU IV. Variables indépendantes.....	73
TABLEAU V. Variable modératrice.....	75
TABLEAU VI. Variables contrôles.....	78
TABLEAU VII. Résultats des statistiques descriptives.....	87
TABLEAU VIII. Matrice des coefficients de corrélation de Pearson (r).....	92
TABLEAU IX. Transformation de la courbe de distribution.....	93
TABLEAU X. Résultats des régressions linéaires multiples.....	95
TABLEAU XI. Résultats avec variables d'interaction intégrées individuellement.....	99

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1. Le modèle demandes-contrôle.....	16
FIGURE 2. Le modèle demandes contrôle-soutien.....	18
FIGURE 3. Le modèle déséquilibre effort-récompense.....	21
FIGURE 4. Le modèle demandes-ressources au travail.....	23
FIGURE 5. Modèle conceptuel.....	59

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur de recherche monsieur Pierre Durand, pour son encadrement, son soutien, sa disponibilité et ses nombreux encouragements.

Je remercie également l'Équipe de recherche sur le travail et la santé mentale (ERTSM) de l'université de Montréal pour son aide technique et financière de grande utilité. Et je pense tout particulièrement à Nicole Lévesque pour son efficacité vraie, sa bonne humeur constante et son désir de vouloir toujours nous seconder.

Je remercie également les membres du jury, messieurs Alain Marchand et Stéphane Renaud pour la lecture qu'ils ont faite de ce mémoire et surtout pour leurs commentaires constructifs qui m'ont permis d'améliorer mon travail et de mener au meilleur terme cette recherche.

Merci à mes amis de relations industrielles qui ont partagé avec moi le cheminement depuis le début de la maîtrise. Je pense tout particulièrement à Marie-Ève et Jean-Philippe qui ont laissé libre cours à ma motivation et m'ont appris à faire la part des choses dans les moments plus critiques. Merci pour votre réconfort si précieux!

Un immense merci à Numa qui a su toujours m'écouter, m'épauler et qui est parvenu même à me faire rire dans ces circonstances studieuses.

Pour finir, je tiens à remercier tout particulièrement ma mère qui, malgré la distance qui nous éloigne, est toujours demeurée à mes côtés. Te savoir présente est plus qu'une force pour moi, merci d'être là, maman adorée.

INTRODUCTION

Le travail profile une vie. Selon Truchot (2004), le travail permet d'exercer et d'étendre ses compétences, de développer ses relations, d'obtenir un statut valorisé, une sécurité financière. Il contribue au bien-être du travailleur et à celui de ses proches. Mais trop souvent il prend aussi une tournure détestable, temporairement ou durablement. L'activité professionnelle devient alors synonyme de stress, d'épuisement, d'usure et ruine la santé (Truchot, 2004).

Depuis plusieurs années déjà, le monde du travail subit des transformations importantes qui ont des répercussions sur l'ensemble des acteurs impliqués dans une organisation du travail ainsi que sur l'organisation elle-même. Répondant à la logique de l'offre et de la demande, les entreprises d'aujourd'hui doivent maintenant répondre et s'adapter aux nombreux facteurs socioéconomiques et changements qui surviennent.

Ces transformations du travail se sont traduites par une intensification du travail. Ce qui a entraîné une augmentation des cadences et des rythmes de travail, un contrôle plus serré de la production individuelle et une chasse aux temps morts; en somme, une recherche poussée d'un fonctionnement optimum avec un minimum d'effectifs (Vézina, 2008).

Les modifications des conditions de travail ont souvent été analysées au regard des bénéfices économiques qu'elles procurent aux entreprises dans un marché mondialisé. Toutefois, plusieurs études ont montré qu'elles engendrent aussi des effets néfastes sur la santé psychologique des travailleurs, que ce soit en termes de dépression, d'épuisement professionnel, de détresse psychologique ou même de suicide (Vézina, 2008).

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 (Maslach,

Schaufeli, & Leiter, 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). Au Canada, le stress et les problèmes de santé mentale représentent 40% des demandes d'invalidité à long terme (Peters & Mesters, 2008). La perte de productivité des travailleurs souffrant d'épuisement professionnel engendre des coûts importants pour les organisations. Des études ont montré la relation entre l'épuisement professionnel et les absences pour maladie (Bekker et al., 2005; Borritz et al., 2006), la satisfaction et l'engagement des employés ainsi que la performance au travail (Bakker et al., 2004). Les absences liées aux maladies mentales (dont le stress) ont coûté 16 milliards de dollars en 2002-2003 aux entreprises canadiennes et en 2006 le coût a avoisiné les 33 milliards de dollars en y incluant le présentéisme (Peters & Mesters, 2008). 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 & Leiter, 1997).

Les enjeux économiques et sociaux liés à la problématique de la santé mentale au travail et plus précisément de l'épuisement professionnel font de celle-ci un objet d'étude incontournable. Cependant, l'élaboration de programmes ou de politiques pour tenter de réduire les conséquences de ce problème passe par une identification et une compréhension des déterminants de ce phénomène.

De nombreux travaux portant sur l'épuisement professionnel se sont intéressés aux déterminants organisationnels, sociaux, familiaux et individuels. Plus précisément, les recherches sur l'épuisement professionnel ont beaucoup porté sur l'influence de la latitude décisionnelle, des demandes psychologiques, du soutien social au travail, du conflit travail-famille ou encore des caractéristiques personnelles.

Toutefois, l'étude de l'influence du soutien social hors-travail sur la santé mentale des travailleurs est beaucoup plus récente. Quoique des 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. Et cela même si la littérature fait état de nombreux travaux qui associent un faible soutien social au

travail à une plus forte propension à vivre de l'épuisement professionnel (Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 1996; 2000c; Lindblom et al., 2006; Tummers & Landeweerd, 2002).

Ce mémoire s'intéresse au phénomène de l'épuisement professionnel en lien avec les facteurs du travail. L'objectif étant d'approfondir les connaissances sur ce sujet à l'aide de nouvelles données. Nous tenterons de découvrir dans quelle mesure les caractéristiques du travail peuvent avoir un effet sur l'apparition de l'épuisement professionnel. De plus, nous allons vérifier si le soutien social hors-travail peut avoir une influence sur la relation entre le travail et l'épuisement professionnel, étant donné que la littérature concernant l'interaction entre ces trois facteurs semble limitée.

Cette recherche se divise en cinq chapitres. Il sera tout d'abord question, au premier chapitre, d'une présentation de l'objet de recherche suivie d'une exposition de l'état des connaissances en lien avec la littérature. Nous terminerons sur une synthèse de ce premier chapitre. Cette synthèse nous permettra d'élaborer la problématique de recherche dans un deuxième chapitre, en dévoilant le modèle conceptuel retenu ainsi que les hypothèses de recherches. Le troisième chapitre sera consacré à la méthodologie de notre recherche, c'est-à-dire à la présentation des concepts retenus ainsi qu'à leur opérationnalisation. Aussi, les plans d'observation et d'analyse seront expliqués dans cette section. Ensuite, le quatrième chapitre portera sur la présentation des résultats des analyses descriptives, bivariées et multivariées tandis que le chapitre cinq nous permettra de discuter des résultats obtenus au chapitre précédent. Aussi, les forces et les limites de notre recherche ainsi que les pistes futures de recherche feront l'objet d'une section dans ce cinquième chapitre.

CHAPITRE 1- OBJET DE RECHERCHE ET REVUE DE LA LITTÉRATURE

Ce chapitre se compose de trois sections. Dans la première section, l'objet de la recherche sera présenté. Dans la seconde nous présenterons les connaissances que nous retrouvons à travers la littérature. Finalement, une synthèse de l'état de ces connaissances conclura le premier chapitre.

1.1. L'objet de la recherche

S'il est reconnu que le monde du travail dans lequel nous évoluons aujourd'hui est source de tension et de stress pouvant occasionner des problèmes de santé mentale comme l'épuisement professionnel, il convient de s'intéresser aux facteurs pouvant mener à cette problématique. De plus, il pourrait également être intéressant de voir dans quelles mesures d'autres éléments externes au milieu du travail pourraient aussi avoir une influence, comme le soutien social hors-travail par exemple. C'est la raison pour laquelle nous tenterons de répondre à la question suivante :

- Le soutien social hors-travail est-il un modérateur de la relation entre les facteurs liés au travail et l'épuisement professionnel?

Cette question est pertinente puisqu'elle cible les éléments déterminants en rapport aux lacunes des écrits recensés en plus de favoriser la mise en place des interventions nécessaires. Cela aura des répercussions autant pour le salarié lui-même que pour les organisations, voire pour l'État. Le but de cette recherche est d'apporter de nouveaux éléments afin d'améliorer la sensibilisation des professionnels afin qu'ils offrent une gestion adaptée aux travailleurs vivant de l'épuisement professionnel. Cette situation mérite que l'on y prête une attention particulière et elle s'inscrit adéquatement à l'intérieur du champ des relations industrielles comme sujet d'étude puisque les conséquences multiples entourant le marché du travail sont de plus en plus confirmées et il importe de pouvoir dégager des implications et d'envisager des pistes de solutions appropriées. L'épuisement professionnel est un phénomène préoccupant

qui touche la main d'œuvre canadienne. Il est donc important de pouvoir cibler les facteurs de ce syndrome, ce qui nous permettra de faire certaines recommandations afin d'intervenir adéquatement. Quel est le rôle du milieu de travail sur le risque de développer de l'épuisement professionnel? Est-ce que le soutien social-hors travail peut être un protecteur dans la survenue de l'épuisement professionnel, comme l'est le soutien social au travail? C'est ce que nous tenterons de découvrir à travers ce mémoire.

1.2. La revue de la littérature

Ce premier chapitre vise à faire un état des connaissances sur l'ensemble des concepts retrouvés dans ce mémoire afin de bien cerner la problématique de recherche. Dans un premier temps, il nous semble important de différencier le concept d'épuisement professionnel des concepts de dépression et de détresse psychologique. En effet, ces trois notions de santé mentale sont souvent confondues, il apparaît donc opportun de les distinguer. Une fois cela fait, il nous sera plus facile de définir le concept d'épuisement professionnel tel qu'il est présenté dans la littérature. Ensuite, les modèles théoriques classiques du stress au travail seront exposés, ce qui va permettre d'identifier les facteurs à l'origine de l'épuisement professionnel qui ont été relevés dans les écrits. Par la suite, nous exposerons les principales recherches qui ont mis en relation l'épuisement professionnel aux facteurs du travail. Un état des connaissances sera aussi fait sur les facteurs dépassant la stricte sphère du travail qui témoignent de l'élargissement de la compréhension des déterminants de l'épuisement professionnel, soit les facteurs hors-travail et les facteurs individuels. La dernière partie nous permettra de faire une synthèse des connaissances retenues dans ce chapitre.

1.2.1. L'épuisement professionnel en santé mentale

L'épuisement professionnel frappe de plus en plus d'individus. Ce phénomène a des effets destructeurs pour le travailleur, son entourage familial et l'organisme employeur. Le concept d'épuisement professionnel, apparu il y a peu, rend bien compte de ces manifestations et des mécanismes qui les produisent. D'abord

observées auprès de professionnels de l'aide, sa définition et sa mesure se sont étendues à l'ensemble des individus au travail. La masse des publications signale qu'il correspond à des préoccupations sociales particulièrement vives. Dans cette première partie nous essayerons de dresser un portrait des définitions que la littérature nous offre sur ce syndrome. Avant cela une distinction sera réalisée sur la distinction entre les grands concepts de la santé mentale, soit la dépression, la détresse psychologique et l'épuisement professionnel.

1.2.1.1. Distinction entre les grands concepts de la santé mentale

Au cours des dernières décennies, les transformations du travail se sont traduites par une intensification du travail et une précarisation de l'emploi. Ces transformations des conditions de travail ont souvent été analysées au regard des bénéfices économiques qu'elles procurent aux entreprises dans un marché mondialisé. Cependant, plusieurs études ont montré qu'elles engendrent aussi des effets néfastes sur la santé psychologique des travailleurs, que ce soit en terme de dépression, d'épuisement professionnel et de détresse psychologique (Vézina, 2008). C'est la raison pour laquelle ces trois concepts sont fréquemment étudiés en matière de santé mentale, il est donc important dans le cas de notre étude d'en faire une distinction.

Toutefois, réaliser la différenciation de ces termes peut s'avérer difficile puisqu'ils englobent tous la description d'un déséquilibre et d'une atteinte au niveau psychique de l'individu, visibles par l'expression de différents symptômes non spécifiques à une pathologie donnée (Marchand, 2004).

Pour commencer, la définition de la détresse psychologique semble plus générale puisqu'elle englobe de nombreux signes d'un déséquilibre psychique décrits et mesurés par les notions de dépression et d'épuisement professionnel (Marchand, 2004). Il s'agit d'un ensemble de symptômes comportementaux et psychopathologiques comme la dépression, l'anxiété, les troubles du sommeil ou l'absentéisme au travail. Non traitée, la détresse psychologique peut entraîner des problèmes de santé réversibles (maladies psychosomatiques, alcoolisme, etc.) et irréversibles (décès prématurés, maladies neuropsychiatriques, maladies

cardiovasculaires, etc.) (Marchand et al., 2005b). Nous pouvons constater que la détresse psychologique regroupe des symptômes dont certains sont communs à la dépression ou à l'épuisement professionnel, dont la dépression elle-même. Cependant, la littérature ne nous apporte pas réellement d'étude qui fait la distinction entre la détresse psychologique et l'épuisement professionnel.

Une différence pourrait être soulevée entre la notion d'épuisement professionnel et celles de détresse psychologique et de dépression (Marchand, 2004). Cette distinction est due à la spécificité du concept d'épuisement professionnel à qui l'on reconnaît des états de fatigue et d'épuisement associés à la situation de travail, alors que les concepts de détresse psychologique et de dépression ne s'appliquent pas à une situation ou à un lieu spécifique pour lesquels se manifestent les symptômes (Marchand, 2004).

En ce qui concerne la distinction des concepts de dépression et d'épuisement professionnel, il sera peut-être plus facile d'identifier des différences, car la littérature recèle plusieurs études à ce sujet (Marchand, 2004). Tout d'abord, Schaufeli et Enzmann, en se basant sur 12 études, ont montré que la dépression et l'épuisement professionnel partagent une variance de 26% (Ahola et al., 2005; Bakker et al., 2000; Brenninkmeyer et al., 2001). Cependant, le partage de cette variance est dû au développement parallèle des deux phénomènes plutôt qu'à une parfaite isomorphie même si leur éthologie reste commune (Schaufeli & Enzmann, 1998). Par ailleurs, l'épuisement professionnel est perçu comme un problème lié au stress dans le milieu de travail, alors que la dépression est un phénomène plus complexe qui peut s'infiltrer dans toutes les sphères de la vie (Glass & McKnight, 1996). Cette différenciation est confirmée dans un des travaux de Bakker et al. (2000). De plus, l'épuisement professionnel de par sa nature intrinsèquement liée au travail, ne sera pas provoqué par l'épisode dépressif. À l'inverse, la dépression peut être provoquée par l'épuisement professionnel car elle est le résultat de toutes sortes d'évènements négatifs et traumatisants de la vie en général (Bakker et al., 2000). La dépression est une réaction à un évènement grave auquel l'individu ne peut pas faire face de manière adéquate. Cet évènement peut avoir lieu dans le contexte de la famille, des relations

personnelles étroites ou encore dans le contexte du travail. Les symptômes de la dépression comprennent la fatigue, le retrait social ou encore le sentiment d'échec (Bakker et al., 2000). D'autre part, contrairement à la dépression dont les critères de diagnostiques sont référencés dans le *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders – Text Revision 4* (DSM IV-TR) de l'*American Psychiatric Association* (APA) et dans le manuel de l'*International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems* (ICD) de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), l'épuisement professionnel n'est pas considéré comme une maladie mentale et ne fait pas l'objet d'un statut propre dans ces classifications (Genoud et al., 2009). Ceci pose un problème au niveau du diagnostique médical et des options d'interventions face à l'épuisement professionnel. On trouve néanmoins dans les travaux relatifs au stress, des développements qui mettent en lumière certaines causes supposées de l'épuisement professionnel. En particulier, le modèle du syndrome général d'adaptation de Selye (1967) (Genoud et al., 2009).

Pour finir sur la distinction entre la notion d'épuisement professionnel et les notions de dépression et de détresse psychologique, nous tenons à faire part d'éléments qui sont spécifiques à l'épuisement professionnel. Une revue de la littérature sur le sujet a permis d'identifier cinq éléments qui seraient propres au syndrome d'épuisement professionnel (Maslach, 1993). Premièrement, il y a (1) la prédominance de symptômes dysphoriques tels que la fatigue, la dépression et l'épuisement émotionnel ou mental. Ensuite, (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. Pour finir, (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, 1993).

1.2.1.2. Origine et définition du concept d'épuisement professionnel

1.2.1.2.1. À l'origine du concept

Bien que certains auteurs mentionnent Freudenberg en 1974 comme étant le premier chercheur à s'intéresser à l'épuisement professionnel, il semble que ce soit Loretta Bradley en 1969 qui fut la première à utiliser ce terme dans le but de qualifier un type de stress lié au travail qu'elle nomma *burnout* (Oligny, 2009). Chez Ginsberg (1974) l'épuisement professionnel caractérise chez les hommes d'affaires, les réactions physiologiques et comportementales causées par le stress chronique, lorsqu'ils font face à une compétition et à une ascension sociale soutenues (Oligny, 2009). Mais en ce qui concerne l'étude de l'épuisement professionnel, on se réfère généralement à Herbert J. Freudenberger (1974) et Christina Maslach (1976) qui effectuent une description détaillée de ce phénomène. Ainsi, ils ont voulu décrire le phénomène de base, lui donner un nom et montrer que ce n'était pas une réaction inhabituelle (Maslach, 1993). Le lien entre l'épuisement professionnel et la maladie mentale fut démontré suite à l'observation des travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux, et notamment à cause de la nature des relations interpersonnelles que ces employés entretiennent avec les bénéficiaires dont ils ont la charge. En effet, ces relations peuvent être caractérisées par des facteurs de stress émotionnel (Maslach et al., 2001). Ainsi la recherche sur l'épuisement professionnel a pris racine dans la prestation de soins et de services, dans lequel le noyau de l'emploi est la relation entre le fournisseur et le destinataire. Ce contexte interpersonnel de l'emploi signifie qu'au début l'épuisement professionnel a été étudié non pas comme une réponse individuelle au stress mais comme un résultat des échanges interpersonnels en milieu de travail (Bakker et al., 2000; Maslach et al., 1981; 2001).

C'est au début des années 1980 que les premières recherches empiriques systématiques ont été publiées. La notion d'épuisement professionnel fut plus clairement définie et conceptualisée. Des travaux ont alors dévoilés que l'épuisement professionnel résultait d'une interaction entre l'individu et l'organisation de son travail (Maslach et al., 1996; 2001). Par la suite, une échelle de mesure de l'épuisement professionnel fut construite, le *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

développé par Maslach et Jackson en 1981. Cela favorisa la multiplication des recherches utilisant des méthodes quantitatives pour analyser les données récoltées auprès de populations de plus en plus larges. Une version plus adaptée a vu le jour, le *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) (Schaufeli et al., 1996). En effet, l'échelle initiale du MBI était seulement destinée aux travailleurs des services sociaux cependant, des recherches ont démontré que l'épuisement professionnel était présent dans de nombreuses professions (Schaufeli et al., 1996). Le MBI-GS a permis de s'adapter aux autres secteurs d'activités professionnelles et de prendre en compte des éléments révisés des dimensions propres à l'épuisement professionnel, soit l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle (Demerouti et al., 2001; Maslach et al., 1997). Il s'agit de l'échelle qui a eu les plus fortes propriétés psychométriques dans la mesure de l'épuisement professionnel et qui continue d'être la plus utilisée par les chercheurs.

Toutefois, au fil de ces années de recherche et d'analyse sur l'épuisement professionnel, certains auteurs ne voient toujours pas le lien entre ce phénomène et le travail. Ces auteurs décrivent l'épuisement professionnel comme un état émotionnel négatif (Demerouti et al., 2001) ayant pour origine d'autres facteurs que le travail (Borritz et al., 2005; Kristensen et al., 2005). Dans le paragraphe suivant, nous allons constater que la littérature admet de façon plus générale que l'épuisement professionnel prend sa source dans le cadre du travail.

1.2.1.2.2. Définition

C'est Freudenberger en 1974 qui fut le premier à décrire l'épuisement professionnel comme un phénomène professionnel caractérisé par la présence de symptômes physiques et comportementaux dépressifs, et par l'épuisement des travailleurs suite à des demandes excessives d'énergie, de force ou de ressource (Hallsten, 1993; Pines & Aronson, 1988).

En 2005, Borritz et al. nous ont appris que depuis le début des recherches portant sur des études de cas isolés au milieu des années 1970, il y a un peu plus de 5500 études portant sur l'épuisement professionnel qui ont été publiées. Malgré toutes ses

recherches, il n'existe pas encore d'accord commun quant à la nature et la structure de l'épuisement professionnel, en d'autres termes, ce concept ne possède pas de définition de base qui fasse consensus au sein du milieu scientifique (Borritz et al., 2005). Cependant, les définitions de l'épuisement professionnel se complètent plus qu'elles ne s'opposent. Truchot (2004) propose de regrouper les définitions de l'épuisement professionnel en deux catégories, soit celles qui envisagent ce syndrome comme un état (celui de la personne atteinte) et celles qui considèrent l'épuisement professionnel comme un processus (celui conduisant à l'état en question).

Dans la première catégorie, soit les définitions en termes d'état, nous retrouvons la définition de Maslach et Jackson (1981) qui énonce que l'épuisement professionnel est un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation (cynisme) et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui. Pour Schaufeli et Enzmann (1998), les définitions en terme d'état varient en fonction de leur étendue, de leur précision et de leurs dimensions, mais elles partagent trois caractéristiques essentielles : les éléments dysphoriques dominent, en particulier l'épuisement émotionnel et mental – les attentes inappropriées, les exigences émotionnelles jouent un rôle majeur – l'épuisement professionnel est causé par le travail et frappe des individus « normaux », ce n'est pas l'expression d'une pathologie individuelle.

Dans la deuxième catégorie, pour Schaufeli et Enzmann (1998), les définitions en termes de processus affirment que l'épuisement professionnel débute avec des tensions qui résultent de l'écart entre les attentes, les intentions, les efforts, les idéaux de l'individu et les exigences de la rude réalité quotidienne. Les stress résultant ainsi d'un tel déséquilibre se développent graduellement et peuvent être ressentis consciemment par l'individu ou rester ignorés pendant une longue période. Et la manière avec laquelle l'individu fait face à ces stress est cruciale pour le développement de l'épuisement professionnel (Schaufeli & Enzmann, 1998).

En somme, nous pouvons définir l'épuisement professionnel comme une manifestation de la détérioration de la santé suite à une exposition chronique au stress en milieu de travail (Cox et al., 2005). À cela, nous pouvons ajouter que l'épuisement

professionnel se caractérise par un état d'esprit négatif persistant et qu'il est caractérisé par trois dimensions distinctes liées empiriquement soit, l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle (Shirom, 2005).

L'épuisement émotionnel est la première caractéristique de l'épuisement professionnel et c'est la manifestation la plus évidente de ce syndrome très complexe. C'est aussi la dimension qui a été la plus rapportée par les travailleurs ayant vécu l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Selon certains auteurs, c'est la dimension la plus adéquate pour évaluer le syndrome de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). 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). L'épuisement émotionnel représente la dimension individuelle de l'épuisement professionnel (Maslach, 1993) et réfère à un état de fatigue et au sentiment d'être complètement sans énergie après avoir épuisé toutes ses ressources (Maslach et al., 2001). Le travailleur a l'impression d'être « vidé nerveusement » a perdu tout entrain, n'est plus motivé par son travail qui devient une corvée, il ne réalise plus le travail qu'il effectuait auparavant et il ressent frustration et tensions (Truchot, 2004). L'épuisement émotionnel bien qu'il soit qualifié de central dans le syndrome de l'épuisement professionnel, puisqu'il reflète la dimension du stress, n'arrive pas à saisir les aspects critiques de la relation qu'ont les gens avec leur travail (Maslach, 1993).

Le cynisme représente la dimension interpersonnelle de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Cette caractéristique se traduit par une attitude de distanciation, d'indifférence, de désengagement ainsi que d'une perte d'enthousiasme de l'individu vis-à-vis de son travail (Maslach et al., 2001). Le travailleur ne se sent plus concerné par son travail et il dresse une barrière qui l'isole de ses collègues (Truchot, 2004).

Pour terminer, l'efficacité professionnelle représente la dimension auto-évaluative de l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006a). Cette notion est caractérisée par un sentiment de compétence, de réussite et d'accomplissement qui diminue parallèlement au développement de l'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). Cette dimension est la plus large des trois puisqu'elle regroupe les aspects sociaux et non sociaux de l'accomplissement, en mettant l'accent sur les attentes en matière d'efficacité professionnelle (Leiter & Schaufeli, 1996).

Pour finir, 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, les auteurs tentent ainsi de capter toutes les facettes du processus de perte des ressources (Schaufeli et al., 1996).

1.2.2. Les modèles théoriques classiques du stress au travail

Comme nous venons de le voir, l'épuisement professionnel est un syndrome assez complexe pouvant être associé à un grand nombre de facteurs. Selon la théorie générale du stress (Maslach et al., 2001; Schaufeli 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 professionnel (Koeske et al., 1993; Zapf et al., 1996). Selon la théorie générale du stress et selon les modèles théoriques classiques du stress au travail (Borritz et al., 2005), qui sont au cœur de la théorie de l'épuisement professionnel, la littérature explique l'épuisement professionnel par l'addition de demandes élevées et de ressources faibles au travail, en combinaison avec des stratégies individuelles d'ajustements insuffisantes (Karasek et al., 1979; 1990; Siegrist, 1996). Le syndrome de l'épuisement professionnel fait référence à l'épuisement du travailleur qui tente en vain de s'adapter aux réalités contraignantes de son emploi (Schaufeli et al., 2004; 1998). Il s'agit d'une problématique qui se développe graduellement, suite à l'exposition chronique aux agents stressants émotionnels et interpersonnels présents en milieu de travail (Schaufeli et al., 1996).

Afin de mieux comprendre les tenants de la théorie de l'épuisement professionnel, nous tenterons d'établir un état des connaissances empiriques sur les modèles théoriques classiques du stress au travail, soit le modèle demandes-contrôle, le

modèle demandes-contrôle-soutien et le modèle déséquilibre effort-récompense. Il s'agit de modèles théoriques validés qui identifient certaines dimensions psychosociales de l'environnement de travail pour lesquelles il existe des évidences empiriques de leur pouvoir pathogène pour les travailleurs exposés (Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996).

1.2.2.1. Le modèle Demandes-contrôle

Le modèle demandes-contrôle de Karasek (1979), illustré par la **FIGURE 1**, met en relation deux caractéristiques du travail, soit les demandes du travail et la latitude décisionnelle. Il suppose ainsi que la motivation, le développement du travailleur, et les tensions psychologiques au travail découlent de ces deux caractéristiques. Les demandes du travail font références aux exigences réclamées du travailleur dans l'exécution de ses tâches. Il s'agit de demandes psychologiques qui sont liées aux sources de stress présentes dans l'environnement du travail (conflits, échéanciers, responsabilités, etc.). La latitude décisionnelle renvoie quant à elle à la contrainte exercée sur le travailleur dans la transformation du stress causé par les demandes en énergie d'action (Vézina, 2008). La latitude décisionnelle contient deux composantes qui ont été combinées : l'autorité décisionnelle, il s'agit du contrôle possible du travailleur dans l'exécution des tâches et du pouvoir de décider comment réaliser son travail, ainsi que de l'utilisation des habiletés, qui réfère à la possibilité qu'à le travailler d'utiliser ses compétences et d'en développer de nouvelles (Karasek, 1979).

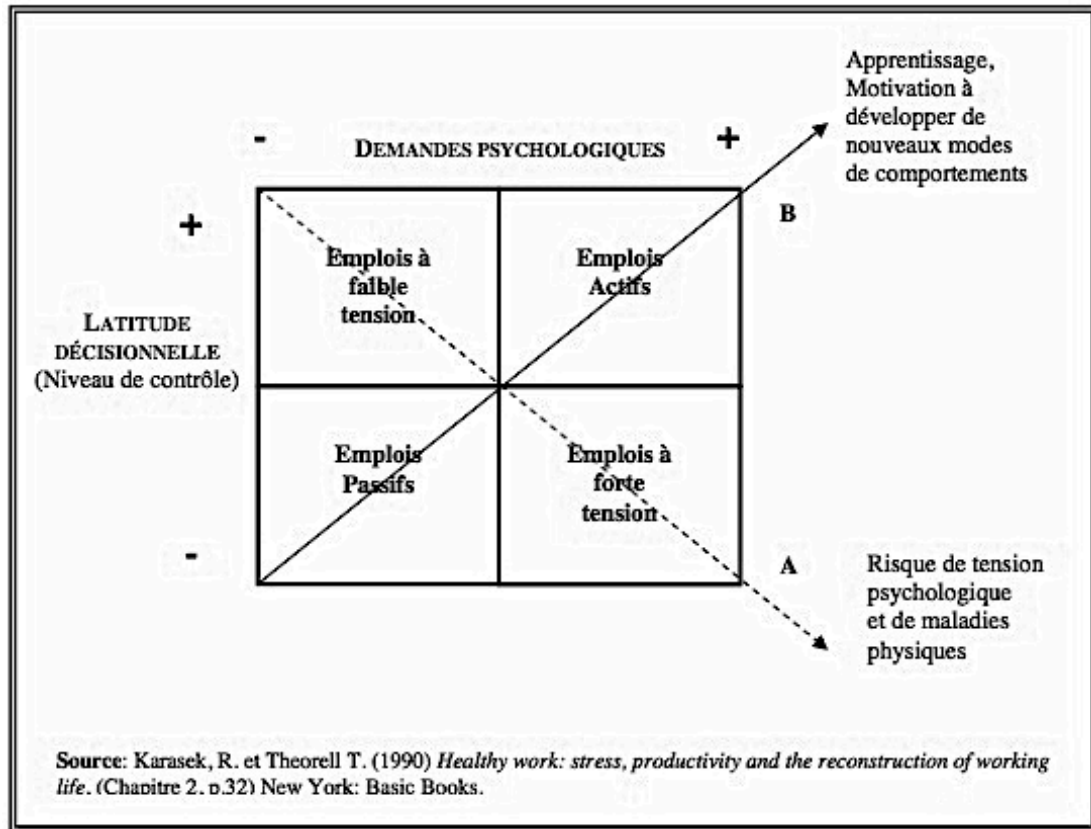
La diagonale du processus éducatif et motivationnel postule que les emplois caractérisés par des demandes psychologiques élevées et une latitude décisionnelle élevée (emplois actifs) sont associés à l'apprentissage et au développement du travailleur, alors que les emplois caractérisés par des demandes psychologiques et une latitude décisionnelle qui sont faibles (emplois passifs) sont le plus souvent 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 (Karasek et al., 1979; 1990).

Le modèle propose aussi, et c'est cette combinaison qui nous intéresse particulièrement pour notre recherche, qu'une faible latitude décisionnelle (contrôle, utilisation des connaissances) combinée avec une grande demande au niveau des tâches et des responsabilités soit associée à l'apparition de tensions et de stress pouvant conduire au développement de divers problèmes de santé (Karasek, 1979). Cette combinaison (demandes psychologiques élevées vs. latitude décisionnelle faible) favorise la survenue de tensions psychologiques au travail qui sont 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, il s'agit de l'effet modérateur qu'aurait la latitude décisionnelle sur les effets négatifs des demandes sur le bien-être des travailleurs, réduisant ainsi les problèmes de santé qui pourraient en découler (Karasek, 1979).

En résumé, « un travail caractérisé par de fortes exigences professionnelles et une faible possibilité d'agir ou de maîtriser son travail est décrit comme un travail à forte tension. Il met à risque l'intégrité physique et psychologique du travailleur. Par contre, un travail avec des exigences tout aussi élevées, mais où l'organisation du travail permet une latitude, un pouvoir d'influence et d'action et un contrôle adéquat sur la tâche est vécu de façon positive : il est stimulant et générateur de défis, plutôt que de stress négatif et d'impuissance » (Karasek, 1979).

FIGURE 1. LE MODÈLE DEMANDES-CONTRÔLE (Karasek 1979)



Certaines limites demeurent toujours présentes puisque ce modèle se concentre davantage sur la relation entre le stress provoqué par le faible niveau de décision associé à une forte demande et le développement de problèmes de santé sans toutefois prendre en considération les caractéristiques personnelles propres à chaque individu (leurs perceptions, les relations sociales qu'ils entretiennent tant au niveau de l'organisation qu'en dehors du travail ainsi que du style de gestion privilégié) (Legault, 2002).

Finalement, la valeur prédictive de ce modèle quant à l'épuisement professionnel a fait l'objet de nombreuses études et la plupart d'entre elles ont validé l'hypothèse relative à la combinaison « demandes élevées vs. latitude décisionnelle faible » (Ahola & Hakanen, 2007; Ahola et al., 2006b; Bourbonnais et al., 1998; de Jonge et al., 2000a; 2000b; Melamed et al., 1991; Rafferty et al., 2001). Cependant, aucune de ces études n'a pu conclure sur l'effet modérateur de la latitude décisionnelle sur l'impact des demandes psychologiques.

1.2.2.2. Le modèle Demandes contrôle-soutien

À la fin des années quatre-vingt, un second modèle fut élaboré par Karasek et Theorell (1990). Ce nouveau modèle fut construit à partir du modèle initial de Karasek (1979) en y ajoutant le concept de soutien social comme variable modératrice.

Ce soutien social au travail est un facteur modulaire qui est défini par l'aide et la reconnaissance (quantité et qualité du soutien social) apportées par les collègues et les supérieurs hiérarchiques (Ahola et al., 2007; 2006b; Bourbonnais et al., 1998; de Jonge et al., 2000a; 2000b). Karasek et Theorell (1990) ont défini deux principales sources de soutien social, soit le soutien instrumental qui renvoie au fait qu'une personne sera disponible pour apporter son aide lors d'un manque au niveau des ressources matérielles et le soutien émotionnel qui correspond au fait d'avoir quelqu'un avec qui partager les problèmes vécus au travail (Legault, 2002). Ce type de soutien socio-émotionnel dépend du degré d'intégration sociale et émotionnelle ainsi que du niveau de confiance entre les collègues de travail, les supérieurs hiérarchiques et les autres (Karasek & Theorell, 2000).

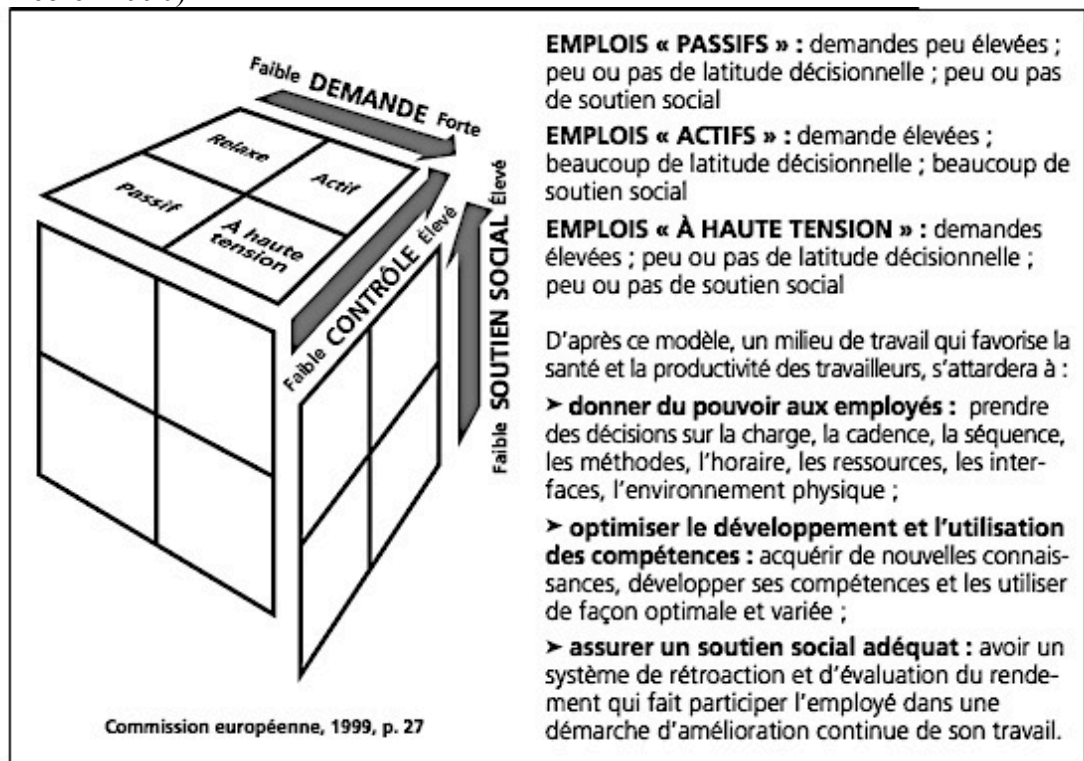
De façon générale, le soutien social regroupe l'ensemble des interactions sociales qui sont disponibles au travail tant de la part des collègues que des superviseurs (Karasek & Theorell, 2000), et celui-ci permettrait à l'individu d'affronter plus facilement les exigences de son travail (Vézina, 2008). Un bon soutien fourni peut ainsi avoir un effet sur la productivité et le sentiment de valorisation de la personne (Karasek & Theorell, 1990).

Ce modèle, représenté par la **FIGURE 2** suppose une interaction entre les trois dimensions (demandes/ contrôle/ soutien) et selon les auteurs, une grande demande, combinée à un faible niveau de contrôle et de soutien sont susceptibles de provoquer des situations de stress conduisant au développement de problèmes de santé ultérieurs (Karasek & Theorell, 1990). 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 & Theorell, 1990).

En résumé, « d'après ce modèle, un milieu de travail qui favorise la santé et la productivité des travailleurs, s'attardera à donner du pouvoir aux employés. L'organisation du travail assurera un degré optimal (ne pas confondre avec maximal) d'exigences, équilibré par une maîtrise accrue exercée par le travailleur sur ses conditions de travail et l'optimisation du soutien social » (Johnson et al., 1988; 1989; Karasek & Theorell, 1990)

FIGURE 2. LE MODÈLE DEMANDES CONTRÔLE-SOUTIEN (Karasek et Theorell 1990)



Plusieurs études ont confirmé la pertinence du modèle renouvelé en démontrant 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; 1999; 1998; Johnson et al., 1989; Niedhammer et al., 1998; Van der Doef & Maes, 1999; Vermeulen & Mustard, 2000), à l'exception de quelques études dont les résultats ont permis de confirmer l'hypothèse modératrice

(de Jonge et al., 1996; Karasek & Theorell, 1990; Tummers & Landeweerd, 2002; Van der Doef et al., 2000).

En ce qui concerne l'épuisement professionnel, la littérature a permis de démontrer le rôle modérateur joué par le soutien social sur la relation entre les demandes psychologiques et la dimension de l'épuisement professionnel. En effet, une étude a permis de démontrer le rôle modérateur du soutien social sur la ou les demandes psychologiques, mais seulement lorsque ce soutien était adéquatement combiné avec un fort niveau de contrôle (Van der Doef et al., 2000). 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 de l'effet modérateur du soutien social sur la combinaison « demandes élevées/ latitude décisionnelle faible ». Plus récemment, McClenahan et al. (2007) dans une recherche auprès de 161 maîtres de conférences britanniques, et Escribà-Agüir et Pérez-Hoyos (2007) auprès de services d'urgence espagnoles ne vérifient pas non plus l'effet modérateur du soutien social sur la combinaison « demandes élevées/ latitude décisionnelle faible ». Cependant, ces derniers auteurs rapportent que l'absence de soutien social du supérieur influence sur l'épuisement émotionnel des travailleurs (Escribà-Agüir & Pérez-Hoyos, 2007).

L'inconsistance 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 & 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 considérer l'effet modérateur de ressources, comme celles relatives au contrôle ou au soutien social, une concordance doit être observée entre les ressources et les demandes en question (Van der Doef & Maes, 1999).

1.2.2.3. Le modèle déséquilibre effort-récompense

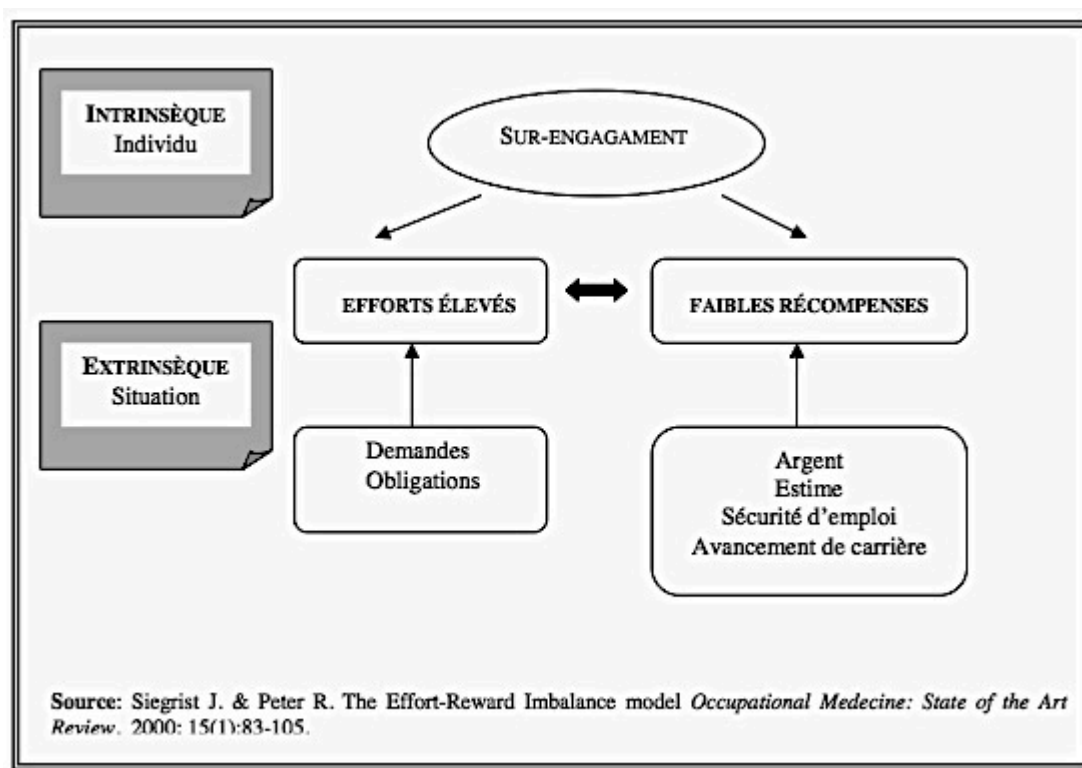
Ce modèle proposé par Siegrist en 1996 repose sur le constat qu'une situation de travail qui se caractérise par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses (ou reconnaissances), s'accompagne de réactions pathologiques sur les plans émotionnel et physiologique. Les faibles récompenses peuvent être d'ordre économique (un salaire insuffisant), social (un manque d'estime et de respect) ou organisationnel (l'insécurité d'emploi et les faibles perspectives de promotion) (Bourbonnais et al., 1998; Melamed et al., 1991). Ce modèle s'inscrit sur le concept de la réciprocité entre les efforts fournis par le travailleur et les récompenses qu'il reçoit en contrepartie.

Le modèle de Siegrist (1996) se concentre davantage sur la notion de récompense que de contrôle et s'inscrit dans un processus d'échange socialement organisé, soulignant ainsi la contribution de la société en terme de retour (échange, estime, contrôle) (Vézina, 2008). Contrairement aux deux modèles précédents qui se concentraient surtout sur les caractéristiques psychosociales de l'environnement de travail, le modèle déséquilibre effort-récompense inclut des caractéristiques personnelles et structurelles (Siegrist, 1996).

Ainsi, à travers ce nouveau modèle, lorsqu'un travailleur fournit plus d'efforts 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 et al., 2004).

Ce modèle, représenté par la **FIGURE 3**, s'intéresse à la relation coûts/bénéfices entourant l'activité professionnelle et soutient l'idée qu'un manque de réciprocité entre l'effort intrinsèque (personnel) et extrinsèque (situationnel) et une récompense équivalente (retour monétaire, absence de promotion, insécurité d'emploi) devient un agent stressant qui peut créer un déséquilibre émotionnel et devenir un facteur de risque pour la santé. Ce risque serait d'ailleurs d'autant plus présent lorsque la personne s'engage excessivement au niveau de son emploi (Siegrist, 1996).

FIGURE 3. LE MODÈLE DÉSÉQUILIBRE EFFORT-RÉCOMPENSE (Siegrist, 1996).



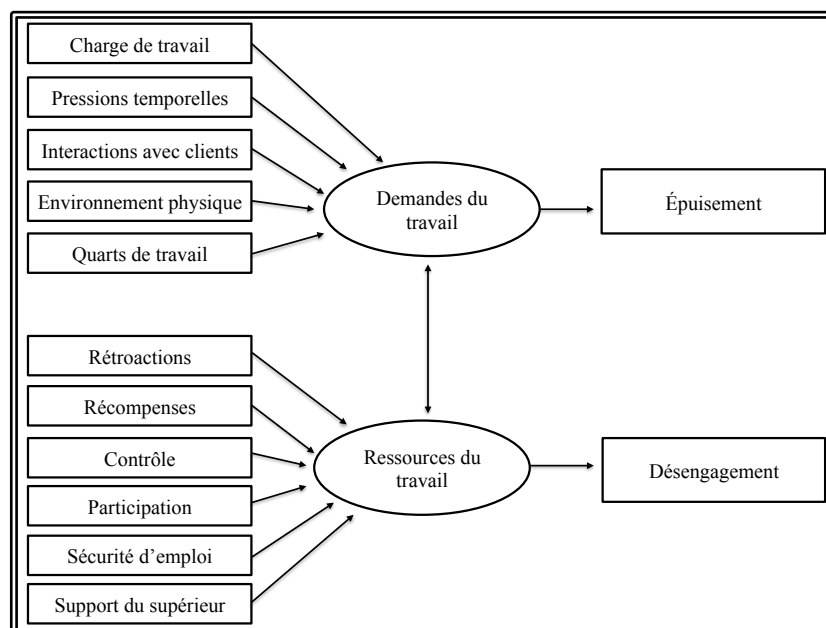
Une revue des études ayant vérifié et évalué la force empirique du modèle entre les années 1986 et 2003 tira quelques conclusions relatives aux différents indicateurs de bien-être au travail et notamment à l'épuisement professionnel (Van Vegchel et al., 2005). La plupart des études permirent de confirmer l'hypothèse extrinsèque (déséquilibre), mais seulement pour la dimension de l'épuisement émotionnel, la seule dimension considérée dans presque tous les cas (Van Vegchel et al., 2005). L'étude de Bakker et al. (2000) a permis de valider les hypothèses du modèle de Siegrist (1996) 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 concerne l'épuisement professionnel et les 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 démontrer que le risque

d'épuisement émotionnel était vingt-et-une fois supérieur chez les travailleurs surengagés en situation de déséquilibre/ effort/ récompense, que chez les travailleurs uniquement surengagés (de Jonge et al., 2000a), confirmant ainsi l'hypothèse interactive du modèle. Plus récemment, Estryn-Behar et al. (2010), dans une étude longitudinale auprès de personnels soignants en Europe, rapporte que le modèle de Siegrist (1996) est valide et pertinent pour expliquer l'épuisement professionnel, confirmant ainsi l'hypothèse du déséquilibre entre effort et récompense,.

1.2.2.4. Le modèle demandes-ressources au travail

Comparativement aux modèles précédents, qui peuvent être appliqués à l'ensemble des théories du stress au travail, le modèle demandes-ressources de Demerouti et al. (2001) est plus spécifique car il s'applique uniquement au syndrome de l'épuisement professionnel. Ce nouveau modèle est inspiré des travaux de Karasek (1979) et de ceux de Hobfoll (1989) (Demerouti et al., 2001). Selon ce modèle, représenté par la **FIGURE 4**, les demandes et les ressources provenant du travail auraient un effet indépendant sur des résultantes de travail distinctes (Vandenberghe et al., 2009). En effet, ce modèle tente d'expliquer le développement de l'épuisement professionnel par une exposition trop importante en durée et/ou en fréquence à des demandes du travail et à une absence de ressources au travail.

FIGURE 4. LE MODÈLE DEMANDES-RESSOURCES AU TRAVAIL (Demerouti et al., 2001)



Source : Demerouti et al., p. 502.

Les demandes du travail sont définies comme se référant aux aspects physiques, psychologiques, sociaux et organisationnels qui demandent de faire un effort physique, ou psychologique (cognitif ou émotionnel) représentant ainsi un coût psychologique ou physique (Bakker et al., 2003). En exemple nous pouvons citer : des pressions importantes au travail, un environnement physique non adapté ou des interactions émotionnellement lourdes avec des clients (Bakker et al., 2003). Les demandes représentent donc un investissement de ressources et agiraient principalement sur les variables liées à la santé (par exemple l'épuisement professionnel) (Vandenberghe et al., 2009).

En revanche, les ressources du travail renvoient aux aspects psychologiques, sociaux ou organisationnels du travail et elles réfèrent à deux types de caractéristiques : les caractéristiques liées à l'atteinte de l'objectif et les caractéristiques liées à la régulation de la demande (Bakker et al., 2003). Tout d'abord, les caractéristiques liées à l'atteinte de l'objectif font référence aux aspects psychologiques, physiques, sociaux et organisationnels qui nous permettent d'atteindre un objectif dans le cadre du travail. Puis en second lieu, les caractéristiques liées à la régulation de la demande

font référence à une réduction de la demande du travail, et/ou des coûts physiologiques et psychologiques (Bakker et al., 2003). Il est important de noter que les ressources liées au travail représentent un concept plus large que celui de contrôle tel que conceptualisé par Karasek (1979). En effet, selon les auteurs (Bakker et al., 2003), ces ressources peuvent être disponibles au niveau de l'organisation (i.e. paye, opportunité d'avancement dans l'entreprise, sécurité d'emploi), des relations interpersonnelles (i.e. support du superviseur ou des collègues de travail, esprit d'équipe) de l'organisation du travail (i.e. absence d'ambiguïté de rôle, participation au processus de décision) ou au niveau de la tâche (i.e. tâche significative, autonomie, rétroaction sur la performance). Les ressources du travail permettent aux individus de réaliser leur travail et de se développer (Vandenberghe et al., 2009).

En somme, selon le modèle, la chronicité des demandes serait impliquée dans la dynamique de la santé ou du stress ce qui mènerait vers l'épuisement. Alors que les ressources seraient liées au processus de motivation au travail (Vandenberghe et al., 2009). Aussi l'inexistence de ces ressources aura un effet sur les travailleurs, effet qui à long terme amène un désengagement et une baisse du sentiment d'efficacité au travail (Bakker et al., 2003). Le désengagement fait référence ici à la distance que l'individu met entre son travail et lui-même, les attitudes négatives qu'il entretient face à l'objet du travail, le contenu du travail et le travail en général (Bakker et al., 2003). Ainsi, les emplois caractérisés par des demandes élevées sont plus fortement associés à différentes manifestations de détérioration de la santé mentale et physique, car ils mènent à une diminution de l'énergie du travailleur, alors que les emplois caractérisés par de faibles ressources 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 (Demerouti et al., 2001). Ces auteurs rejettent donc l'hypothèse interactive du modèle demandes contrôle-soutien (Karasek & Theorell, 2000) et maintiennent que les demandes et les ressources initient deux processus distincts qui contribuent différemment au syndrome de l'épuisement professionnel.

À l'aide de ce nouveau modèle, Demerouti et al. (2001) ont pu créer un nouvel instrument de mesure du syndrome d'épuisement professionnel, le *Oldenberg*

Burnout Inventory (OLBI) qui vient s'ajouter au MBI de Maslach et al. (1996). Cependant, même si ce modèle théorique peut paraître solide, ses validations ont toujours été effectuées sur des populations européennes non francophones (grecques et allemandes) (Chevrier, 2009). Aussi à notre connaissance seule une recherche a bénéficié d'une validation sur une population francophone nord-américaine (Chevrier, 2009).

Pour finir cette section, nous pensons qu'il est important de souligner qu'à la suite de la construction de ces modèles certains auteurs 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 (Bakker et al., 2000). La prise en considération de ces nouveaux éléments a permis de démontrer, 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., 2006b). Cela remet en question la relation hautement significative entre cette variable et les différents problèmes de santé mentale soulignée par la littérature et qui ouvre la porte à de nouveaux déterminants potentiellement significatifs qui dépassent la stricte sphère du travail.

1.2.3. Les facteurs du travail

De par sa définition, l'épuisement professionnel est fortement lié aux conditions psychosociales de l'organisation du travail et notamment aux agents stressants émotionnels et interpersonnels présents en milieu de travail (Schaufeli et al., 1996). Il s'agit d'un syndrome qui fait référence à l'épuisement du travailleur qui tente en vain de s'adapter aux réalités contraignantes de son emploi (Schaufeli et al., 2004; 1998). C'est ainsi que dans l'exécution de son travail, le travailleur fait face à des demandes qui engendrent du stress. Pour contrer le stress le travailleur peut utiliser différentes ressources et mécanismes de protection. Selon Maslach et al. (2001), les demandes et les ressources inhérentes à l'emploi occupé contribuent toutes deux à l'explication de la variation de l'épuisement professionnel. Dans le cadre de notre recherche nous

observerons les relations entre les dimensions de l'épuisement professionnel et les demandes et ressources provenant des conditions de l'organisation du travail. Plus précisément, les demandes étudiées seront de nature psychologique et contractuelle. Les ressources quant à elles seront la possibilité pour un travailleur d'utiliser ses compétences dans la réalisation de son travail, le contrôle que ce dernier peut avoir sur son travail et le soutien social dont il bénéficie au travail de la part de ses collègues et de ses superviseurs. En général, les recherches confirment que les demandes, le contrôle (ressource) et le soutien social sont associés, plus ou moins fortement, aux trois dimensions de l'épuisement (Alarcon, 2011; Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 1996; 2000c; Halbesleben, 2006; Kowalski et al., 2010; Lambert et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Schaufeli et al., 2008; Taris et al., 1999; Verhoeven et al., 2003).

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 & Bakker, 2004; Schaufeli & Enzmann, 1998; Tummers & Landeweerd, 2002). Cependant, les ressources sont souvent plus faciles à modifier en milieu de travail, comparativement aux demandes qui sont souvent incontournables.

Nous établirons aussi un état des connaissances relatif au travail sous supervision abusive afin d'approfondir l'analyse de l'incidence des relations sociales sur le développement de l'épuisement professionnel. Nous traiterons aussi de l'impact du conflit travail-famille sur le phénomène de l'épuisement professionnel. La main d'œuvre particulière de notre échantillon nous amènera aussi à décrire les conditions de travail de celle-ci ainsi que les facteurs de stress et de santé mentale qui lui sont reliés.

1.2.3.1. La latitude décisionnelle

La latitude décisionnelle se compose de l'utilisation des compétences et de l'autorité décisionnelle. De nombreuses études qui portent sur le phénomène de l'épuisement

professionnel en lien avec les différents facteurs de stress propre à l'environnement du travail s'intéressent à la dimension de la latitude décisionnelle. Celle-ci correspond à la possibilité d'exercer un contrôle sur son activité. Des niveaux de contrôle faibles furent fréquemment associés à des plus hauts niveaux d'épuisement professionnel (Bakker et al., 2005; Bourbonnais et al., 1999; 1998; Lindblom et al., 2006). Des études récentes ont permis de confirmer qu'il y a bien une association significative entre la latitude décisionnelle et les dimensions de l'épuisement professionnel. Kowalski et al. (2010), dans leur étude réalisée sur 1325 infirmières allemandes, ont rapporté que la latitude décisionnelle était associée négativement à la dimension de l'épuisement émotionnel, la seule dimension considérée dans les analyses. Aussi, une méta-analyse sur les recherches publiées de 1981 à 2010 rapporte qu'une faible latitude décisionnelle est significativement associée à un plus grand niveau d'épuisement professionnel (Alarcon, 2011).

Par ailleurs, la latitude décisionnelle n'est pas réduite à un seul facteur, elle comprend l'utilisation des compétences (variété de travail et opportunité d'utiliser les compétences) et l'autorité décisionnelle (le contrôle sur le travail) (Karasek & Theorell, 1990). Selon Karasek et al. (1998), l'autorité décisionnelle et l'utilisation des compétences sont deux concepts reliés mais distincts. De plus, Karasek (1979) souligne l'utilité de distinguer ces deux variables reliées à la latitude décisionnelle dans le but d'améliorer l'évaluation de cette dernière. En effet, lorsqu'elles sont étudiées distinctement, elles agissent différemment sur les dimensions de l'épuisement professionnel. Dans cette optique, il semble préférable de conceptualiser les variables relatives au contrôle en ces deux variables distinctes, soit l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Toutefois, certaines études n'ont pas trouvé de relation significative de l'utilisation des compétences et/ou de l'autorité décisionnelle à l'explication de la variance des dimensions de l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2005; Borritz et al., 2005; Evans et al., 2006; Tummers & Landeweerd, 2002)

1.2.3.1.1. L'utilisation des compétences

Par définition l'utilisation des compétences réfère à la possibilité qu'a le travailleur d'utiliser ses compétences et d'en développer de nouvelles (Karasek & Theorell, 1990). Une capacité réduite d'utiliser ses habiletés au travail est un élément de l'organisation ou de l'environnement du travail pouvant représenter un risque d'atteinte à la santé mentale (Vézina et al., 1992). Par exemple, les tâches répétitives demandent peu de qualifications et font appel à des fonctions physiques et mentales non diversifiées ce qui a pour conséquence d'augmenter la monotonie au travail. Prise séparément, chacune des dimensions de l'épuisement professionnel semble être associée à l'utilisation des compétences. En effet, des études rapportent que l'utilisation des compétences est associée à l'épuisement émotionnel (de Jonge et al., 2000c), au cynisme (Taris et al., 1999) et à l'efficacité professionnelle (Sundin et al., 2007; Taris et al., 1999). La relation reste la même si l'on considère le syndrome d'épuisement professionnel dans sa globalité (Rafferty et al., 2001).

1.2.3.1.2. L'autorité décisionnelle

Selon le modèle de Karasek (1979), l'autorité décisionnelle est la deuxième composante de la latitude décisionnelle. Elle réfère à l'autonomie du travailleur dans la réalisation de son travail. Certains auteurs ont associé des niveaux d'autorité décisionnelle (contrôle) faibles à des plus hauts niveaux de cynisme et d'épuisement émotionnel (Sundin et al., 2007). Aussi, une récente étude de Marchand et Durand (2011) rapporte une association significative entre l'autorité décisionnelle et la seule dimension de l'épuisement émotionnel. Pour finir, une étude de Taris et al. (1999) a rapporté un lien significatif entre l'autorité décisionnelle et les trois dimensions de l'épuisement professionnel.

1.2.3.2. Les demandes du travail

Les demandes au travail réfèrent aux exigences réclamées au salarié dans l'exécution de ses tâches pouvant être sources de pressions si celles-ci excèdent la capacité de l'individu à pouvoir y répondre (Karasek, 1979). Une étude de Stansfeld (2002) souligne d'ailleurs que les fortes demandes au travail sont spécifiquement associées à

des symptômes d'anxiété. Ainsi, l'organisation du travail impose certaines demandes aux travailleurs comme des demandes psychologiques et contractuelles par exemple. Les efforts déployés par l'individu pour répondre à ces demandes sont des facteurs qui entraînent un certain niveau de charge mentale, psychique et cognitive pouvant avoir une influence sur la santé mentale au travail (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Cependant, le stress généré par ces demandes n'est pas nécessairement une cause directe de la détérioration de la santé mentale. Jusqu'à un certain point le stress ainsi engendré est un élément positif qui favorise le développement de l'individu dans son emploi. Toutefois, si le stress dépasse un certain seuil il peut s'avérer être un facteur de risque pour le travailleur.

1.2.3.2.1. Les demandes psychologiques

Selon la littérature, le lien entre les demandes psychologiques et la dimension de l'épuisement émotionnel est bien établi. Il a été observé auprès de plusieurs catégories de travailleurs comme des infirmières (de Jonge et al., 1996) ou des travailleurs sociaux, thérapeutes et psychologues (Rafferty et al., 2001). Une recherche européenne menée auprès de treize pays représentant trois grandes régions d'Europe révèle un lien constant entre demandes psychologiques et épuisement émotionnel chez les enseignants (Verhoeven et al., 2003). Par conséquent, ce lien ne dépend pas de la culture des individus, du moins en Europe. Ajoutons qu'une étude assez récente menée par Schaufeli et al. en 2008, rapporte qu'un niveau élevé de demandes psychologiques va être associé à un plus grand niveau d'épuisement émotionnel. Les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne l'influence des demandes psychologiques sur la dimension du cynisme. Selon Truchot (2004), cette variance est due au fait que les chercheurs testent habituellement un effet direct entre les variables du modèle et les dimensions de l'épuisement professionnel. Ils supposent ainsi que plus les demandes psychologiques augmentent, plus les scores d'épuisement émotionnel et de cynisme seront élevés et plus sera faible le score d'efficacité professionnelle. Or, toujours selon Truchot (2004), il est probable que dans certaines professions, la relation soit curvilinéaire, c'est-à-dire que des demandes psychologiques faibles peuvent contribuer à se désintéresser de son travail

et à engendrer autant de cynisme que des demandes élevées. En revanche, Verhoeven et al. (2003), dans leur étude sur la population d'enseignants européens, rapportent qu'un niveau moyen de demandes psychologiques peut contribuer à moins de cynisme. Quant à l'efficacité professionnelle, elle paraît être la dimension de l'épuisement professionnel la moins sensible aux demandes psychologiques (Truchot, 2004).

Enfin, des études récentes ont rapporté qu'un niveau élevé de demandes psychologiques va entraîner un plus grand niveau d'épuisement professionnel (Alarcon, 2011; Marchand & Durand, 2011). Nous terminons par souligner que l'étude de Alarcon (2011) est une méta-analyse regroupant près 231 études publiées de 1981 à 2010, ce qui apporte un certain poids à ses résultats.

1.2.3.2.2. Les demandes contractuelles

Les demandes contractuelles comprennent les horaires de travail et le nombre d'heures travaillées (Marchand et al., 2006b). Ces demandes peuvent favoriser une plus forte charge mentale, psychique et cognitive. Les horaires de travail irréguliers ou alternants peuvent entraîner des effets négatifs, autant au niveau de l'adaptation de l'individu à ces horaires de travail que sur la vie familiale et favoriser la détérioration de la santé mentale (Haines et al., 2008; Williams, 2008). Il semble qu'une proportion importante de la population active dans les pays industrialisés soit impliquée dans des horaires de travail anormaux. Des données provenant de Statistiques Canada nous apprennent qu'en 2005 seulement 28% (4,1 millions) des travailleurs canadiens (14,6 millions) avaient un horaire régulier de jour (Williams, 2008). En 2005, les quarts rotatifs et les horaires irréguliers représentaient les types de quart de travail les plus répandus. Ces quarts sont considérés comme étant les plus difficiles parce que le corps est incapable de s'adapter convenablement aux changements d'horaire de sommeil, qu'il est difficile de trouver des services de garde pour les enfants et que les effets sur la santé peuvent être graves (Williams, 2008). Certaines professions sont plus couramment liées au travail par quarts (horaires réguliers de soir, de nuit, quarts rotatifs, quarts fractionnés, travail sur appel et horaires irréguliers), en raison de leur nature, les professions fournissant des services 24 heures par jour, comme celles des

médecins, d'infirmières et de policiers en sont des exemples; en 2005 environ 45% des travailleurs de la santé travaillaient par quarts, tout comme 66% des travailleurs des services de protection (policiers, gardien de sécurité) (Williams, 2008).

Malgré l'importance accrue des horaires de travail non standard en Amérique du Nord, relativement peu d'attention a été portée par les universitaires et les praticiens afin de comprendre les effets de ces horaires sur l'épuisement professionnel (Blau & Lunz, 1999). La majorité des problèmes liés aux horaires de travail anormaux qui peuvent être constatés chez ces travailleurs sont dus à leurs différences de rythmes physiologiques et sociaux par rapport au reste de la société (Jamal & Baba, 1992). Les résultats des travaux de Jamal (2004) nous apprennent que les travailleurs ayant des horaires de jour non fixes ont des taux significativement plus élevés au score global de l'épuisement professionnel, ainsi qu'à la seule dimension de l'épuisement émotionnel, comparativement aux travailleurs ayant des horaires de jour fixes. Cependant, aucune relation significative n'a été observée entre les horaires de jour fixes et non fixes sur les seules dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle. Aussi, les travailleurs ayant des horaires irréguliers la fin de semaine présentent des taux plus élevés d'épuisement émotionnel (Jamal, 2004). Ainsi, les travailleurs ayant des horaires anormaux ainsi que des quarts de travail imprévisibles ont rapporté plus d'épuisement professionnel (Jamal, 2004).

En ce qui concerne le nombre d'heures travaillées, il semble qu'une relation positive soit observée entre le temps de travail (le nombre d'heures travaillées) et l'épuisement professionnel mais exclusivement lorsque le nombre d'heures travaillées est mesuré comme une pression perçue par le travailleur (valeur subjective) (Schaufeli et al., 2008). Cette relation positive entre le nombre d'heures travaillées et l'épuisement professionnel n'est observée que très rarement lorsqu'il s'agit de mesures plus objectives comme par exemple, le nombre d'heures de travail par semaine (Schaufeli et al., 2008). Toutefois, il semble que les individus qui travaillent de longues heures, exigeant une surcharge de travail, en subissent l'impact sur leur vie familiale et sur leur équilibre psychologique (Vézina et al., 1992).

Cependant, le rôle spécifique des heures travaillées sur la santé mentale demeure un objet d'étude controversé (Marchand et al., 2006b).

1.2.3.3. Le soutien social au travail

Il est important de mentionner qu'il existe plusieurs formes de soutien dans la vie d'un individu. Dans le cadre de cette recherche, une distinction sera faite entre le soutien social trouvé au travail et celui trouvé en dehors du travail. Toutefois, peu importe l'endroit où il est trouvé, le soutien est un facteur qui contribue au bien-être des individus autant au travail que dans les autres sphères de leur vie (House et al., 1988).

Le soutien social au travail représente la troisième dimension du modèle de Karasek et Theorell (1990). Avec le modèle demandes contrôle-soutien, ces mêmes auteurs ont permis d'attirer l'attention sur la contribution du soutien social à la santé mentale des travailleurs en se concentrant sur les dimensions instrumentale et émotionnelle du soutien provenant des collègues et des superviseurs du travailleur.

Répondant à la fois au besoin du travailleur d'être reconnu et appuyé, le soutien social au travail est source de plaisir et peut compenser les efforts fournis par le travailleur (Dejours, 1993). Plusieurs études ont tenté de démontrer l'importance de ce soutien comme facteur de protection de la santé mentale des travailleurs. Ainsi, un faible soutien social au travail fut associé à une plus forte propension à souffrir d'épuisement professionnel (Halbesleben, 2006; Lindblom et al., 2006). D'autres auteurs n'ont pu associer une relation significative au soutien social au travail qu'à la seule dimension de l'épuisement émotionnel (Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 1996; Tummers & Landeweerd, 2002).

Aussi, il semble que certaines recherches rapportent des associations différentes sur les dimensions de l'épuisement professionnel en fonction de la provenance du soutien social au travail, soit celle qui provient des superviseurs et des collègues. En effet, le soutien social provenant des superviseurs semble être associé à la dimension de l'épuisement émotionnel (Schaufeli et al., 2008) et à l'épuisement émotionnel et au cynisme (Lambert et al., 2010; Marchand & Durand, 2011). Quant au soutien social

provenant des collègues, les études rapportent qu'il serait associé à l'épuisement émotionnel et à l'efficacité professionnelle (Marchand & Durand, 2011), ainsi qu'au cynisme (Lambert et al., 2010).

Toutefois, certaines études n'ont pas permis de démontrer de relation statistiquement significative entre le soutien social au travail et l'épuisement professionnel. Il s'agit des recherches de Borritz et al. (2005), de Rafferty et al. (2001) et de Bekker et al. (2005).

Par ailleurs, certaines études ont démontré un effet d'entraînement chez les travailleurs ayant des collègues souffrant d'épuisement professionnel. En effet, la perspective socio-psychologique 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 & Schaufeli, 1993). Dans cette perspective, des auteurs ont démontré que le fait de travailler en étroite collaboration avec des collègues souffrant d'épuisement professionnel ou présentant des symptômes dépressifs pourrait avoir un effet de transmission et favoriser le développement de tels symptômes chez le travailleur ne présentant aucune manifestation du syndrome (Bakker et al., 2005; Bakker & Schaufeli, 2000; Buunk & Schaufeli, 1993). Bakker et al. (2003) vont encore plus loin dans leur recherche en démontrant qu'en plus de la nature sociale et contagieuse de l'épuisement professionnel, la perception des attitudes et comportements des collègues de travail s'avère être le facteur de stress le plus significatif dans l'explication de la variance de l'épuisement professionnel et notamment pour les professions nécessitant un travail d'équipe soutenu. En 2005, Bakker et al. ajoutent que les dimensions de l'épuisement professionnel sont principalement expliquées par les plaintes d'épuisement professionnel émises de la part des collègues de travail.

Compte tenu de notre cadre de recherche et de notre échantillon, il est intéressant de s'attarder au travail des policiers, car cette main d'œuvre est amenée à effectuer son travail à l'aide d'une équipe très présente et soutenue. En considérant la section précédente, les effets du soutien social au travail pourraient être particulièrement significatifs pour cette profession. Effectivement, la proximité du travail d'équipe qui

nécessite confiance et complicité ajoutée à la culture policière fait que les policiers tendent parfois à s'isoler graduellement de leurs autres réseaux sociaux. Ainsi, ils n'entretiennent que les réseaux relatifs au travail parce qu'ils perçoivent leurs collègues comme étant les seules personnes capables de comprendre leur réalité (McCarty et al., 2007). Le manque de soutien social au travail pourrait être un facteur de stress significatif pour les policiers. Une étude récente réalisée à partir d'un échantillon de policiers du SPVM (Service de Police de la Ville de Montréal) 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. Les policiers interrogés dans le cadre de cette étude ont également identifié le soutien social comme étant le principal élément favorisant leur réadaptation suite à un événement traumatique (Marchand et al., 2010).

1.2.3.4. La supervision abusive

Comme nous venons de le voir dans la section précédente, le soutien social au travail est d'une importance capitale pour la santé mentale des travailleurs. Le soutien social au travail étant maintenant expliqué, nous nous devons d'approfondir certains modes de gestion qui aurait potentiellement un impact sur la propension des travailleurs à souffrir d'épuisement professionnel. C'est pour cette raison que nous avons décidé d'intégrer à notre modèle un mode de gestion bien particulier, soit la supervision abusive.

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 les contacts physiques (Tepper, 2000). Il s'agit donc d'un sentiment subjectif relié à la perception qu'à le travailleur de la manière dont il est supervisé (Tepper, 2000). À notre connaissance, seule l'étude de Tepper (2000) a pu montrer les conséquences du travail sous supervision abusive sur le développement de l'épuisement professionnel. Selon cette étude, la supervision abusive est associée à la dimension de l'épuisement émotionnel, cette relation étant renforcée lorsque le travailleur estime avoir peu de mobilité d'emploi. Mentionnons aussi les résultats de Borritz et al. (2005) qui ont permis d'associer une faible qualité de leadership à de

plus hauts niveaux d'épuisement professionnel. Ainsi que les travaux de Waters et Ussery (2007) qui ont démontré que la formation des superviseurs à de bonnes techniques de gestion apparaît comme un élément fondamental de la réduction du stress chez les policiers.

1.2.3.5. Le conflit travail-famille / famille-travail

Le conflit travail-famille/famille-travail a fait l'objet de nombreuses recherches (Lourel & Guéguen, 2007). Il suppose que les tensions ressenties dans un domaine de la vie vont éventuellement affecter un autre domaine, la relation entre le travail et la famille est alors à sens unique (St-Onge et al., 2002). Selon cette perspective, le conflit se produit lorsqu'une personne doit assumer plusieurs rôles à la fois (celui d'un employé, d'un parent et d'un conjoint) (St-Onge et al., 2002). Le conflit travail-famille peut aussi adopter une perspective bidirectionnelle, selon laquelle la relation entre le travail et la famille s'avère réciproque, la vie au travail interférant avec la vie familiale et la vie familiale interférant avec la vie familiale; la prémisse étant qu'une sphère de vie influence l'autre sphère de la vie (St-Onge et al., 2002). Nous pouvons aussi distinguer le conflit travail-famille, où le travail interfère sur la quantité ou la qualité du temps consacré à la vie familiale et le conflit famille-travail, où les préoccupations familiales interfèrent sur la vie professionnelle (St-Onge et al., 2010). En somme, répondre aux nécessités professionnelles s'avère parfois incompatible avec la vie familiale et inversement (Haines et al., 2008). D'une manière générale, les recherches montrent que la perception des effets du conflit entre la vie privée et la vie au travail a des effets sur l'individu tout comme sur l'organisation (Lourel & Guéguen, 2007). Une méta-analyse a révélé que ce conflit est associé avec une perception accrue d'agents stressants d'ordre professionnel (ambiguïté des rôles et statuts, tensions entre les collègues, pression, etc.) mais aussi non professionnel (exigences induites par le rôle de parent, conflits avec les membres de la famille, les amis, implications vis-à-vis de la famille, etc.) (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). Lourel et Guéguen (2007) rapportent que les effets négatifs de la « vie au travail » sur la « vie privée » et de la « vie privée » sur la « vie au travail » sont

corrélés de manière positive avec le niveau de stress perçu, tandis qu'ils sont corrélés de manière négative avec la satisfaction globale de vie professionnelle.

En ce qui concerne l'épuisement professionnel, on sait aujourd'hui avec certitude que le conflit sphère professionnel/sphère familial engendre ce syndrome (Haines et al., 2008; Lourel & Guéguen, 2007; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). Ceci a été observé auprès de groupes variés, par exemple des infirmières (Burke & Greenglass, 2001), des policiers (Burke, 1993) et des employés d'agences de recrutement (Demerouti et al., 2004). Ces résultats ont aussi été répliqués de façon longitudinale (Leiter & Durup, 1996), et notamment dans une étude récente de 2010 portant sur un échantillon de soignants en milieu hospitalier dans dix pays européens (Estryn-Behar et al., 2010). Aussi, certains auteurs considèrent le conflit travail-famille comme variable médiatrice entre les demandes du travail et l'épuisement professionnel (Janssen et al., 2004). Dans leur recherche transversale menée auprès de personnels de soins infirmiers en Hollande et aux États-Unis, ces auteurs ont trouvé que l'association entre les demandes du travail et la dimension de l'épuisement émotionnel est partiellement médiatisée par le conflit travail-famille. Plus, précisément, leurs données indiquent que les infirmières qui font face à des demandes élevées au travail ont moins d'opportunité de répondre aux responsabilités familiales, d'avoir des loisirs et un temps de repos suffisant et cette situation à son tour accroît l'épuisement émotionnel. Demerouti et al. (2004) vont encore plus loin dans leur recherche car leurs résultats mettent en évidence des relations réciproques qui se prédisent les unes les autres à travers le temps entre les pressions au travail, le conflit travail-famille, et l'épuisement émotionnel. Ainsi, les pressions au travail ont un effet à court et à long terme sur le conflit travail-famille, mais l'inverse est également vrai : le conflit travail-famille a lui aussi un effet à court et à long terme sur les pressions professionnelles. De même, le conflit travail-famille a un effet à court et long terme sur l'épuisement émotionnel et l'épuisement émotionnel a un effet à court et long terme sur le conflit travail-famille.

1.2.3.6. Main d'œuvre policière

L'épuisement professionnel peut se manifester dans tous les types d'emploi (Leiter & Schaufeli, 1996). Cependant, notre recherche nous oblige à approfondir sur la main d'œuvre policière car notre échantillon sera composé majoritairement de travailleurs en milieu policier. Plusieurs études canadiennes ont permis de démontrer que travailler pour le secteur des services de défense et de protection publics ne présentait pas de risques particulièrement significatifs pour la santé mentale (Marchand, 2007; Vezina & Gingras, 1996). Toutefois, de nombreux facteurs de stress sont reliés au travail des policiers. McCarty et al. (2007) ont regroupé en deux catégories 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.) (McCarty et al., 2007). Être policier comporte un certain risque comparativement au travail effectué par les civils. Ainsi, la main d'œuvre policière est exposée à un plus grand nombre d'agents stressants ponctuels et chroniques que dans d'autres types d'emplois, ce qui peut fragiliser la santé mentale de ces travailleurs.

En ce qui concerne l'épuisement professionnel, certains auteurs nous apprennent que les travailleurs du secteur des forces de l'ordre comme les policiers présenteraient des niveaux élevés de cynisme et d'efficacité professionnelle et des niveaux plus bas d'épuisement émotionnel en comparaison avec les autres catégories de travailleurs (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998).

De plus, il est important de souligner l'importance du rapport particulier qu'entretiennent les policiers avec leur réseau social au travail et cet aspect fait l'objet d'un examen à la section 1.2.3.3. Tel que mentionné précédemment, les policiers n'entretiennent souvent que les réseaux relatifs au travail parce qu'ils perçoivent leurs collègues comme étant les seules personnes capables de comprendre leur réalité

(McCarty et al., 2007). Dans une étude menée auprès de cent quarante-deux couples dont l'un des membres est policier, Jackson et Maslach (1982) rapportent que non seulement ceux atteints d'épuisement professionnel tendent à s'isoler de leurs amis mais leur conjoint indique qu'ils ou elles se comportent avec leurs enfants de façon « professionnelle ». Cette forte culture policière peut se traduire par une méfiance envers le soutien extérieur et une perte de confiance envers toute forme d'aide, même celle provenant de la famille (Waters & Ussery, 2007).

1.2.4. Les facteurs hors-travail

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'inclure des aspects qui dépassent la stricte sphère du travail dans leurs travaux. En effet, au-delà des effets du travail, certains facteurs qui se trouvent à l'extérieur du milieu de travail vont pouvoir avoir un rôle important dans l'explication de l'épuisement professionnel. Par exemple, l'importance des aspects reliés à la famille (tensions familiales, soutien offert par le conjoint, présence d'enfants à la maison, 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. Il s'agit du soutien social dont bénéficie le travailleur à l'extérieur de son travail, soit le soutien social hors-travail. Une section sur la situation familiale du travailleur sera aussi intégrée à cette partie sur les facteurs hors-travail.

1.2.4.1. Le soutien social hors-travail

Comme nous l'avons mentionné dans la section sur le soutien social au travail, le soutien social est un facteur qui contribue à la santé et au bien-être des individus (House et al., 1988). Ce soutien peut provenir de différentes sphères de la vie, du travail mais aussi du support à l'extérieur de celui-ci.

Les auteurs se sont souvent questionnés sur le rôle des dispositions individuelles dans le soutien social. Une hypothèse de Hanson et al. (1984) suggère que faire dépendre le soutien social de l'individu et non de l'environnement est contre-intuitif. Hanson et

al. (Hanson et al., 1984) se base sur le fait que les facteurs de personnalité l'influencent d'au moins deux façons. D'abord, ils peuvent accroître la probabilité qu'un individu trouve de l'aide. Autrement dit, le soutien social reçu, sa qualité, son importance, ne dépendant pas uniquement de ceux qui le procurent, mais aussi de ceux qui le reçoivent (Hanson et al., 1984). Obtenir du soutien requiert des compétences sociales particulières. L'aide sera plus facilement obtenue si l'on montre que l'on cherche à mobiliser ses ressources internes pour faire face à la situation. Inversement, solliciter l'aide des autres en mettant en avant ses besoins, son impuissance, en attribuant ses difficultés à des causes externes risque de provoquer chez autrui une attitude de rejet. Aussi, certains individus se sentent davantage acceptés que d'autres et perçoivent davantage de soutien social de la part de leur entourage. Et inversement, d'autres se sentent moins soutenues, par exemple les personnes dépressives (Hanson et al., 1984). En d'autres termes, les caractéristiques personnelles, comme les traits de personnalité, peuvent biaiser la façon dont les individus rapportent et leur soutien et leur bien-être. Les caractéristiques individuelles peuvent donc avoir une influence sur le niveau de soutien que possède l'individu.

Il n'en demeure pas moins que l'être humain a besoin d'un bon réseau social pour pouvoir partager les épreuves de la vie et être soutenu dans les moments difficiles au quotidien. Les tensions engendrées par les alinéas du travail peuvent être libérées par le simple partage avec les pairs. En effet, être impliqué, intégré, sentir que l'on peut compter sur certaines personnes en cas de besoin et même comptabiliser les personnes constituant son réseau peut être associé à une meilleure santé (Moisson & Cucchi, 2010). Ainsi, le soutien disponible dans le réseau social hors-travail peut prendre différentes formes. Celles-ci peuvent être synonymes d'intégrations sociales, de relations satisfaisantes, de soutien perçu et de soutien effectif (Truchot, 2004). L'intégration semble avoir un effet bénéfique sur la santé psychique en fournissant des rôles stables et une régulation sociale. Elle permet de maintenir un sentiment de stabilité dans les périodes de changements rapides. Les membres du réseau social vont alors pouvoir conseiller, fournir un sentiment d'appartenance communautaire ou encore représenter des modèles à suivre. Selon Truchot (2004), ces relations prennent d'autant plus de valeurs que les nouvelles technologies transforment le réseau

relationnel des individus, avec l'utilisation des réseaux sociaux via internet par exemple. Mais les recherches négligent la plupart du temps le réseau social hors-travail (Marchand et al., 2006b).

Toutefois, plusieurs études ont permis de démontrer 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 (Cohen & Wills, 1985). En effet, il semble que la présence de personnes, à l'extérieur du travail, pouvant soutenir au plan émotionnel et instrumental s'avère être un facteur de protection important pour la santé mentale (House et al., 1988; Marchand et al., 2006b). Selon Kurtz (2008), le soutien provenant de la famille et des amis peut aider à atténuer certains effets d'un travail stressant. Ce type de soutien peut permettre au travailleur d'échapper à la pression du travail et lui permettre ainsi de vivre une vie plus équilibrée (Lambert et al., 2010). Cependant, l'étude de l'influence du soutien social hors-travail sur la santé mentale des travailleurs est assez récente. Plusieurs recherches ont 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; 2006b). De plus, même si la théorie rapporte que le soutien social hors-travail influence le processus d'épuisement professionnel, la preuve empirique n'est pas encore très claire et les résultats sur ce sujet restent mitigés (Lambert et al., 2010).

Dans une méta-analyse de 2006 regroupant au total 114 publications sur le soutien social et l'épuisement professionnel, l'auteur rapporte que le soutien social au travail et le soutien social hors-travail sont associés significativement avec l'épuisement professionnel (Halbesleben, 2006). Cependant, si l'on place le soutien social comme modérateur, le soutien social au travail est plus étroitement associé à l'épuisement émotionnel alors que le soutien social hors-travail observe une plus forte relation avec le cynisme et l'efficacité professionnelle (Halbesleben, 2006). Cette recherche rapporte que le soutien social hors-travail interagit avec le niveau des demandes pour venir diminuer l'intensité de l'épuisement professionnel. Ainsi, un fort soutien social hors-travail viendrait diminuer l'impact d'un fort niveau de demandes sur

l'épuisement professionnel. Cependant, Halbesleben (2006), nous apprend que le petit nombre de recherches qui ont étudié divers types de soutien social (comme le soutien social hors-travail par exemple), rend la compréhension difficile concernant l'effet modérateur du soutien social hors-travail, ce qui donne un caractère exploratoire aux interprétations précédentes.

Une recherche a permis de démontrer 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 (Bourbonnais et al., 1998). Dans cette étude, le soutien social hors-travail comprenait entre autres une échelle sur la satisfaction des réseaux sociaux et sur les récents événements stressants de la vie survenue dans les 12 derniers mois. De plus, certaines recherches, comme celle de Lambert et al. (2010), n'ont pas trouvé de lien significatif entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Le faible nombre d'études sur le soutien social hors-travail en lien avec l'épuisement professionnel nous pousse à prendre en considération ce facteur dans notre recherche.

1.2.4.2. La situation familiale

1.2.4.2.1. Le statut parental

Dans leurs premiers travaux sur l'épuisement professionnel, Maslach et Jackson (1984) considèrent qu'avoir des enfants serait un effet de protection contre l'épuisement professionnel. En revanche, les résultats d'une récente étude européenne menée auprès d'un échantillon de soignants en milieu hospitalier ont démontré l'inverse. En effet, dans cette recherche le statut parental en couple avec enfant et surtout seul(e) avec enfant par rapport à une vie avec un autre adulte sans enfant, est relié significativement à l'épuisement professionnel (Estryn-Behar et al., 2010). De façon plus modérée, dans une revue de la littérature effectuée par Truchot (2004), nous apprenons qu'avoir des enfants est plutôt gage d'un faible épuisement professionnel.

Notons qu'un rapport de recherche sur le conflit entre le travail et la vie personnelle nous apprend que le rôle de parent semble avoir un effet différent sur la satisfaction

de vivre des mères par rapport à celle des pères (Duxbury & Higgins, 2001). En effet, il semble que le fait d'être père est lié à une satisfaction de vivre plus élevée, tandis que l'inverse semble s'appliquer pour les mères – les mères paraissent être moins satisfaites de leur vie que ne le sont les femmes sans enfant (Duxbury & Higgins, 2001). Dans ce rapport de recherche, des résultats semblables furent aussi obtenus en ce qui concerne l'humeur dépressive. Aussi, les hommes et les femmes étaient plus susceptibles d'être d'accord que c'était la mère, et non le père, qui avait la principale responsabilité de prendre soin des enfants dans la famille.

1.2.4.2.2. Les tensions familiales

La famille est une institution sociale où s'organise la vie sociale, économique et affective; elle constitue un environnement social déterminant sur la santé mentale car elle est à la fois source de stress et lieu de gestion du stress (Kairouz & Demers, 2003). Ainsi, le stress familial résulterait d'un ensemble de stressseurs interdépendants découlant des relations interpersonnelles dans la famille (par exemple, conflits entre conjoints et/ou parents-enfants), des conditions de vie de la famille (niveau socioéconomique, structure familiale), de l'environnement extrafamilial (perte d'emploi de l'un des conjoints) et des nécessaires arbitrages entre les exigences et les obligations familiales et extrafamiliales (cumul et conflits de rôles) auxquelles chacun des membres de la famille se trouve confrontés (Kairouz & Demers, 2003).

Pour certains auteurs, la situation maritale (statut civil) constituerait un facteur de protection à une dégradation de la santé mentale, car elle favorise l'intégration et l'attachement sociaux, permettant aux partenaires de s'apporter du soutien mutuel face aux aléas de la vie, surtout du support émotionnel, et elle correspond à une mise en commun des ressources financières et économiques (Plaisier et al., 2007). Toutefois, la littérature nous apprend que les tensions qui peuvent surgir du couple ont des conséquences sur la santé mentale (Marchand et al., 2006b). Quant à l'expérience parentale, il s'agit d'une source considérable de stress pouvant mener au développement de problème de santé mentale. Mais ce ne serait pas le fait d'avoir des enfants, mais plutôt les tensions générées par rapport aux soins qui seraient

dommageables (Ballard et al., 2006). En effet, certains travaux ne rapportent pas de différence de santé mentale entre les parents et les non-parents (Plaisier et al., 2007).

En somme, les tensions familiales qui émergent de la relation avec le conjoint ou la conjointe et avec les enfants favorisent une dégradation de la santé mentale (Marchand et al., 2006b). Pour Marchand et al. (2006b), bien que les problèmes avec le conjoint ou la conjointe ne semblent pas prédire l'apparition d'épisodes de détresse, vivre des problèmes liés aux conflits, à l'engagement et à l'attachement dans la sphère amoureuse, ainsi que les craintes et conflits eu égard aux enfants sont des agresseurs substantiels à l'équilibre psychique. Les auteurs ajoutent qu'il s'agit indéniablement d'un fardeau psychologique que doit soutenir l'individu au quotidien et qu'il traîne assurément avec lui dans son environnement de travail.

Ajoutons que la revue de la littérature effectuée par Kairouz et Demers (2003), nous apprend que l'insuffisance de revenu serait une des principales sources de stress familial, exacerbant notamment les conflits interpersonnels, et par conséquent la santé mentale.

En outre, les tensions familiales qu'elles soient avec le conjoint ou avec les enfants sont rarement retenues comme forme de soutien dans l'étude de l'épuisement professionnel. Le plus souvent les chercheurs se limitent au soutien extraprofessionnel, c'est-à-dire au statut civil et au nombre d'enfants (Truchot, 2004). Dans cette optique, dans notre modèle conceptuel, nous ne retiendrons pas les tensions familiales mais nous conserverons le statut parental et le statut civil, qui sera étudié à la prochaine section.

1.2.5. Les facteurs individuels

Chaque individu est porteur d'un certain nombre de caractéristiques pouvant influencer la santé mentale. Dans l'étude de 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 sont inconsistants (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Dans cette partie, une revue de la littérature sur des variables propres à l'individu sera avancée. Plus précisément, les facteurs individuels étudiés seront le genre, l'âge, le niveau de scolarité, le statut civil, le revenu individuel d'emploi et les traits de personnalités.

1.2.5.1. Le genre

La relation entre le genre et l'épuisement professionnel n'est pas très solide. Certains auteurs soutiennent que la prévalence de l'épuisement professionnel ne change pas en fonction du sexe (Ahola et al., 2006b; 2008; Kowalski et al., 2010) et notamment chez les policiers (Burke et al., 2006; McCarty et al., 2007). En revanche, des études montrent que l'épuisement professionnel est plus élevé chez les femmes que chez les hommes (Estryn-Behar et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Poulin & Walter, 1993) alors que d'autres montrent le contraire (Price & Spence, 1994; Van Horn et al., 1997). Toutefois, des recherches supportent que les femmes ont des niveaux plus élevés d'épuisement émotionnel (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998) tandis que les hommes ont des niveaux plus élevés de cynisme (Evans et al., 2006; Schaufeli & Enzmann, 1998).

Plusieurs explications ont été avancées pour expliquer ces différences. Ogus et al. (1990), tentent de l'expliquer à partir de la théorie des rôles tandis que Schaufeli et Enzmann (1998) croient que les tâches ménagères, qui sont habituellement du ressort de la femme, peuvent en expliquer une autre partie puisque ces tâches occasionnent une surcharge de travail. D'autres attribuent ces différences au fait que les hommes et les femmes ont des vulnérabilités différentes face aux effets du stress chronique relié au travail (Denton et al. 2004; Poulin & 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). Maslach et

al. (2001) vont encore plus loin, car pour eux l'explication se situe dans le rôle attribué à l'emploi. Cette explication est appuyée par Leiter et al. (1994) qui ont remarqué que les femmes semblent plus vulnérables lorsqu'elles travaillent dans un environnement où le rôle a une grande importance, dans le cas cité ici il s'agit du soldat, mais nous pouvons penser aussi au travail de policier. Toutefois, au sein de la profession de policier, les femmes ne présenteraient pas des taux d'épuisement professionnel plus élevés que leurs collègues masculins (Burke et al., 2006; McCarty et al., 2007). Cependant, les femmes occupant le métier de policier détiendraient 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 dernier résultat pourrait être dû aux différences de style de communication émotionnelles qui existent entre les hommes et les femmes (Chevrier, 2009), non négligeable dans l'explication de leurs différences.

1.2.5.2. L'âge

Selon certains auteurs, il semble que l'âge des individus joue un rôle dans le développement de l'épuisement professionnel. Dès le début des travaux sur ce thème, Maslach et Jackson (1981) remarquent qu'un lien existe entre l'âge et le développement de l'épuisement professionnel. Le lien est inversement proportionnel, plus les travailleurs sont jeunes, plus le risque de développer un syndrome d'épuisement professionnel semble élevé (Maslach et al., 1996; 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). Une étude récente confirme cette relation inverse mais sur la seule dimension du cynisme (Lambert et al., 2010). Ces auteurs ont observé que l'épuisement professionnel était observé majoritairement chez des jeunes employés en début de carrière. Maslach et al. (2001) signalent deux aspects importants. Premièrement, l'âge est une variable qui est souvent confondue avec l'expérience de travail, ce qui vient teinter les résultats. Deuxièmement, il est important pour ces auteurs de prendre en considération différents éléments comme le choc causé par l'entrée sur le marché du travail, le mauvais développement du réseau social en milieu de travail que peuvent connaître les jeunes ou encore le biais du survivant (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). Ce biais implique qu'une sélection naturelle peut

s'effectuer à mesure que l'âge augmente. Cette sélection naturelle est due à la rencontre d'autres facteurs que l'âge et elle provoque l'attrition du bassin (Chevrier, 2009). Ainsi, à 40 ans, l'individu a rencontré assez d'environnements malsains qu'il a probablement développé des compétences pour y faire face, ce que les plus jeunes n'ont pas eu le temps de faire (Chevrier, 2009).

À l'inverse, certaines études ont rapporté que l'âge était corrélé positivement à l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006a; Lindblom et al., 2006), ou spécifiquement aux dimensions de l'épuisement émotionnel (Bekker et al., 2005), du cynisme (Kalimo, 2000; Piko, 2006) ou de l'efficacité professionnelle (Kalimo, 2000). Kalimo et al. (2003) expliquent cette corrélation positive par la nature graduelle du processus de développement de l'épuisement professionnel, et plus particulièrement par l'évolution relativement lente de la dimension de l'épuisement émotionnel. Ainsi, cette explication pourrait être la raison pour laquelle le syndrome est plus fréquent à mesure que les travailleurs augmentent en âge. Ahola et al. (2006a) ont eux aussi une explication à donner pour justifier cette corrélation positive. Pour ces auteurs, les changements majeurs qu'a subit 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. Pour finir, certaines études n'ont trouvé aucun lien significatif entre l'âge et l'épuisement professionnel (Bourbonnais et al., 1998; Kowalski et al., 2010).

1.2.5.3. Le niveau de scolarité

Certaines études semblent démontrer un lien entre l'épuisement professionnel et le niveau de scolarité. Schaufeli et Enzmann (1998) ont effectué une revue de la littérature qui a permis de démontrer qu'avoir un degré de scolarité plus élevé pourrait favoriser l'épuisement professionnel. Maslach et al. (2001) explique cette relation par le fait qu'un degré de scolarité plus élevé est généralement accompagné de plus grandes responsabilités au travail. Plus précisément, des niveaux de scolarité plus élevés sont généralement associés à des niveaux plus élevés de cynisme et des

niveaux plus bas d'efficacité professionnelle (Maslach et al., 2001; Piko, 2006). À l'inverse, Rogers et Dodson (1988) remarquent une relation négative entre le niveau de scolarité et le cynisme.

Maslach et al. (2001) précisent que le degré de scolarité peut se confondre avec d'autres facteurs comme la profession ou le statut d'emploi, cela contribue au fait que les conclusions à l'égard de l'influence de la scolarité sur différentes manifestations de détérioration de la santé mentale au travail restent imprécises. Finalement, McCarty et al. (2007) n'ont pas noté d'influence significative du degré de scolarité sur l'épuisement professionnel auprès de leur échantillon de policiers.

1.2.5.4. Le statut civil

Les personnes mariées ou dans une relation stable présenteraient un plus faible taux d'épuisement professionnel selon certains auteurs (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996). Être en couple serait donc généralement source de bien-être et ceux même si la situation conjugale peut générer du stress. Notons que la littérature fait une différence entre les hommes et les femmes en couple. Ainsi, l'effet protecteur de l'état civil serait plus significatif chez les hommes que chez les femmes (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). Aussi, le fait d'être un homme et de vivre seul a été associé significativement à l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006a; 2008). Toutefois une étude 1989 démontre un lien inverse, soit que les personnes mariées auraient un niveau d'épuisement professionnel plus élevé (Ross et al., 1989).

Notons également les travaux de Westman et Etzion (1995) qui démontrent l'importance du rôle du conjoint dans le développement, le maintien et la résolution de l'épuisement professionnel chez l'un des époux. Ils démontrent que la perception du conjoint influencera directement la perception de l'autre dans le couple. Aussi, si un conjoint atteint d'épuisement professionnel a l'impression de ne pas avoir de contrôle sur sa situation professionnelle, cette perception sera également présente chez la femme. Westman et Etzion (1995) soulignent que cette influence est également positive; les forces de la conjointe auront également un impact positif sur l'autre

conjoint. Cette explication implique la théorie de la contagion émotionnelle vu à la section 1.2.3.3. *Soutien social au travail*.

Enfin, certaines études n'ont pas trouvé la présence d'une relation entre le statut civil et l'épuisement professionnel (Bekker et al., 2005), et notamment chez les policiers (McCarty et al., 2007).

1.2.5.5. Le revenu individuel d'emploi

Il semblerait que peu d'études se soient attardées à l'influence du revenu sur la propension à vivre de l'épuisement professionnel. Les résultats d'une étude transversale menée en 2001 permirent d'associer un bas salaire avec des 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). Notons que de faibles niveaux de revenu sont souvent associés à différents problèmes de santé mentale au travail comme la détresse psychologique (Bourbonnais et al., 1996).

1.2.5.6. Les traits de personnalité

L'intégration des traits de personnalité dans l'étude de l'épuisement professionnel est un sujet à controverse. En effet, pour des spécialistes comme Maslach ou Leiter, les différences individuelles ne doivent pas être prises en considération dans l'étude de l'épuisement professionnel (Maslach & Leiter, 1997). Selon ces auteurs, la cause de l'épuisement professionnel réside essentiellement dans l'environnement de travail et non dans l'individu. Pourtant dans d'autres publications, les chercheurs se demandent s'il y a des types d'individus ou des caractéristiques individuelles qui exposent davantage à l'épuisement professionnel et si d'autres, a contrario, sont protectrices (Bakker et al., 2006). Freudenberger (1974) estime que l'épuisement professionnel frappe des individus particuliers, et notamment ceux qui sont animés par des valeurs d'engagement social. Cependant, au cours des deux dernières décennies, très peu d'études ont rapporté la possibilité que la personnalité joue un rôle important dans le développement de l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2006). Ces opinions divergentes et le peu d'études prenant en considération ce facteur nous poussent à

nous poser la question du rôle des différences individuelles dans l'étude de l'épuisement professionnel. Dans cette optique nous avons choisi d'intégrer le modèle du *Big Five* (Goldberg, 1981) à notre recherche, car il s'agit d'un test portant sur les traits de personnalité.

1.2.5.6.1. Le modèle du Big Five (Goldberg, 1981)

Le modèle du *Big Five* a été développé afin de mettre en perspective les dimensions de base sous-jacentes de la personnalité. Ce modèle à cinq facteurs se base sur la notion de trait qui réfère à la disposition à agir, illustrée par le comportement de l'individu dans un éventail de situations (Pervin & John, 2005). Selon Pervin et John (2005), les traits remplissent principalement trois fonctions : on peut s'en servir pour résumer la conduite de quelqu'un, pour la prévoir et pour l'expliquer. Ainsi, la popularité du concept de trait de personnalité tient, entre autres, au fait qu'il s'agit là d'une façon parcimonieuse de décrire ce qui différencie les individus.

L'une des techniques employées par les chercheurs pour mettre à jour les composantes de base de la personnalité consiste à étudier les termes utilisés par les individus pour décrire la personnalité (Pervin & John, 2005). Ainsi, des études menées par des chercheurs différents et faisant appel à un large éventail de données, d'échantillons et d'instruments d'évaluation ont relevé à plusieurs reprises cinq facteurs du même genre (Pervin & John, 2005). D'autres ont constaté que ces cinq facteurs présentaient une fidélité et une validité considérables et qu'ils demeuraient relativement stables au cours de la vie adulte (McCrae & Costa, 1994). En 1981, Goldberg affirme qu'il devrait être possible de soutenir que tout modèle élaboré afin de structurer les différences entre les individus devra englober, à un certain niveau, ces cinq grandes dimensions (Goldberg, 1981). C'est ainsi qu'on a commencé à nommer ces facteurs les *Big Five*, on parle aussi du modèle en cinq facteurs. Pour Pervin et John (2005), le terme *Big* se rapporte au fait que chaque facteur comprend de nombreux traits particuliers (cf. **TABLEAU I**).

TABLEAU I. LES FACTEURS DU *BIG FIVE* ET LES TRAITS CORRESPONDANTS (d'après Costa et McCrae, 1992)

Grands facteurs	Caractéristiques de l'individu obtenant un score élevé	Caractéristiques de l'individu obtenant un score peu élevé
Névrosisme	Inquiet, nerveux, émotif, anxieux, inadapté, hypocondriaque	Calme, détendu, flegmatique, robuste, tranquille, satisfait
Extraversion	Sociable, actif, volubile, ouvert aux autres, optimiste, aimant s'amuser, affectueux	Réservé, sobre, peu démonstratif, distant, centré sur la tâche, discret, tranquille
Ouverture	Curieux, éclectique, créatif, original, imaginatif, non conformiste	Conformiste, réaliste, exclusif, sens artistique et esprit d'analyse peu développés
Amabilité	Compatissant, facile à vivre, confiant, serviable, indulgent, crédule, franc	Cynique, impoli, méfiant, peu coopératif, vindicatif, impitoyable, irritable, manipulateur
Esprit consciencieux	Organisé, fiable, travailleur, discipliné, ponctuel, méticuleux, soigneux, ambitieux, persévérant	Sans but, peu fiable, paresseux, insouciant, relâché, négligent, velléitaire, hédoniste

Les cinq facteurs du *Big Five* sont des dimensions avec un pôle positif et un pôle négatif. Par exemple, sur le premier facteur, on trouve à une extrémité le névrosisme, et à l'autre la stabilité émotionnelle. Ces cinq facteurs sont le névrosisme, l'extraversion, l'ouverture, l'amabilité et l'esprit consciencieux (Pervin & John, 2005). Selon Costa et McCrae (1992) le névrosisme évalue l'adaptation par rapport à l'instabilité émotionnelle. Ce facteur permet de repérer les personnes sujettes à la détresse psychologique, aux idées irréalistes, aux besoins ou aux désirs excessifs, et aux stratégies d'adaptation inappropriées (Costa & McCrae, 1992). Toujours, selon les mêmes auteurs, l'extraversion évalue la quantité et l'intensité de l'interaction interpersonnelle, du niveau d'activité, du besoin de stimulation et de la capacité à s'amuser. Ensuite, l'ouverture évalue la recherche proactive et la capacité d'apprécier les expériences pour elles-mêmes, de tolérer l'inconnu et de l'explorer (Costa & McCrae, 1992). L'amabilité évalue quant à elle, la qualité de l'orientation interpersonnelle de l'individu le long d'un continuum, de la compassion à l'antagonisme dans les idées, les sentiments et les actes (Costa & McCrae, 1992).

Enfin, l'esprit consciencieux évalue le degré d'organisation, de persévérance et de motivation dans le comportement de l'individu orienté vers un but (Costa & McCrae, 1992).

Pour finir certains auteurs comme Mischel (1968), cité par Truchot (2004), ne considèrent pas que les traits de personnalité aient une validité scientifique car les comportements qu'ils sont censés prédire varient en fonction des situations. Selon ces partisans, soit les traits ne sont pas stables à travers les situations, soit ils ne déterminent pas de façon invariante les comportements, il pourrait alors avoir constance des traits mais inconsistance des comportements.

1.2.5.6.2. Les cinq facteurs du Big Five et l'épuisement professionnel

Plusieurs recherches rapportent des relations significatives entre les dimensions de l'épuisement professionnel et chacun des facteurs du modèle du *Big Five*. Parmi les cinq traits de personnalité, le névrosisme est le facteur qui a été le plus corrélé aux dimensions de l'épuisement professionnel. En effet, des études ont démontré de façon constante que ce facteur était un prédicteur des trois dimensions de l'épuisement professionnel (Deary et al., 1996; Goddard et al., 2004; Piedmont, 1993). L'étude récente de Kim et al. confirme cette relation (2010). D'autres ont attribué ce facteur à la seule dimension de l'épuisement émotionnel (Bakker et al., 2006; Zellars et al., 2000). Aussi, Hills et Norvell font l'hypothèse que le névrosisme modère la relation entre les stressseurs (tracas quotidiens, etc.) et l'épuisement professionnel (Hills & Norvell, 1991). Ces auteurs confirmeront cette hypothèse dans leur étude auprès d'officiers de police, en trouvant que le névrosisme est associé à un épuisement émotionnel plus élevé (Hills & Norvell, 1991). Tous ces résultats sont cohérents avec l'idée que le névrosisme est associé à l'expérience fréquente et intense des états émotionnels négatifs.

En ce qui concerne l'extraversion, il s'agit aussi d'un facteur qui a souvent été corrélé à l'épuisement professionnel. De nombreux auteurs rapportent que ce facteur est associé négativement à l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2006; Piedmont, 1993; Zellars et al., 2000).

Le facteur d'amabilité a aussi fait l'objet de recherche en lien avec l'épuisement professionnel. Ce trait semble être associé négativement avec l'épuisement émotionnel (Piedmont, 1993) et le cynisme (Deary et al., 1996). En revanche sa relation est positive avec l'efficacité professionnelle (Piedmont, 1993). En somme, l'amabilité est reliée avec l'ensemble des dimensions de l'épuisement professionnel. En outre, Zellars et al. (2000) n'ont trouvé aucun lien significatif entre l'amabilité et l'épuisement professionnel.

Les résultats sont différents en ce qui concerne le facteur d'esprit consciencieux. Les études rapportent une relation positive entre ce facteur et l'efficacité professionnelle (Deary et al., 1996; Piedmont, 1993) ainsi qu'avec le cynisme (Deary et al., 2003). Cependant, la relation semble être négative avec l'épuisement émotionnel (Lepine et al., 2004). Malgré tout, une relation semble être présente entre l'esprit consciencieux et l'épuisement professionnel.

Bakker et al. (2006) rapportent qu'avoir un score élevé au facteur d'ouverture (imagination/intellect) peut contribuer à utiliser l'humour comme moyen à faire face au stress car les situations sont évaluées comme moins menaçantes. Le facteur d'ouverture semble avoir peu de relation avec l'épuisement professionnel. Piedmont dans son étude de 1993 n'a pu trouver aucun lien significatif entre l'ouverture et les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Cependant, certains auteurs ont rapporté une corrélation modérée entre ce facteur et l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2006; Deary et al., 1996; 2003; Zellars et al., 2000).

1.3. La synthèse des connaissances

Ce premier chapitre nous a permis de faire un survol de la littérature existante portant sur le thème de l'épuisement professionnel. À présent il semble opportun d'effectuer une synthèse des connaissances, ce qui nous permettra de tirer certaines conclusions dans le but de justifier notre recherche.

Pour commencer il est possible de constater que l'épuisement professionnel peut-être causé par plusieurs facteurs. Selon les recherches effectuées sur le sujet, les conditions de l'organisation du travail jouent un rôle dominant dans le

développement de l'épuisement professionnel. Ainsi, malgré certaines conclusions divergentes, il semblerait que la latitude décisionnelle (utilisation des compétences, autorité décisionnelle), les demandes associées au travail (psychologiques, contractuelles), le soutien social au travail, la supervision abusive et le conflit travail-famille représentent des facteurs pouvant expliquer le phénomène d'épuisement professionnel. Notons qu'il s'avère incontournable d'approfondir les connaissances relatives à la supervision abusive en lien avec l'épuisement professionnel car une seule étude semble s'être attardé à cette relation.

Un facteur hors-travail retient également notre attention, soit le soutien social hors-travail. Il semble que la théorie sur le soutien social hors-travail va en faveur d'une association avec l'épuisement professionnel. Cependant, les preuves empiriques sont peu claires et restent confuses (Lambert et al., 2010). Néanmoins, une méta-analyse de 2006, rapporte qu'il y a bien une association significative entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Par ailleurs, si le soutien social hors-travail est analysé en tant que modérateur dans les analyses cela génère des associations différentes sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel (Halbesleben, 2006). Il serait donc intéressant d'analyser, à l'aide de nouvelles données, l'interaction possible entre ces éléments afin de vérifier si le soutien social hors-travail influence la relation entre le travail et l'épuisement professionnel.

D'autres facteurs individuels et hors travail sont aussi associés au développement de l'épuisement professionnel. Il s'agit du genre, de l'âge, du niveau de scolarité, du statut civil, du statut parental, du conflit famille-travail, des traits de personnalité, du revenu individuel d'emploi et de la profession. Le **TABLEAU II** permet d'avoir une synthèse de l'ensemble des facteurs mentionnés ci-dessus.

TABLEAU II. SYNTHÈSE DE LA REVUE DE LA LITTÉRATURE

FACTEURS	AUTEURS	RELATION OBSERVÉE
Facteurs du travail		
Latitudes décisionnelles	Bakker et al. (2005), Bourbonnais et al. (1998,1999), Lindblom et al. (2006), Kowalski et al. (2010), Alarcon (2011)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	Bekker et al. (2005), Borritz et al. (2005), Evans et al. (2006), Tummers et al. (2002)	Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
Utilisation des compétences	Rafferty et al. (2001)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	De Jonge et al. (2000c), Taris et al. (1999), Sundin et al. (2007)	Relation négative avec chaque dimension de l'épuisement professionnel prise séparément
Autorité décisionnelle	Taris et al. (1999)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	Sundin et al. (2007), Marchand et Durand (2011)	Relation négative avec chaque dimension de l'épuisement professionnel prise séparément
Demandes psychologiques	Alarcon (2011), Marchand et Durand (2011)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
	De Jonge et al. (1996), Rafferty et al. (2001), Verhoeven et al. (2003)	Relation positive avec la seule dimension de l'épuisement émotionnel
Demandes contractuelles	Jamal (2004), Schaufeli et al. (2008)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Soutien social au travail	Lindblom et al. (2006), Halbesleben (2006)	Relation négative avec l'épuisement professionnel
	Bourbonnais et al. (1999, 1998), De Jonge et al. (1996), Tummers et Landeweerd (2002)	Relation négative avec la seule dimension de l'épuisement émotionnel
	Schaufeli et al. (2008), Lambert et al. (2010), Marchand et Durand (2011)	Relation négative avec l'épuisement émotionnel et le cynisme (soutien provenant des superviseurs)
	Lambert et al. (2010), Marchand et Durand (2011)	Relation négative avec l'efficacité professionnelle et l'épuisement émotionnel (soutien provenant des collègues)
	Borritz et al. (2005), Rafferty et al. (2001), Bekker et al. (2005)	Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
Supervision abusive	Tepper (2000)	Relation positive avec l'épuisement professionnel
Conflit travail-famille/ famille-travail	Burke et Greenglass (2001), Burke (1993), Demerouti et al. (2004), Estry-Behar et al. (2010), Leiter et Durup (1996)	Relation positive avec l'épuisement professionnel

Profession Civil/Polici�er	Maslach et al. (2001), Schaufeli et Enzmann (1998)	La main d'œuvre policière présenterait des niveaux plus élevés de cynisme et d'efficacité professionnelle et des niveaux plus bas d'épuisement émotionnel en comparaison avec d'autres catégories de travailleurs
Facteurs hors-travail		
Soutien social hors-travail	Bourbonnais et al. (1998), Halbesleben (2006) Lambert et al. (2010)	Relation négative avec la dimension de l'épuisement émotionnel Relation négative avec l'épuisement professionnel Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
Réseau social Hors-travail (modérateur)	Halbesleben (2006)	Effet modérateur du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel
Situation familiale	<u>Statut parental :</u> Maslach et Jackson (1984) Estryn-Behar et al. (2001) <u>Tensions familiales :</u> Kairouz et Demers (2003), Ballard et al. (2006), Marchand et al. (2006b)	Relation négative avec l'épuisement professionnel Relation positive avec l'épuisement professionnel Les tensions familiales (avec le conjoint ou les enfants) favorisent une dégradation de la santé mentale
Facteurs individuels		
Genre	Estryn-Behar et al. (2010), Lindblom et al. (2006), Poulin et Walter (1993) Price et Spence (1994), Van Horn et al. (1997) Ahola et al. (2006b, 2008), Burke et al. (2006), McCarty et al. (2007), Kowalski et al. (2010)	Les femmes présentent significativement plus d'épuisement professionnel Les hommes présentent significativement plus d'épuisement professionnel Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
�ge	Maslach et Jackson (1981), Maslach et al. (1996, 2001), Schaufeli et Enzmann (1998), Lambert et al. (2010) Ahola et al. (2006a), Lindblom et al. (2006), Bekker et al. (2005), Kalimo (2000), Piko (2006) Bourbonnais et al. (1998), Kowalski et al. (2010)	L'épuisement professionnel est significativement plus élevé chez les jeunes Relation positive avec l'épuisement professionnel/ou chaque dimension de l'épuisement professionnel prise séparément Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
Niveau de scolarité	Schaufeli et Enzmann (1998), Maslach et al. (2001), Piko (2006)	Relation positive avec l'épuisement professionnel

Niveau de scolarité	Rogers et Dodson (1998) McCarty et al. (2007)	Relation négative avec la dimension du cynisme Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
Statut civil	Maslach et Jackson (1981), Maslach et al. (1996) Maslach et al. (2001), Schaufeli et Enzmann (1998), Ahola et al. (2006a, 2008) Ross et al. (1989) Bekker et al. (2005), McCarty et al. (2007)	Les individus en couple présentent significativement moins d'épuisement professionnel Les hommes en couple présentent significativement moins d'épuisement professionnel que les femmes en couple Les individus en couple présentent significativement plus d'épuisement professionnel Aucune association significative avec l'épuisement professionnel
Revenu individuel	Tang et al. (2001)	Le faible revenu a une relation positive avec l'épuisement professionnel
Traits de personnalité	<u>Névrosisme</u> : Deary et al. (1996), Goddard et al. (2004), Piedmont (1993) Bakker et al. (2006), Hills et Norvell (1991), Zellars et al. (2000) <u>Extraversion</u> : Bakker et al. (2006), Piemont (1993), Zellars et al. (2000) <u>Amabilité</u> : Deary et al. (1996), Piemont (1993) Zellars et al. (2000) <u>Esprit consciencieux</u> : Deary et al. (1996, 2003), Piemont (1993) Lepine et al. (2004) <u>Ouverture (imagination/intellect)</u> : Bakker et al. (2006), Deary et al. (1996, 2003), Zellars et al. (2000) Piemont (1993)	Relation positive avec l'épuisement professionnel Relation positive avec la dimension de l'épuisement émotionnel Relation négative avec l'épuisement professionnel Relation négative avec l'épuisement professionnel Aucune association significative avec l'épuisement professionnel Relation positive avec les seules dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle Relation négative avec l'épuisement émotionnel Association modérée avec l'épuisement professionnel Aucune association significative avec l'épuisement professionnel

CHAPITRE 2 – PROBLÉMATIQUE ET MODÈLE D’ANALYSE

Le deuxième chapitre se divise en trois sections. Pour commencer, nous exposerons la problématique de la recherche pour ensuite se concentrer sur le modèle d’analyse qui présentera le modèle conceptuel. Finalement, nous présenterons les hypothèses retenues pour notre recherche.

2.1. La problématique de recherche

Comme nous l’avons vu dans l’introduction, l’épuisement professionnel engendre de nombreux coûts pour les organisations, les travailleurs et par conséquent, pour la société. Cependant, de nos jours les entreprises ont besoin de travailleurs en bonne santé mentale et physique pour réaliser leurs objectifs et rester concurrentielles. Il convient donc de s’intéresser aux facteurs pouvant mener à ce problème d’épuisement professionnel et aux facteurs pouvant modérer ce syndrome.

Le revue de la littérature que nous avons établi au chapitre précédent rapporte qu’il existe un lien entre les facteurs du travail et le développement de problème de santé mentale. Plus précisément, certaines tensions causées par les caractéristiques de l’environnement de travail auraient une part de responsabilité dans la survenue de l’épuisement professionnel chez les travailleurs.

De plus, d’autres éléments externes au monde du travail, tels que des facteurs individuels ou des facteurs hors-travail auraient une influence non négligeable sur la présence de l’épuisement professionnel. Retenons que malgré la grande quantité d’études valides et fiables sur le soutien social présent au travail, l’étude du soutien social hors-travail en lien avec l’épuisement professionnel manque encore de preuve empirique solide (Lambert et al., 2010). Néanmoins, la littérature rapporte que la théorie à ce sujet est en faveur d’une relation inverse entre le soutien social hors-travail et l’épuisement professionnel. Par ailleurs, il semble que si le soutien social hors-travail est placé en tant que modérateur dans une relation entre les facteurs du

travail et l'épuisement professionnel, il provoquerait une modification de la force et du sens de la relation (Halbesleben, 2006). En effet, le soutien social viendrait interagir sur l'effet des demandes du travail en diminuant son impact et modérerait ainsi la relation entre les facteurs du travail et l'épuisement professionnel. Cependant, cette interprétation est peu solide car Halbesleben (2006), nous apprend que dans sa méta-analyse, il n'a pu analyser que très peu d'études rapportant différentes sources de soutien ce qui a rendu la compréhension de la modération difficile.

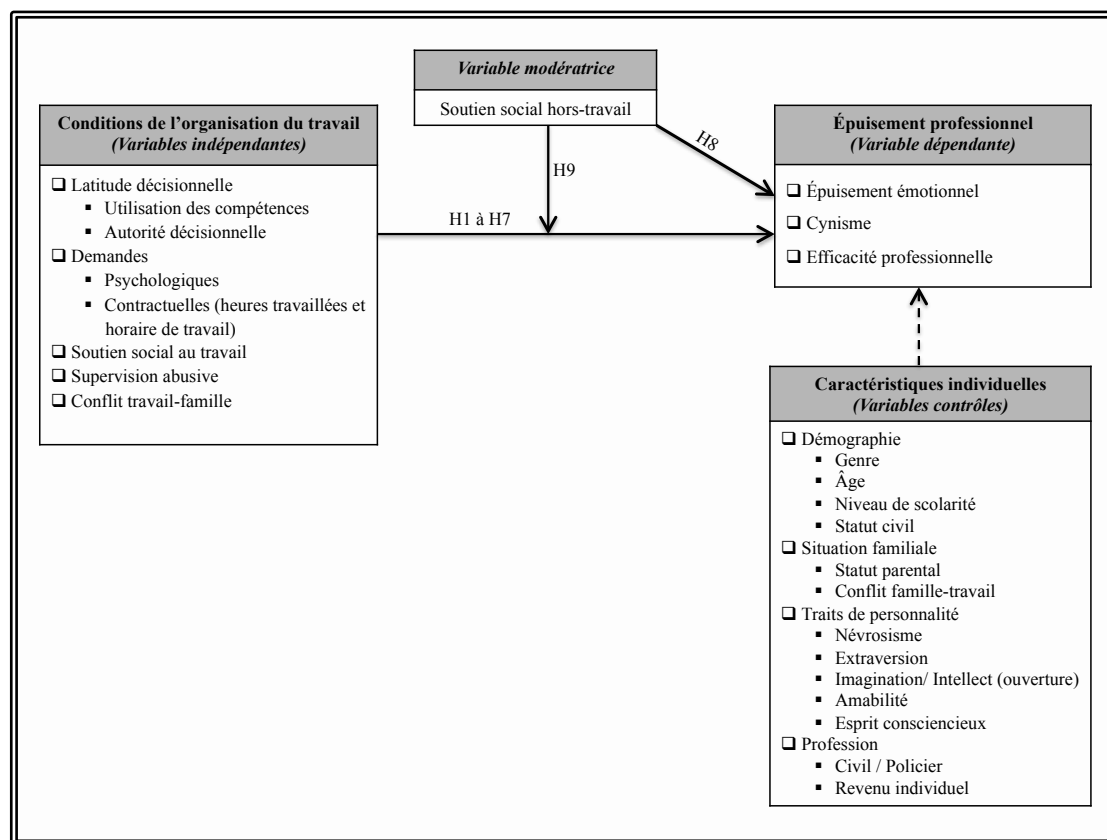
Pour bien saisir la problématique de l'épuisement professionnel, il est essentiel de connaître tous les facteurs du travail qui conduisent à ce syndrome. Mais aussi de comprendre si d'autres facteurs externes peuvent affecter ce phénomène, et ce, dans le but de pouvoir offrir aux professionnels les meilleures recommandations possibles, afin d'éviter que trop de travailleurs ne souffrent de ce syndrome.

L'objectif de ce mémoire est de revoir, à partir de nouvelles données, la relation existante entre certains facteurs du travail et l'épuisement professionnel. Aussi, l'objectif est de tester la possible interaction du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. La relation entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel pourra elle aussi profiter d'une nouvelle vérification avec l'aide de nouvelles données. En effet, comme nous l'avons mentionné précédemment, les recherches empiriques sur ce sujet manquent de validation car l'étude de ce facteur reste assez récente dans les recherches sur l'épuisement professionnel.

2.2. Le modèle d'analyse

Suite à l'analyse de la littérature déjà existante sur le sujet, il est possible de dégager plusieurs éléments que nous retiendrons ici comme variables. La **FIGURE 5** représente sous forme de schéma le modèle conceptuel qui sera utilisé tout au long de notre recherche. Cette figure illustre les relations supposées par les hypothèses de recherche entre les variables indépendantes et la variable dépendante, ainsi que l'interaction possible du soutien social hors-travail.

FIGURE 5. MODÈLE CONCEPTUEL



Le modèle conceptuel ici présenté a été construit à partir des composantes du modèle demandes-contrôle-soutien (Karasek & Theorell, 1990) et il inclut aussi d'autres facteurs du travail, soit les demandes contractuelles, la supervision abusive, le conflit travail-famille ainsi que le soutien social hors-travail à titre de variable modératrice. Le modèle de Karasek et Theorell est privilégié dans notre étude. En effet, trois des dimensions de base du modèle demande-contrôle-soutien seront analysées ici, soit la latitude décisionnelle (utilisation des compétences et autorité décisionnelle), les demandes psychologiques et le soutien social au travail. Comme nous l'avons mentionné dans la revue de la littérature, plusieurs modèles ont été créés afin de conceptualiser le stress au travail et notamment l'épuisement professionnel, tel que le modèle demandes-ressources au travail de Demerouti et al. (2001) ou encore le modèle déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996). Cependant, le modèle demandes-contrôle-soutien est celui qui s'accorde le mieux avec notre question de recherche. En effet, dans leur modèle Karasek et Theorell allouent une grande

importance à la notion de soutien social et c'est ce que nous faisons aussi dans le cadre de cette recherche, et ce même si nous avons choisit de porter notre attention sur l'étude du soutien social qui se trouve à l'extérieur du travail. De plus, les auteurs supposent une interaction entre les trois dimensions demandes-contrôle-soutien. Ils postulent qu'un faible soutien social au travail mène à une augmentation de l'effet d'interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle, conduisant à des problèmes de santé (Karasek & Theorell, 1990). Il est donc d'autant plus pertinent d'utiliser ce modèle dans le cadre de notre recherche étant donné qu'elle porte sur l'effet d'interaction du soutien social hors-travail entre les facteurs du travail et de l'épuisement professionnel. D'autres part, le choix des variables est supporté par la littérature scientifiques et la plupart d'entre elles sont mesurées par des outils dont la fiabilité a été démontrés à maintes reprises.

Notre modèle conceptuel pose l'épuisement professionnel comme variable dépendante, comprenant les trois dimensions de ce syndrome soit, l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle.

Les variables indépendantes utilisées dans le modèle conceptuel sont des facteurs professionnels associés au travail, qui ont été mis en relation dans la littérature avec la variable dépendante, soit l'épuisement professionnel. Ces variables sont l'autorité décisionnelle, l'utilisation des compétences, les demandes psychologiques, les demandes contractuelles, le soutien social au travail, la supervision abusive et le conflit travail-famille. Tout d'abord, comme mentionné précédemment, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, les demandes psychologiques et le soutien social au travail sont trois variables tirées du modèle de Karasek et Theorell (1990). Le premier chapitre nous a permis de découvrir qu'il existe bien une relation significative entre l'épuisement professionnel et l'utilisation des compétences (de Jonge et al., 2000c; Rafferty et al., 2001; Taris et al., 1999; Sundin et al., 2007), l'autorité décisionnelle (Marchand et Durand, 2011; Sundin et al., 2007; Taris et al., 1999), les demandes psychologiques (Alarcon, 2011; Marchand et Durand, 2011) et le soutien social au travail (Lindblom et al., 2006; Halbesleben, 2006). En ce qui concerne la variable des demandes contractuelles, nous l'avons intégré au modèle car

la littérature rapporte qu'un travailleur aura un niveau plus élevé d'épuisement professionnel si son organisation lui impose de fortes demandes contractuelles (Jamal, 2004; Schaufeli et al., 2008). Il en est de même pour le conflit travail-famille, qui a été beaucoup documenté. En effet, dans le chapitre précédent nous avons constaté que le conflit travail-famille en lien avec l'épuisement professionnel a fait l'objet de nombreuses recherches, et le lien entre ces deux facteurs est bien établi (Burke et Greenglass, 2001; Burke, 1993; Demerouti et al., 2004; Estryn-Behar et al., 2010; Leiter et Durup, 1996). Notons, que dans notre modèle conceptuel nous avons fait une distinction entre les deux formes de conflit qui interfèrent avec le travail et la famille. En effet, la littérature sur le sujet rapporte deux formes de conflit soit, le conflit travail-famille, où le travail interfère sur la quantité ou la qualité du temps consacré à la vie familiale et le conflit famille-travail, où les préoccupations familiales interfèrent sur la vie professionnelle (St-Onge et al., 2010) Ainsi, en nous appuyant sur cette définition, dans notre modèle conceptuel nous distinguons le conflit travail-famille se rapportant aux conditions de l'organisation du travail et le conflit famille-travail se rapportant à la situation familiale des variables de caractéristiques individuelles. Pour finir avec les variables indépendantes, notre modèle postule que la supervision abusive va avoir un effet sur la variable dépendante. D'après notre revue de la littérature seule une étude a pu faire ce lien, celle de Tepper (2000). Nous souhaitons donc vérifier cette relation à l'aide de nouvelles données.

Dans notre modèle conceptuel se trouve aussi une variable modératrice correspondant au soutien social hors-travail. La revue de la littérature effectuée sur ce facteur nous a permis de constater que les preuves empiriques manquent de clarté. Même si des études ont pu établir une relation entre cette dimension et l'épuisement professionnel (Halbesleben, 2006; Bourbonnais et al., 1998), celle-ci reste toute fois fragile (Lambert, 2010). Nous avons donc introduit cette variable dans notre recherche afin de tester à l'aide de nouvelles données cette relation. Par ailleurs, les nombreuses études ayant rapportées des niveaux plus bas d'épuisement professionnel en présence d'une interaction du soutien social au travail en lien avec les facteurs du travail nous pousse à investiguer pour savoir si l'association se révèle la même en ce qui concerne

le soutien qui se trouve à l'extérieur du travail. De plus, en nous basant sur notre premier chapitre et notamment sur une méta-analyse de Halbesleben en 2006, nous postulons que le soutien social hors-travail va avoir un effet modérateur sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Autrement dit, il semble que le soutien social hors-travail puisse modifier la force et le sens de la relation entre les facteurs du travail et l'épuisement professionnel, en diminuant l'effet positif des conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel. Il y aurait donc une interaction entre les conditions de l'organisation du travail et le soutien social hors-travail, ce qui diminuerait le niveau d'épuisement professionnel.

Finalement, des variables contrôles sont aussi présentes dans le modèle. Il s'agit du genre, de l'âge, du niveau de scolarité, du statut civil, du statut parental, du conflit famille-travail, des traits de personnalité, de la profession et du revenu individuel d'emploi. Pour plus de clarté nous avons regroupé ces variables en quatre dimensions, soit la démographie, la situation familiale, les traits de personnalité et la profession (voir **FIGURE 5**). L'utilisation de ces variables dans notre modèle sert à éliminer l'effet qu'elles pourraient avoir sur l'épuisement professionnel de façon à mesurer adéquatement et sans biais la variable dépendante. L'effet de ces variables sur l'épuisement professionnel a d'ailleurs été démontré dans les études que nous avons présentées dans notre revue de la littérature. Il semble donc pertinent de les intégrer dans notre modèle d'analyse afin de pouvoir étudier précisément les effets des conditions de l'organisation du travail et du soutien social hors-travail.

En somme, notre modèle conceptuel prédit l'effet des conditions de l'organisation du travail et du soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel.

2.3. Les hypothèses de recherche

À partir de la littérature et des théories sur le sujet, il est maintenant possible de dégager des hypothèses qui seront vérifiées par la réalisation d'analyses statistiques. Les hypothèses suivantes supposent, toute chose égale par ailleurs, une association

négative ou positive entre les variables indépendantes retenues et la variable dépendante, ainsi qu'entre la variable modératrice et la variable dépendante :

H1 : L'utilisation des compétences est négativement associée avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

H2 : L'autorité décisionnelle est négativement associée avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

Ces deux premières hypothèses **H1** et **H2** sont en liens avec la théorie provenant du modèle demandes-contrôle de Karasek (1979) et de son amélioration en 1990 à l'aide de Theorell. Ce modèle suppose que si l'individu a une faible latitude décisionnelle dans son travail, ce qui comprend utilisation des compétences et autorité décisionnelle, cela constitue un risque de développement de problèmes de santé mentale et notamment d'épuisement professionnel. Plusieurs études confirment ces deux hypothèses, en associant une relation négative entre l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle aux dimensions de l'épuisement professionnel (Alarcon, 2011; Bakker et al., 2005; Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 2000c; Kowalski et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Sundin et al., 2007; Taris et al., 1999).

H3 : Les demandes psychologiques sont positivement associées avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

Comme pour les deux premières hypothèses **H1** et **H2**, cette troisième supposition est tirée de la théorie de Karasek et de son modèle de 1979. De nombreuses demandes psychologiques liées aux sources de stress présentes dans l'environnement du travail (conflits, échéanciers, responsabilités, etc.) augmente le risque pour le travailleur de vivre un stress récurrent et des problèmes de santé mentale comme de l'épuisement professionnel. Des études ont démontré qu'une relation positive existait entre les demandes psychologiques et l'épuisement professionnel (Alarcon, 2011; Marchand & Durand, 2011).

H4 : Les demandes contractuelles sont positivement associées avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

Les demandes contractuelles renvoient à deux composantes, soit l'horaire de travail et

les heures travaillées. Autrement dit, cette hypothèse suggère qu'un horaire de travail irrégulier, des horaires de travail imprévisibles ou des horaires anormaux ainsi que de longues heures travaillées peuvent être associés à l'épuisement professionnel. Les horaires de travail irréguliers ou alternants peuvent entraîner des effets négatifs, autant au niveau de l'adaptation de l'individu à ces horaires de travail que sur la vie familiale et favoriser la détérioration de la santé mentale (Haines et al., 2008; Williams, 2008). Le travail de nuit peut également affecter le sommeil du salarié en plus d'interférer avec les autres responsabilités en dehors du travail auxquelles il doit aussi répondre. De plus, il semble que les individus qui travaillent de longues heures exigeant une surcharge de travail, en subissent l'impact sur leur équilibre psychologique (Vézina, et al., 1992). Selon cette logique, il serait donc possible de penser qu'un horaire de travail irrégulier et/ou un grand nombre d'heures de travail contribue à augmenter le niveau d'épuisement professionnel. Nous appuyons notre hypothèse sur les travaux de Jamal (2004) qui rapportent une relation positive entre les quarts de travail imprévisibles et les horaires de travail anormaux en lien avec l'épuisement professionnel. L'étude de Schaufeli et al. (2008) va également dans ce sens pour le nombre d'heures travaillées.

H5 : Le soutien social au travail est négativement associé avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

Cette hypothèse est déduite de la logique du modèle demandes contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990). Ainsi, la théorie stipule 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., 1988), 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 cette hypothèse à l'effet que plus le soutien social au travail augmente, plus la propension à obtenir un score élevé aux 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 (Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 1996; Halbesleben, 2006; Lambert et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Marchand & Durand,

2011; Schaufeli et al., 2008; Tummers & Landeweerd, 2002) s'inscrivent également en faveur de cette position.

H6 : La supervision abusive est positivement associée avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

La cinquième hypothèse (**H5**) est fondée sur la seule étude ayant approfondi l'impact de la supervision abusive sur différentes manifestations de détérioration de la santé mentale des travailleurs (Tepper, 2000). Cette étude a révélé chez les travailleurs que la supervision abusive était associée à 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.

H7 : Le conflit travail-famille est positivement associé avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

Cette hypothèse se justifie car la littérature attribue au conflit travail-famille la propension à une augmentation des troubles de santé mentale chez le travailleur. Et plus spécifiquement de nombreux travaux ont reconnu une relation positive entre le conflit travail-famille et l'épuisement professionnel (Burke, 1993; Burke & Greenglass, 2001; Demerouti et al., 2004; Estryn-Behar et al., 2010; Leiter & Durup, 1996).

H8 : Le soutien social hors-travail est négativement associé avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

Comme pour le soutien social au travail (**H6**), le soutien social hors-travail contribuerait au bien-être des individus. Les résultats sont mitigés quant à cette relation (Lambert, 2010). Cependant, une méta-analyse rapporte qu'en présence de soutien social hors-travail, le niveau d'épuisement professionnel serait plus faible (Halbesleben, 2006) et notre huitième hypothèse se base sur ce postulat.

H9 : Le soutien social hors-travail a un effet modérateur sur la relation entre les conditions de l'organisation et l'épuisement professionnel.

L'hypothèse suggérée ici suppose que le soutien social hors-travail a un effet modérateur sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et

l'épuisement professionnel. Effectivement, nous postulons que le soutien social hors-travail pourrait atténuer ou accentuer le stress entraîné par les conditions de l'organisation du travail. La littérature disponible sur le sujet nous a appris qu'être impliqué, intégré, sentir que l'on peut compter sur certaines personnes en cas de besoin et même comptabiliser les personnes constituant son réseau peut être associé à une meilleure santé (Moisson et Cucchi, 2010). Aussi le soutien provenant de la famille et des amis peut aider à atténuer certains effets d'un travail stressant (Kurtz, 2008). Ce type de soutien pouvant permettre au travailleur d'échapper à la pression du travail et lui permettre ainsi de vivre une vie plus équilibrée sur le plan psychologique (Lambert et al., 2010). Par ailleurs, comme dit précédemment, une association négative a été rapporté par certaines études entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel (Bourbonnais et al., 1998; Halbesleben, 2006). Selon cette logique, nous supposons que l'effet positif des conditions de l'organisation du travail sur l'épuisement professionnel sera atténué, diminuant ainsi le niveau d'épuisement professionnel des travailleurs. Plus précisément, l'effet positif des demandes psychologiques, des demandes contractuelles, de la supervision abusive et du conflit travail-famille sur l'épuisement professionnel, sera affaibli par le soutien social présent à l'extérieur du travail. Aussi, concernant les conditions de l'organisation du travail diminuant le niveau d'épuisement professionnel, nous pensons que leur effet sera renforcé par le soutien social hors-travail. En d'autres mots, le soutien social hors-travail accentuera l'effet négatif de l'utilisation des compétences, de l'autorité décisionnelle et du soutien social au travail sur le niveau d'épuisement professionnel. De plus, cette dernière hypothèse se base sur les résultats de l'étude de Halbesleben (2006), qui rapporte un effet d'interaction du soutien social hors-travail sur la relation entre les facteurs du travail et l'épuisement professionnel.

CHAPITRE 3 – MÉTHODOLOGIE

L'objectif de ce chapitre est d'aborder les fondements méthodologiques ayant permis l'élaboration de cette recherche. Une première partie sera consacrée à définir et à opérationnaliser les concepts utilisés dans ce mémoire. Dans un deuxième temps, nous présenterons notre plan d'observation afin d'approfondir les détails concernant notre structure de la preuve, notre échantillonnage ainsi que notre méthode de collecte de données. Pour finir, nous présenterons notre plan d'analyse statistique.

3.1. Définition et opérationnalisation des concepts

Dans cette section nous précisons la manière dont nous avons choisi de définir et d'opérationnaliser les principaux concepts que nous utiliserons. D'autre part, le choix des variables est supporté par la littérature scientifique et la plupart d'entre elles sont mesurées par des outils statistiques solides dont la fiabilité a été démontrée à maintes reprises. Les indices de cohérence interne des différents outils statistiques qui seront utilisés sont pour la plupart statistiquement acceptables.

3.1.1. Variable dépendante : L'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 (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). Ce concept d'épuisement professionnel possède trois dimensions distinctes et liées empiriquement soit, l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle (Maslach et al., 2001).

L'épuisement émotionnel réfère à un état de fatigue et au sentiment d'être sans énergie après avoir utilisé toutes ses ressources (Maslach, 1993). Il s'agit de la dimension la plus largement rapportée par les travailleurs ayant vécu un épisode d'épuisement professionnel (Maslach et al., 2001). 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 que par 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 compétences, de réussite et d'efficacité qui diminue parallèlement au développement de l'épuisement professionnel (Leiter & Schaufeli, 1996). La conception tridimensionnelle de ce syndrome intègre une variété d'aspects jugés déterminants dans la relation entre l'individu et son travail et tente de capter toutes les facettes de ce processus de pertes de ressources (Maslach et al., 2001; Schaufeli et al., 1996).

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 des relations interpersonnelles propres, contrairement 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).

Les seize 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 au 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 III**).

TABLEAU III. VARIABLE DÉPENDANTE

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

3.1.2. Variables indépendantes

3.1.2.1. La latitude décisionnelle, les demandes et le soutien social au travail

Les concepts de latitude décisionnelle, de demandes psychologiques et de soutien social au travail seront évalués à l'aide du même outil : le *Job Content Questionnaire* (JCQ), de Karasek et al. (1998). Ces trois concepts sont tirés du modèle de Karasek et Theorell (1990) comme nous avons pu le voir dans la revue de la littérature. Quant aux demandes contractuelles, elles seront évaluées selon un questionnaire basé sur *l'Enquête sociale et de santé du Québec* ("ESSQ-1998,") de l'Institut de la Statistique du Québec.

Nous entendons par latitude décisionnelle, la contrainte exercée sur le travailleur dans la transformation du stress causé par les demandes en énergie d'action (Karasek, 1979). Le concept de latitude décisionnelle contient deux dimensions, soit l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle. La dimension d'utilisation

des compétences 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). Quant à l'autorité décisionnelle, elle réfère à 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).

Nous entendons par demandes, l'ensemble des exigences de travail qui sont imposées au salarié dans l'exécution de ses tâches. Le concept de demandes se divise en deux dimensions, soit la dimension psychologique et la dimension contractuelle. La dimension psychologique fait référence au modèle de Karasek et Theorell (1990), elle renvoie aux demandes psychologiques qui sont liées aux sources de stress présentes dans l'environnement du travail (conflits, échéanciers, responsabilités, etc.) (Karasek, 1979). Quant à la dimension des demandes contractuelles, celles-ci est composée de deux composantes, soit les horaires de travail (irréguliers et imprévisibles) ainsi que les heures travaillées (nombre d'heures travaillées par semaine), représentant toutes les deux des sources de stress chez le travailleur (Marchand et al., 2005a).

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 & Theorell, 1990). Le concept de soutien social au travail renvoie au fait qu'une personne sur le milieu de travail sera disponible pour donner son aide au travailleur lors d'un manque au niveau des ressources matérielles. Il correspond aussi pour le travailleur au fait d'avoir quelqu'un avec qui partager les problèmes vécus au travail (Karasek & Theorell, 2000).

Les indicateurs élaborés dans le JCQ seront conservés pour mesurer la latitude décisionnelle, les demandes psychologiques et le soutien social au travail puisque leur fiabilité a été testée à maintes reprises. La dimension de 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. Les demandes psychologiques se mesurent selon neuf indicateurs. 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 IV**).

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 réponses de quatre indicateurs seront inversées car ils mesurent des scores qui vont dans le sens inverse du score total de leur dimension respective. Il s'agit d'un indicateur de l'utilisation des compétences (*Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses*) et de trois indicateurs des demandes psychologiques (*On ne me demande pas d'effectuer une quantité de travail excessive/J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail/Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres*). 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, de 9 à 36 pour les demandes psychologiques et de 8 à 32 pour le soutien social au travail.

Les demandes contractuelles est la dimension qui a été greffée au modèle théorique de Karasek et Theorell (1990) et par conséquent au JCQ afin de dresser un portrait plus complet de l'ensemble des demandes qui peuvent être imposé au travailleur. Cinq indicateurs sont utilisés pour évaluer cette dimension. Il y a quatre indicateurs utilisés pour mesurer la composante de l'horaire de travail et un indicateur pour mesurer la composante des heures travaillées. Ces indicateurs proviennent de l'ESSQ-1998 (voir **TABLEAU IV**).

Pour la composante de l'horaire de travail, les quatre indicateurs sont mesurés sur une échelle de Likert de quatre points (*1 =Jamais, 2 =De temps en temps, 3 =Assez souvent, 4 =Tout le temps*). Les résultats aux trois premiers indicateurs soit : « *Dans le cadre de votre emploi actuel êtes vous exposé à un horaire normal de jour?, Dans*

le cadre de votre emploi actuel, êtes vous exposé à un horaire normal de soirée? et Dans le cadre de votre emploi actuel, êtes vous exposé à un horaire normal de nuit? » seront inversés pour être ensuite additionnés au résultat du dernier, car nous voulons savoir si la relation est positive entre les demandes contractuelles et les dimensions de l'épuisement professionnel. Le score variera entre 4 et 16. La composante des heures travaillées est mesurée comme une variable continue. Les répondants devront donner une moyenne du nombre d'heures qu'ils travaillent par semaine.

3.1.2.2. La supervision abusive

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 IV). Les résultats aux quinze indicateurs seront ensuite additionnés afin d'obtenir un score qui variera de 15 à 75 pour chacun des répondants.

3.1.2.3. Le conflit travail-famille

Cette dimension suppose que les tensions ressenties dans un domaine de la vie vont éventuellement affecter un autre domaine (St-Onge et al., 2002). Selon cette perspective, le conflit se produit lorsqu'une personne doit assumer plusieurs rôles à la fois (celui d'un employé, d'un parent et d'un conjoint) (St-Onge et al., 2002). Nous

entendons par conflit travail-famille, tout conflit où le travail interfère sur la quantité ou la qualité du temps consacré à la vie familiale (St-Onge et al., 2010).

La dimension du conflit travail-famille est mesurée selon le questionnaire de Gutek (1991) (voir **TABLEAU IV**). Il y a quatre indicateurs pour cette dimension qui sont mesurés sur une échelle de Likert de cinq points (*1 = Tout à fait en désaccord, 2 = En désaccord, 3 = Ni en accord ni en désaccord, 4 = D'accord, 5 = Tout à fait en accord*). Les scores obtenus une fois additionnés, varieront de 4 à 20 pour chacun des répondants.

TABLEAU IV. VARIABLES INDÉPENDANTES

Variables indépendantes		
Concept	Dimensions	Indicateurs
Latitude décisionnelle	Utilisation des compétences	<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
	Autorité décisionnelle	<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
Demandes	Psychologiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mon travail exige d'aller très vite ▪ Mon travail exige de travailler très fort mentalement ▪ On ne me demande pas d'effectuer une quantité de travail excessive ▪ J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail ▪ Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres ▪ Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes ▪ Mon travail est souvent interrompu avant que je ne l'ai terminé, je dois alors y revenir plus tard ▪ Mon travail est très mouvementé ▪ Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur

Demandes	Contractuelles	Composante: Horaire de travail
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le cadre de votre emploi actuel êtes vous exposé à un horaire normal de jour ▪ Dans le cadre de votre emploi actuel, êtes vous exposé à un horaire normal de soirée ▪ Dans le cadre de votre emploi actuel, êtes vous exposé à un horaire normal de nuit ▪ Dans le cadre de votre emploi actuel, êtes vous exposé à un horaire de travail irrégulier ou imprévisible
		Composante: Heures travaillées
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En moyenne, combien d'heures par semaine travaillez-vous à votre emploi
Soutien social au travail		<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 ▪ Mon supérieur m'aide à mener mon travail à bien ▪ Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés ▪ Les collègues avec qui je travaille sont compétents pour accomplir leur travail ▪ Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt ▪ Les collègues avec qui je travaille sont amicaux ▪ Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mon travail à bien
Supervision abusive		<p>Mon supérieur immédiat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
Conflit travail-famille		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Après le travail, je reviens à la maison trop fatigué pour faire certaines choses que j'aime ▪ Au travail, j'ai tellement de choses à faire que cela empiète sur mes intérêts personnels ▪ Mes proches n'aiment pas que je sois si préoccupé par ma vie professionnelle lorsque je suis avec eux ▪ Ma vie professionnelle m'empêche de passer le temps que je souhaiterais avec mes proches

3.1.3. Variable modératrice : Le soutien social hors-travail

Nous entendons par soutien social hors-travail, tout soutien sur lequel le travailleur peut s'appuyer et qui se trouve dans son réseau social en dehors du milieu du travail. Cette dimension renvoie au 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).

La dimension du soutien social hors-travail est évaluée selon des indicateurs tirés de *l'Enquête sociale et de santé du Québec* ("ESSQ-1998,") de l'Institut de la Statistique du Québec. Il y a quatre indicateurs relatifs au réseau social hors-travail (voir **TABLEAU V**) 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.

TABLEAU V. VARIABLE MODÉRATRICE

Variables modératrice	
Soutien social hors-travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. Variables contrôles : les caractéristiques individuelles

Nous avons également intégré certaines variables contrôles au modèle conceptuel. Notre revue de littérature nous a permis de constater que ces variables individuelles pourraient avoir une influence sur la variable dépendante et pourraient biaiser les conclusions tirées de l'observation des relations unissant cette dernière et les variables indépendantes ainsi que la variable modératrice si nous n'en tenons pas compte. Les variables contrôles présentées dans le cadre de notre recherche sont les

suivantes le genre, l'âge, le niveau de scolarité, le statut civil, le statut parental, le conflit famille-travail, les traits de personnalités, la profession et le revenu individuel d'emploi. Nous avons regroupé toutes ces variables en quatre dimensions qui sont la démographie, la situation familiale, les traits de personnalité et la profession (voir **TABLEAU VI**).

3.1.4.1. La démographie

Pour commencer, le genre sera mesuré comme une variable dichotomique ($0 = Homme$, $1 = Femme$) et l'âge comme une variable continue. Le niveau 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 ($0=Sans université$, $1=Avec université$). Le statut 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 vit seul ou en couple ($0=Seul$, $1=Couple$), parce qu'il s'agit du facteur ayant de l'importance quant à l'épuisement professionnel (Ahola et al., 2006a).

3.1.4.2. La situation familiale

Le statut parental sera mesuré comme une variable nominale et les réponses seront ensuite dichotomisées en deux groupes, selon que le travailleur a oui ou non des enfants ($0=Sans enfant$, $1=Avec enfant$).

Le conflit famille-travail se rapporte à tous les conflits pouvant être vécus suite à la mauvaise conciliation famille-travail. Nous entendons par conflit famille-travail, tout conflit où les préoccupations familiales interfèrent sur la vie professionnelle (St-Onge et al., 2010). La dimension du conflit famille-travail est mesurée selon le

questionnaire de Gutek (1991) (voir **TABLEAU VI**). Il y a quatre indicateurs pour cette dimension qui sont mesurés sur une échelle de Likert de cinq points (*1 = Tout à fait en désaccord, 2 = En désaccord, 3 = Ni en accord ni en désaccord, 4 = D'accord, 5 = Tout à fait en accord*). Les scores obtenus une fois additionnés, varieront de 4 à 20 pour chacun des répondants.

3.1.4.3. Les traits de personnalité

Nous entendons par traits de personnalité la disposition à agir d'une certaine manière et cela s'illustre par le comportement de l'individu dans un éventail de situations (Pervin & John, 2005). Selon la théorie du *Big Five*, ce concept de traits de personnalité est composé de cinq dimensions fidèles, valides et stables au cours de la vie adulte (McCrae & Costa, 1994, 2003). Les cinq dimensions soit, le névrosisme, l'extraversion, l'imagination/ l'intellect (ouverture), l'amabilité et l'esprit consciencieux sont mesurés selon le MINI-IPIP de Donnellan (2006).

Le névrosisme évalue l'adaptation par rapport à l'instabilité émotionnelle. Cette dimension permet de repérer les personnes sujettes à la détresse psychologique, aux idées irréalistes, aux besoins ou aux désirs excessifs, et aux stratégies d'adaptation inappropriées (Costa & McCrae, 1992). L'extraversion évalue la quantité et l'intensité de l'interaction interpersonnelle, du niveau d'activité, du besoin de stimulation et de la capacité de s'amuser (Costa & McCrae, 1992). L'imagination/ l'intellect (ou ouverture) évalue la recherche proactive et la capacité d'apprécier les expériences pour elles-mêmes, de tolérer l'inconnu et de l'explorer (Costa & McCrae, 1992). L'amabilité évalue la qualité de l'orientation interpersonnelle de l'individu le long d'un continuum, de la compassion à l'antagonisme dans les idées, les sentiments et les actes (Costa & McCrae, 1992). Quant à l'esprit consciencieux, cette dimension évalue le degré d'organisation, de persévérance et de motivation dans le comportement de l'individu orienté vers un but. Cette dimension compare l'individu fiable et minutieux à celui qui fait preuve de nonchalance et de négligence (Costa & McCrae, 1992).

Chaque dimension du concept de traits de personnalité se mesure à l'aide de quatre indicateurs (voir **TABLEAU VI**) sur une échelle de Likert de cinq points (*1 = Tout à fait en désaccord, 2 = En désaccord, 3 = Ni en accord ni en désaccord, 4 = D'accord, 5 = Tout à fait d'accord*). Une fois les indicateurs additionnés, les répondants auront des scores qui varieront entre 4 et 20 pour chaque dimension.

3.1.4.4. La profession

Nous entendons par profession, le poste qu'occupe actuellement le travailleur. 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*).

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*). Les réponses seront ensuite regroupées en cinq catégories selon une variable continue afin de faciliter les analyses statistiques (*1 = Moins de 20 000 \$ à 29 000 \$, 2 = 30 000 \$ à 49 000 \$, 3 = 50 000 \$ à 69 000 \$, 4 = 70 000 \$ à 89 000 \$, 5 = 90 000 \$ et plus*). Chaque travailleur obtiendra donc un score variant de 1 à 5 pour cette variable.

TABLEAU VI. VARIABLES CONTRÔLES

Variables contrôles		
Concept	Dimensions	Indicateurs
Démographie	Genre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Homme ▪ Féminin
	Âge	En années
	Niveau de scolarité	Quel est le niveau académique le plus élevé que vous ayez obtenu
	Statut civil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seul (veuf ou veuve, séparé(e), divorcé(e), célibataire(e), jamais marié(e)) ▪ En couple (marié(e), en union libre/conjoint(e) de fait)

Situation familiale	Statut parental	Combien d'enfants vivent actuellement avec vous?
	Conflit famille-travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je suis souvent trop fatigué au travail à cause des choses que je dois faire à la maison ▪ Mes préoccupations concernant ma vie personnelle nuisent à ma concentration au travail ▪ L'administration et mes collègues n'aiment pas que je sois si préoccupé par ma vie personnelle au travail ▪ Ma vie personnelle m'empêche de passer le temps que je souhaiterais au travail
Traits de personnalité	Névrosisme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je me vois comme quelqu'un qui a de fréquentes sautes d'humeur ▪ Je me vois comme quelqu'un qui est détendu la plupart du temps ▪ Je me vois comme quelqu'un qui se fâche facilement ▪ Je me vois comme quelqu'un qui se sent rarement triste
	Extraversion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je me vois comme quelqu'un qui est un bout-en train ▪ Je me vois comme quelqu'un qui ne parle pas beaucoup ▪ Je me vois comme quelqu'un qui parle à beaucoup de personnes lors de soirée ▪ Je me vois comme quelqu'un qui se tient à l'écart
	Ouverture	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je me vois comme quelqu'un qui a une imagination vive ▪ Je me vois comme quelqu'un qui n'est pas intéressé par les idées abstraites ▪ Je me vois comme quelqu'un qui a de la difficulté à comprendre les idées abstraites ▪ Je me vois comme quelqu'un qui n'a pas une bonne imagination
	Amabilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je me vois comme quelqu'un qui compatit avec les sentiments des autres ▪ Je me vois comme quelqu'un qui se désintéresse des problèmes des autres ▪ Je me vois comme quelqu'un qui sent les émotions des autres ▪ Je me vois comme quelqu'un qui n'est pas intéressé par les autres
	Esprit consciencieux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je me vois comme quelqu'un qui fait les tâches ménagères tout de suite ▪ Je me vois comme quelqu'un qui oublie souvent de remettre les choses à leur place ▪ Je me vois comme quelqu'un qui aime l'ordre ▪ Je me vois comme quelqu'un qui met la pagaille
Profession	Profession	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Policier ▪ Civil
	Revenu d'emploi individuel	Quel a été le revenu de l'emploi que vous occupez actuellement avant impôts et retenues au cours des 12 derniers mois

3.2. Plan d'observation

Dans cette section, le plan d'observation sera présenté. Il s'agit de présenter les données qui sont utilisées dans le cadre de cette recherche soit, la structure de la preuve, l'échantillonnage et la méthode de collecte des données.

3.2.1. Structure de la preuve

En premier lieu, il est nécessaire de mentionner que l'étude est de type transversal puisqu'un seul échantillon de la population d'intérêt est prélevé et que la variable dépendante et les variables indépendantes sont évaluées en même temps. Par ailleurs, les données utilisées dans le cadre de ce travail sont de nature secondaire et ont été recueillies par l'ERTSM (Équipe de recherche sur le travail et la santé mentale) auprès du Service de police de la ville de Montréal (SPVM). Ces données ont été collectées par les chercheurs de l'ERTSM pour leur propre projet de recherche. Il s'agit d'une enquête par questionnaire comportant 300 questions. Pour composer son questionnaire, l'ERTSM s'est inspiré de plusieurs questionnaires portant 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, latitude décisionnelle, demandes, 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, conflit travail-famille, etc.). 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 aux traits de personnalité (*Big Five*) à l'âge, au genre, au revenu d'emploi et au degré de scolarité. Seulement les sections du questionnaire correspondant à nos hypothèses de recherches ainsi qu'à nos variables seront retenues.

3.2.2. Échantillonnage

Tout d'abord, l'unité d'analyse est le travailleur et nous travaillons à un niveau individuel. La population se compose de policiers et de civils, ces derniers étant employés de bureau du service de police de la ville de Montréal (SPVM). L'ERTSM s'était fixé comme objectif d'atteindre un échantillon de 200 policiers et civils parmi les 7036 employés du service de police de la ville de Montréal. Pour la période de l'enquête, l'effectif présent (personnes qui travaillaient lors des journées de la collecte de données) fut de 855 employés, et sur ce nombre, 410 individus ont répondu au questionnaire. Ainsi, le taux de participation total fut de 48.07%. Selon les services, ce taux varia de 7.41% à 100%. Cet écart important entre les unités peut s'expliquer par le fait que l'enquête fut menée durant une période marquée par les fêtes de fin d'année et les congés annuels de certains employés. De plus, pour certaines unités ou postes de quartier, il y avait une diminution du nombre d'effectifs et par conséquent, un manque de disponibilité du personnel puisque les policiers étaient sur le terrain pour répondre à des appels d'urgence ou pour faire des enquêtes. En plus de travailler au service de police de la ville de Montréal, les personnes qui ont participé à ce projet de recherche devaient être en santé et être âgées entre 18 et 65 ans. Les données furent récoltées auprès de treize services différents du SPVM, soit deux services généraux et onze unités, dont huit postes de quartiers. Ces services ont été informés de l'enquête et ont été invités à participer à l'enquête par le biais des responsables des unités.

3.2.3. Méthode de collecte de données

Les données ont été recueillies au cours de la période du 5 décembre 2008 au 8 février 2009, grâce à un questionnaire auto-administré, présenté sur écran tactile. Les réponses fournies par les répondants étaient 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 %.

Dans chaque organisation, un agent de recherche se présentait sur les lieux de travail pour faire remplir les questionnaires. Les participants devaient aussi signer un formulaire de consentement, afin de prendre part à l'étude concernant le développement de meilleurs outils d'interventions et de politiques en santé mentale au travail mieux appropriées. L'agent de recherche était sur place pour présenter le questionnaire et voir quelques questions exemples ainsi que pour expliquer le fonctionnement de l'écran tactile. Il était toutefois à l'écart du système pendant que les travailleurs répondaient au questionnaire afin d'assurer la confidentialité des informations recueillies. La participation à cette recherche se faisait sur une base entièrement libre une fois les sujets sollicités.

Par ailleurs, 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.

Comme mentionné précédemment, le questionnaire comportant de nombreux aspects, seules les sections du questionnaire correspondant à nos hypothèses de recherches ainsi qu'à nos variables sont retenues soit entre autre, le Job Content Questionnaire, le Maslach Burnout Inventory General-Survey, le MINI-IPIP, etc.

3.3. Le plan d'analyse

Les variables qui ont été présentées précédemment, ont été soumises à un traitement statistique à l'aide de la version 10 du logiciel STATA. Trois types d'analyses ont été réalisés, soit l'analyse descriptive, l'analyse bivariée et l'analyse multivariée.

3.3.1. Analyse descriptive

Avant de commencer cette première étape, un nettoyage des données a été effectué sur l'ensemble de notre base de données afin d'identifier et de traiter les valeurs manquantes. Par la suite nous avons débuté l'analyse descriptive. Lors de cette analyse, les caractéristiques de distribution ont été étudiées. Tout d'abord, la moyenne a été calculée, ainsi que la médiane. Ces caractéristiques sont en fait des mesures de tendance centrale qui correspondent à l'ensemble des mesures qui sont liées à l'endroit où la distribution est centrée sur l'échelle. Par la suite, l'écart-type et l'étendue ont été calculés. Ces deux éléments sont des mesures de dispersion qui nous renseigneront sur la façon dont les observations sont groupées autour des mesures de tendance centrale. L'analyse descriptive nous a servi à simplifier et à organiser nos informations dans le but d'en faciliter l'interprétation.

3.3.2. Analyse bivariée

La deuxième étape concerne l'analyse bivariée. Cette analyse nous permet une meilleure compréhension des relations entre les variables. Une mise en corrélation de toutes les dimensions de la variables dépendante, des variables indépendantes, de la variable modératrice et des variables contrôles a été effectuée à l'aide du coefficient de Pearson. Comme nous avons souhaité supprimer la présence de trop forte colinéarité, l'intensité de la relation a été mesurée afin de déterminer s'il y avait présence de colinéarité. Dans un tel cas, une des deux variables concernées aurait été éliminée. À cette étape, nous avons pu aussi vérifier le sens de la direction entre les variables ainsi que la significativité qu'elles entretenaient entre elles. Par ailleurs, avant de débiter l'analyse multivariée, il a fallu aussi nous assurer que la distribution de notre variable dépendante était bien normale. Si ce n'était pas le cas, des transformations de normalisation ont été opérées sur le variable afin de pouvoir procéder aux exercices de régression linéaire.

3.3.3. Analyse multivariée

La troisième étape consiste à faire une analyse multivariée nous permettant d'évaluer la contribution des variables indépendantes et modératrice tout en contrôlant nos

caractéristiques individuelles. La variable dépendante étant continue, nous avons utilisé la régression linéaire multiple. L'analyse multivariée nous a permis de vérifier les hypothèses de recherche formulées préalablement. La stratégie d'analyse avait comme objectif de déterminer si le soutien social hors-travail modère la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Afin d'être en mesure d'évaluer si cette relation est existante, nous avons appliqué quatre régressions linéaires.

Dans un premier temps nous avons procédé à l'analyse d'un premier modèle de régression en analysant la relation entre les variables contrôles et la variable dépendante. Ensuite, nous avons procédé à l'analyse d'un deuxième modèle en ajoutant les variables indépendantes au modèle précédent. Ainsi, nous avons pu avoir une compréhension de la contribution des variables indépendantes, ce qui nous a permis de confirmer ou d'infirmer les sept hypothèses concernant le rôle des conditions de l'organisation du travail.

Dans un troisième modèle, nous avons intégré la variable modératrice. En appliquant cette régression, nous avons pu examiner l'effet de la variable modératrice sur l'épuisement professionnel en le comparant avec le modèle précédent. Aussi, nous avons pu confirmer ou infirmer la huitième hypothèse qui traite du lien direct entre la variable modératrice et l'épuisement professionnel.

Finalement, le dernier modèle était composé des variables contrôles et indépendantes, de la variable modératrice et des variables d'interaction ce qui nous a permis d'avoir un modèle complet. Les variables d'interaction ont été créées par chacune des conditions de l'organisation du travail associées à la variable modératrice. Par la suite, une dernière régression a été effectuée avec seulement les interactions qui se sont révélées significatives. En appliquant ce dernier modèle, nous avons pu répondre à notre neuvième hypothèse et évaluer si le soutien social hors-travail modère la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Nous avons pu alors répondre à notre question de recherche, c'est-à-dire le soutien social hors-travail est-il un modérateur de la relation entre les facteurs liés au travail et l'épuisement professionnel.

CHAPITRE 4 – RÉSULTATS

Le présent chapitre expose les résultats des analyses statistiques visant la vérification des hypothèses posées au chapitre 3. Dans la première section sont présentées les statistiques descriptives concernant les variables considérées. La seconde section présente les analyses bivariées. Dans la troisième et dernière section, on retrouve les résultats des analyses multivariées.

4.1. Analyse descriptive

4.1.1. Nettoyage des données

Avant de commencer les analyses statistiques, il est nécessaire de s'assurer que notre base de données ne comporte pas de valeur qui pourrait venir fausser les futurs résultats. Pour cela, il faut identifier les éventuelles valeurs manquantes et procéder à leur traitement. La forme informatisée du questionnaire a permis d'éviter que les participants omettent de répondre certaines questions, ce qui a favorisé la qualité des données. Toutefois, le questionnaire comportait une option « *Refuse de répondre* » et c'est ce choix de réponse qui correspond à une valeur considérée comme manquante. La vérification de la fréquence de chaque indicateur a permis d'identifier ces valeurs. Ainsi, nous avons pu identifier trois valeurs manquantes pour la variable dépendante, sept pour les variables indépendantes, une pour la variable modératrice et 9 pour les variables contrôles, soit un total de 17 valeurs manquantes sur l'ensemble de nos variables.

Pour traiter ces valeurs de notre base de données, nous avons choisi de remplacer chacune de ces 17 valeurs « Refuse de répondre » par la moyenne des réponses obtenues pour leur indicateur respectif au sein de l'ensemble de l'échantillon. Par exemple, la dimension *Soutien social au travail* comportait une valeur manquante (« Refuse de répondre ») à l'indicateur « Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés ». La moyenne à cet indicateur était de 2.88. Nous avons donc remplacé la valeur manquante par 2.88. Ce traitement appliqué à l'ensemble des

valeurs manquantes a permis de conserver l'ensemble des 410 questionnaires de notre population d'étude sans qu'il n'y ait d'exclusion. De plus, ce procédé ne viendra pas modifier nos résultats aux analyses statistiques car remplacer une valeur manquante par la moyenne de l'indicateur ne modifie pas les statistiques descriptives.

4.1.2. Description de l'analyse descriptive

Cette première étape des analyses statistiques nous permet d'effectuer la construction de nos variables à partir de la base de données. Une fois cela fait nous pouvons classer et organiser les informations que nous possédons à l'aide d'une analyse descriptive utilisant des indicateurs comme la moyenne, l'écart-type, l'étendue ou encore la médiane. Le **TABLEAU VII** résume les analyses statistiques réalisées. La valeur de l'alpha de Cronbach est aussi présentée dans le **TABLEAU VII**. Aussi, il est important de rappeler que 410 membres du Service de Police de la Ville de Montréal ont répondu au questionnaire.

TABLEAU VII. RÉSULTATS DES STATISTIQUES DESCRIPTIVES

N=410	Valeurs	Fréquences et %	Étendue		Moyenne	Écart- type	Médiane	Alpha
			Min	Max				
Variable dépendante								
Épuisement émotionnel			0	30	6.77	6.83	4	0.93
Cynisme			0	28	7.10	6.17	6	0.78
Efficacité professionnel			0	27	8.50	6.70	7.5	0.79
Épuisement professionnel (indice global)			0	75	22.38	16.21	19.5	0.89
Variables indépendantes								
Utilisation des compétences			10	24	18.13	2.88	18	0.73
Autorité décisionnelle			3	12	8.38	1.94	6	0.75
Demandes psychologiques			11	35	23.17	3.9	23	0.73
Demandes contractuelles	Horaire de travail		4	16	11.91	2.38	11	0.48
	Heures travaillées		7.3	80	36.10	6.49	35	
Soutien social au travail			13	32	24.82	4.08	24	0.87
Supervision abusive			15	66	18.10	6.07	16	0.91
Conflit travail-famille			4	20	9.53	3.58	9	0.80
Variable modératrice								
Soutien social hors-travail			0	4	2.93	0.46	3	0.34
Variables contrôles								
Genre	0=Homme 1=Femme	251 (61%) 159 (39%)						
Âge			19	57	37.51	8.55	38	
Scolarité	0=Sans université 1=Avec université	261 (64%) 149 (36%)						
Statut civil	0=Seul 1=Couple	121 (30%) 289 (70%)						
Statut parental	0=Sans enfant 1=Avec enfant	201 (49%) 209 (51%)						
Conflit famille-travail			4	19	8.11	2.70	8	0.68
Névrosisme			6	18	11.81	1.69	12	0.74
Extraversion			7	19	11.72	1.42	12	0.79
Ouverture			7	19	11.09	1.95	11	0.71
Amabilité			7	19	11.70	1.25	12	0.73
Esprit consciencieux			6	18	11.10	1.51	11	0.62
Profession	0=Civil 1=Policier	127 (31%) 283 (69%)						
Revenu individuel	1=>20 000\$-29 000\$ 2=30 000-49 000\$ 3=50 000-69 000\$ 4=70 000-89 000\$ 5=90 000-et +	20 (5%) 86 (21%) 124 (30%) 143 (35%) 37 (9%)						

En ce qui concerne la variable dépendante, l'épuisement émotionnel est évalué par une échelle additive de cinq items en sept points, et offre une possibilité de scores variant entre 0 et 30. Nos résultats nous apprennent que les réponses varient effectivement entre 0 et 30 et la moyenne pour cette variable est de 6.77 (écart-type=6.83). Le cynisme, évalué par une échelle additive de cinq items en sept points, offre 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, offre une possibilité de scores variant entre 0 et 36. Les réponses varient entre 0 et 27 et la moyenne pour cette variable est de 8.50 (écart-type=6.70). Pour finir, avec l'indice global d'épuisement professionnel, nos résultats nous indiquent une moyenne se situant à 22.38, un écart-type à 16.21, avec un minimum de 0 et un maximum de 75. Cet indice global se calcule en additionnant les réponses aux trois dimensions précédentes ce qui offre une possibilité de réponse allant de 0 à 96. La médiane se situe à 19.5. Ces résultats nous indiquent que très peu de travailleurs ont rapporté des scores élevés d'épuisement professionnel et que la moitié de notre échantillon rapporte un score inférieur à 19.5 sur 96.

Concernant nos variables indépendantes, quatre dimensions ont été évaluées par l'échelle du JCQ qui comporte 4 choix de réponses. Il s'agit tout d'abord de l'utilisation des compétences, évaluée en additionnant 6 items et qui offre une possibilité de scores allant de 6 à 24. Nos résultats montrent que les réponses varient de 10 à 24 avec une moyenne de 18.13 (écart-type=2.88). L'autorité décisionnelle évaluée à l'aide de 3 items offre une possibilité de scores variant de 3 à 12. Les réponses se situent bien entre 3 et 12 avec une moyenne de 8.38 (écart-type=1.94). Les demandes psychologiques regroupent 9 items et par conséquent une possibilité de scores variant de 9 à 36. Les résultats nous donnent des réponses allant de 11 à 35 avec une moyenne de 23,17(écart-type=3.9). La quatrième et dernière dimension évaluée par le JCQ est le soutien social au travail qui comprend 8 items et offre une possibilité de scores variant de 8 à 32. Les réponses ont un minimum de 13 et un maximum de 32, la moyenne est de 24.82 (écart-type=2.42). Ensuite, les demandes contractuelles regroupent l'horaire de travail et les heures travaillées. L'horaire de

travail évalué par une échelle additive en 4 items en 4 points, offre une possibilité de scores variant entre 4 et 16. Les réponses varient entre 4 et 16 avec une moyenne de 11.91 (écart-type=2.38). Quant aux heures travaillées, elles varient de 7.3 heures à 80 heures par semaine, avec une moyenne de 36.10 heures (écart-type=6.49). La supervision abusive comprend 15 items en 5 points et offre une possibilité de scores variant entre 15 à 75. Les réponses varient entre 15 et 66 avec une moyenne de 18.10 (écart-type=6.07) et la médiane est de 16. Il y a par conséquent très peu de travailleurs qui ont côté à un score élevé de supervision abusive, la moitié des travailleurs ayant une côte de 15 ou 16. Enfin, le conflit travail-famille évalué par une échelle additive de 4 items en 5 points offre une possibilité de scores variant de 4 à 20. Nos résultats montrent effectivement des réponses qui varient de 4 à 20 avec une moyenne de 9.53 (écart-type=3.58).

Ensuite, la variable modératrice du soutien social hors-travail est évaluée par une échelle additive de 4 items en 2 points et offre une possibilité de scores variant de 0 à 4. Effectivement, nos résultats démontrent des réponses variant de 0 à 4 avec une moyenne de 2.93, un écart-type à 0.46 et une médiane de 3. Cette variable semble donc être assez bien distribuée selon la loi normale.

Pour finir, l'analyse descriptive des variables contrôles nous apprend que notre population regroupe 283 policiers (204 hommes et 79 femmes) et 127 civils (47 hommes et 80 femmes). Notre échantillon est donc composé de 251 hommes (soit 61%) et de 159 femmes (soit 39%). L'âge de ces travailleurs varie entre 19 et 57 ans, pour une moyenne de 37.51. Nos résultats nous apprennent que sur l'ensemble de notre population 289 travailleurs vivent en couple (soit 70%) et 121 vivent seuls (soit 30%). Aussi, il y a 209 individus qui ont répondu avoir un enfant ou plus. Il y a donc 201 personnes sans enfant. L'analyse porte aussi sur le niveau de scolarité de notre échantillon, 261 répondants nous disent qu'ils n'ont pas fait d'études universitaires et les 149 autres ont au moins obtenus un diplôme de 1^{er} cycle universitaire. Aussi, 35% des répondants touchent un salaire annuel compris entre 70 000\$ et 89 000\$, 30% entre 50 000\$ et 69 000\$ et 21% entre 30 000\$ et 49 000\$. Aux deux extrêmes, 9% des répondants ont un revenu annuel de 90 000\$ et plus et 5% de 29 000\$ et moins.

En ce qui concerne les cinq traits de personnalités, ils sont évalués par une échelle additive de 4 items en 5 points, soit une possibilité de scores variant de 4 à 20 pour chaque dimension. Les individus obtiennent un score moyen de 11.81 points sur 20 au névrosisme, 11.72 sur 20 à l'extraversion, 11.09 sur 20 à l'ouverture, 11.70 sur 20 à l'amabilité et 11.10 sur 20 au trait d'esprit consciencieux. Pour finir, le conflit famille-travail, évalué par une échelle additive de 4 items en 5 points offre une possibilité de scores entre 4 et 20. Nos résultats nous disent que les réponses varient entre 4 et 19 avec une moyenne de 8.11 (écart-type=2.70).

4.2. Analyse bivariée

L'analyse bivariée permet de vérifier si les variables entretiennent des relations entre elles. La variable dépendante, les variables indépendantes et contrôles et la variable modératrice ont été associées deux à deux afin de vérifier l'association possible entre elles. Ainsi, nous cherchons à observer d'éventuels effets de colinéarité entre deux variables, car une présence de colinéarité pourrait modifier l'interprétation de l'analyse multivariée. En effet, comme deux variables en situation de colinéarité tendent à évaluer la même chose, la conservation de celles-ci dans les analyses de régression leur accorderait trop de poids dans l'explication de la variance du phénomène à expliquer.

C'est à l'aide de la matrice des coefficients de corrélation de Pearson que nous avons effectué notre analyse, le **TABLEAU VIII** expose nos résultats. Le coefficient de corrélation de Pearson (r) nous fournit deux types d'information. Tout d'abord, son signe nous indique si les variables évoluent dans le même sens (coefficient positif) ou dans le sens contraire (coefficient négatif). Aussi, le coefficient de corrélation de Pearson (r) nous donne l'indice du degré de linéarité d'une relation pouvant exister entre deux variables. Ce coefficient peut varier de -1 à +1, nous avons établi un seuil de rejet pour toute valeur égale ou supérieure à ± 0.7 . Au delà de ce seuil, nous estimons être en présence de colinéarité. Cependant, en observant la matrice des coefficients de corrélation (**TABLEAU VIII**), nous pouvons constater qu'il n'y a aucune valeur égale ou supérieure à ± 0.7 et par conséquent, qu'il n'y a pas présence

de colinéarité entre nos variables. Le coefficient de corrélation le plus élevé est $r=0.56$ entre l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle.

Aussi, dans le **TABLEAU VIII**, nous remarquons que plusieurs variables ont des corrélations statistiquement significatives ($*p<0.05$ et $**p<0.01$). Certaines sont particulièrement élevées dont deux en association avec notre variable modératrice du soutien social hors-travail, soit avec le soutien social au travail (0.15^{**}) et avec le conflit travail-famille (-0.12^{**}).

TABLEAU VIII. MATRICE DES COEFFICIENTS DE CORRÉLATION DE PEARSON (r)

N=410	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1. Épuisement professionnel	1.00																							
2. Utilisation compétences	-0.40**	1.00																						
3. Autorité décisionnelle	-0.50**	0.56**	1.00																					
4. Demandes psychologiques	0.34**	0.03	-0.20**	1.00																				
5. Horaire de travail	0.15**	0.04	-0.07	0.12**	1.00																			
6. Heures travaillées	-0.15**	0.26**	0.13**	0.11*	0.02	1.00																		
7. Soutien social au travail	-0.48**	0.40**	0.45**	-0.33**	-0.05	0.09	1.00																	
8. Supervision abusive	0.46**	-0.17**	-0.34**	0.33**	0.14**	-0.00	-0.46**	1.00																
9. Conflit travail-famille	0.48**	-0.11*	-0.28**	0.49**	0.10*	0.12*	-0.37**	0.41**	1.00															
10. Soutien social hors-travail	-0.09*	0.09*	0.02	-0.10*	-0.01	0.00	0.15**	-0.01	-0.12**	1.00														
11. Genre	0.21**	-0.25**	-0.25**	0.10*	0.01	-0.09	-0.14**	0.06	0.18**	0.02	1.00													
12. Âge	-0.04	-0.04	0.04	0.09	-0.17**	0.19**	-0.17**	-0.02	0.08	-0.18**	-0.07	1.00												
13. Sclarité	-0.02	0.01	0.07	0.14**	-0.17**	0.04	-0.06	-0.01	0.06	0.04	0.02	0.07	1.00											
14. Statut civil	-0.02	0.01	0.07	-0.00	-0.02	-0.07	0.03	-0.08	-0.00	-0.03	-0.01	0.06	0.05	1.00										
15. Statut parental	-0.16**	0.09	0.16**	-0.01	-0.03	0.15**	-0.00	-0.11*	0.03	-0.07	-0.12*	0.30**	0.09	0.21**	1.00									
16. Conflit famille-travail	0.25**	-0.15**	-0.07	0.07	0.05	-0.06	-0.11*	0.12*	0.35**	-0.08	0.06	-0.02	0.00	-0.01	0.04	1.00								
17. Névrosisme	-0.05	-0.03	0.00	-0.05	0.00	-0.11*	-0.00	0.01	-0.06	0.00	-0.11*	-0.04	0.05	0.14**	0.06	-0.01	1.00							
18. Extraversion	0.04	-0.01	-0.00	0.10*	0.00	0.05	-0.00	0.05	0.06	-0.02	0.00	0.04	-0.06	-0.07	0.04	0.08	0.02	1.00						
19. Ouverture	0.05	-0.06	0.03	-0.02	0.06	0.04	-0.01	0.02	0.09*	-0.01	-0.00	0.05	-0.07	0.01	0.04	0.13**	0.21**	0.06	1.00					
20. Amabilité	0.21**	-0.03	-0.11*	0.11*	0.03	0.08	-0.09	0.15**	0.22**	-0.03	-0.03	0.06	-0.06	-0.02	0.04	0.11*	0.05	0.23**	0.06	1.00				
21. Esprit consciencieux	0.17**	-0.04	-0.09	0.01	-0.01	-0.06	-0.05	0.11*	0.12*	0.05	-0.03	-0.05	-0.03	-0.02	0.06	0.17**	0.11*	0.09	0.18**	0.13**	1.00			
22. Profession	-0.34**	0.38**	0.45**	-0.33**	-0.00	-0.03	0.34**	-0.24**	-0.28**	0.08	-0.33**	-0.04	-0.02	0.04	0.11*	0.03	0.04	-0.01	0.14**	-0.05	0.03	1.00		
23. Revenu	-0.21**	0.23**	0.30**	-0.03	-0.06	0.29**	0.06	-0.05	-0.04	-0.07	-0.29**	0.48**	0.16**	0.09	0.33**	-0.03	0.02	0.01	0.08	-0.01	-0.03	0.42**	1.00	

Note : * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

4.3. Analyse multivariée

4.3.1. Transformation de la courbe de distribution

Avant de procéder à l'analyse multivariée, nous avons examiné la distribution de la variable dépendante afin d'en vérifier la normalité. Nous avons choisit d'effectuer un test basé sur la statistique de Skewness qui donne un indice d'asymétrie et un second basé sur la statistique de Kurtosis qui donne un indice d'aplatissement. Selon l'indice d'asymétrie, la valeur zéro indique une distribution parfaitement symétrique. L'indice d'aplatissement doit quant à lui être le plus proche de 3. Les résultats aux tests ont démontré que l'épuisement professionnel ne présentait pas une distribution qui suivait la « Loi normale » et devait par conséquent être ajusté avant d'effectuer la régression linéaire.

Le **TABLEAU IX** regroupe les valeurs d'asymétrie et d'aplatissement initiales, ainsi que celles obtenues après la transformation de normalisation. Nous avons appliqué la transformation de la racine carrée sur notre variable de l'épuisement professionnel ce qui a permis d'obtenir des indices d'asymétrie et d'aplatissement plus acceptables. La distribution de notre variable dépendante peut donc être considérée comme suivant la « Loi Normale ».

TABLEAU IX. TRANSFORMATION DE LA COURBE DE DISTRIBUTION

Variable	Indices d'asymétrie et d'aplatissement	Transformation	Nouveaux indices d'asymétrie et d'aplatissement
Épuisement professionnel (indice global)	Asymétrie: 0.94 Aplatissement: 3.32	Racine carrée	Asymétrie: 0.79 Aplatissement: 2.62

4.3.2. Résultats de l'analyse multivariée

Dans cette dernière section nous présentons les résultats des analyses de régression linéaire multiple que nous avons réalisé sur l'épuisement professionnel. Pour procéder nous avons opté pour la méthode de régression hiérarchique qui s'opère en quatre étapes, par la construction de quatre modèles et où les variables sont introduites par bloc. Le premier modèle inclut les variables de contrôle (**Bloc 1** :

Genre, Âge, Scolarité, Statut civil, Statut parental, Conflit famille-travail, Névrosisme, Extraversion, Ouverture, Amabilité, Esprit consciencieux, Profession et Revenu). Le deuxième modèle intègre les variables indépendantes (**Bloc 2** : Utilisation des compétences, Autorité décisionnelle, Demandes psychologiques, Horaire de travail, Heures travaillées, Soutien social au travail, Supervision abusive et Conflit travail-famille). Le troisième modèle intègre la variable modératrice (**Bloc 3** : Soutien social hors-travail). Le quatrième comprend les variables d'interaction pour obtenir un modèle complet comprenant toutes les variables (**Bloc 4** : **Interaction 1** : Utilisation des compétences x Soutien social hors-travail, **Interaction 2**: Autorité décisionnelle x Soutien social hors-travail, **Interaction 3**: Demandes psychologiques x Soutien social hors-travail, **Interaction 4**: Horaire de travail x Soutien social hors-travail, **Interaction 5**: Heures travaillées x Soutien social hors-travail, **Interaction 6**: Soutien social au travail x Soutien social hors-travail, **Interaction 7**: Supervision abusive x Soutien social hors-travail et **Interaction 8**: Conflit travail-famille x Soutien social hors-travail). Les variables d'interaction, qui sont le produit des variables indépendantes avec la variable modératrice, vont nous permettre de tester l'éventuel effet modérateur du soutien social hors-travail en référence à notre hypothèse 9 (**H9**).

Le **TABLEAU X** présente les principaux résultats des quatre modèles d'analyse construits. Précisons que nous avons choisi de retenir le coefficient de corrélation multiple ajusté ($R^2_{\text{ajusté}}$) pour présenter le pourcentage de variance expliquée de l'épuisement professionnel par les variables introduites dans les différents modèles présentés. Nous avons fait ce choix car le $R^2_{\text{ajusté}}$ tient compte du nombre de variables indépendantes dans l'équation du modèle contrairement au R^2 , ce qui procure une meilleure mesure de la qualité de l'ajustement (Valiquette, 2008). Aussi, nous présentons les coefficients de régression standardisés (β) qui s'avèrent adéquats lorsque l'exercice vise à comparer les effets de plusieurs variables indépendantes provenant d'un même échantillon (Valiquette, 2008). Finalement, avant d'interpréter l'équation de régression, il est utile de vérifier chaque paramètre en ce qui a trait à sa signification statistique. Cette mesure est donnée par le test de t. La variable sera retenue seulement si la valeur de p est inférieure à 0.05.

TABLEAU X. RÉSULTATS DES RÉGRESSIONS LINÉAIRES MULTIPLES

ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL (β standardisé)	Bloc 1	Bloc 1+2	Bloc 1+2+3	Bloc 1+2+3+4
Genre	0.08	0.01	0.02	0.03
Âge	-0.04	-0.07	-0.07	-0.07
Scolarité	-0.00	-0.02	-0.01	-0.02
Statut civil	0.08*	0.08*	0.08*	0.07*
Statut parental	-0.16**	-0.11**	-0.11**	-0.12**
Conflit famille-travail	0.25**	0.10**	0.10**	0.10**
Névrosisme	-0.04	-0.05	-0.05	-0.05
Extraversion	-0.01	0.00	0.00	-0.01
Ouverture	0.07	0.03	0.03	0.04
Amabilité	0.15**	0.09*	0.09*	0.09**
Esprit consciencieux	0.12**	0.07	0.07	0.06
Profession	-0.28**	-0.03	-0.02	-0.01
Revenu	-0.01	0.01	0.01	0.01
Utilisation des compétences		-0.18**	-0.18**	-0.17**
Autorité décisionnelle		-0.10*	-0.10*	-0.12*
Demandes psychologiques		0.09*	0.08*	0.09*
Horaire de travail		0.07*	0.07*	0.06
Heures travaillées		-0.13**	-0.13**	-0.13**
Soutien social au travail		-0.15**	-0.14**	-0.14**
Supervision abusive		0.09*	0.09*	0.10*
Conflit travail-famille		0.22**	0.22**	0.20**
Soutien social hors-travail			-0.01	-0.08
Interaction 1 (Utilisation des compétences)				-0.03
Interaction 2 (Autorité décisionnelle)				0.00
Interaction 3 (Demandes psychologiques)				-0.04
Interaction 4 (Horaire de travail)				-0.04
Interaction 5 (Heures travaillées)				-0.01
Interaction 6 (Soutien social au travail)				-0.02
Interaction 7 (Supervision abusive)				-0.10*
Interaction 8 (Conflit travail-famille)				0.17**
$R^2_{\text{ajusté}}$	0.26***	0.50***	0.50***	0.51***
$\Delta R^2_{\text{ajusté}}$	0.26	0.24	0.00	0.01

Note : * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** Prob(F) < 0.01

Nos résultats nous indiquent que le premier bloc introduit dans la régression permet d'expliquer environ 26% ($R^2_{\text{ajusté}}=0.26$) de la variance de l'épuisement professionnel. Le statut civil ($p=0.04$), le statut parental ($p=0.00$), le conflit famille-travail ($p=0.00$), l'amabilité ($p=0.00$), l'esprit consciencieux ($p=0.00$) et la profession ($p=0.00$) sont les six variables contrôles qui contribuent significativement à expliquer cette variance.

Suite à l'introduction du deuxième bloc, l'esprit consciencieux ($p=0.06$) et la profession ($p=0.53$) ne sont plus significatifs. En revanche, le statut civil ($p=0.02$), le statut parental ($p=0.00$), le conflit famille-travail ($p=0.00$) et l'amabilité ($p=0.01$) le sont toujours. À cela, ajoutons que toutes les variables du **Bloc 2** s'avèrent être significatives. Il s'agit de l'utilisation des compétences ($p=0.00$), de l'autorité décisionnelle ($p=0.03$), des demandes psychologiques ($p=0.04$), de l'horaire de travail ($p=0.04$), des heures travaillées ($p=0.00$), du soutien social au travail ($p=0.00$), de la supervision abusive ($p=0.03$) et du conflit travail-famille ($p=0.00$). Ensemble, les variables significatives du second modèle permettent d'expliquer près de 50% de la variance de l'épuisement professionnel ($R^2_{\text{ajusté}}=0.50$), soit une augmentation de 24% ($\Delta R^2_{\text{ajusté}} = 0.24$) par rapport au modèle précédent.

Le troisième modèle s'est avéré être significatif dans sa globalité ($\text{Prob}(F) < 0.01$). L'ajout de la variable modératrice ne modifie pas la proportion de la variance de l'épuisement professionnel expliquée par les variables introduites dans le modèle ($\Delta R^2_{\text{ajusté}}=0.00$). Le soutien social hors-travail ne s'avère pas être une variable significative dans l'explication de cette variance ($p=0.63$). Par conséquent, le pourcentage de l'épuisement professionnel est expliqué par les mêmes variables que dans le modèle précédent (**Bloc 1+2**). En effet, les variables significatives sont le statut civil ($p=0.02$), le statut parental ($p=0.00$), le conflit famille-travail ($p=0.00$), l'amabilité ($p=0.01$), l'utilisation des compétences ($p=0.00$), l'autorité décisionnelle ($p=0.03$), les demandes psychologiques ($p=0.04$), l'horaire de travail ($p=0.04$), les heures travaillées ($p=0.00$), le soutien social au travail ($p=0.00$), la supervision abusive ($p=0.02$) et le conflit travail-famille ($p=0.00$).

Les résultats suite à la construction de notre modèle (**Bloc 1+2+3**) conceptuel nous démontrent que les travailleurs vivant en couple ont un niveau plus élevé

d'épuisement professionnel ($\beta=0.08$) que les personnes vivant seules car les résultats rapportent une association positive entre ces deux variables. À l'inverse, les travailleurs vivant avec un enfant ou plus à la maison rapportent un niveau moins élevé d'épuisement professionnel ($\beta=-0.11$). Aussi, le conflit famille-travail augmente le niveau d'épuisement professionnel ($\beta=0.10$). Pour finir, les personnes ayant un score élevé au trait de personnalité amabilité rapportent un niveau plus élevé d'épuisement professionnel ($\beta=0.09$) car l'association entre ces deux variables est positive. Quant aux variables indépendantes, elles se sont toutes avérées être significatives. Quatre augmentent significativement le niveau d'épuisement professionnel, soit les demandes psychologiques ($\beta=0.08$), l'horaire de travail ($\beta=0.07$), la supervision abusive ($\beta=0.09$) et le conflit travail-famille ($\beta=0.22$). Et pour finir, quatre diminuent le niveau d'épuisement professionnel chez le travailleur, soit l'utilisation des compétences ($\beta=-0.18$), l'autorité décisionnelle ($\beta=-0.10$), les heures travaillées ($\beta=-0.13$) et le soutien social au travail ($\beta=-0.14$).

Finalement, pour approfondir notre compréhension de l'influence de la variable modératrice nous avons généré des variables d'interaction. Avant cela, nous avons créé des variables centrées à la moyenne c'est-à-dire que nous avons soustrait la moyenne d'une variable au score de chaque répondant pour cette même variable. La création de variables centrées a été nécessaire car les variables indépendantes et la variable modératrice ne sont pas des variables dichotomiques. Par la suite, il a fallu créer des variables d'interaction en multipliant les variables indépendantes centrées et la variable modératrice centrée. Ainsi, huit variables d'interaction furent générées et elles constituent notre quatrième et dernier bloc. Le dernier modèle construit se compose donc de quatre blocs (**Bloc 1+2+3+4**) et il s'est avéré être significatif ($\text{Prob}(F) < 0.01$). Par ailleurs, pour vérifier l'effet modérateur du soutien social hors-travail, il faut vérifier si le changement de $R^2_{\text{ajusté}}$ (son augmentation) est significatif après l'entrée des variables d'interaction (Rasclé & Irachabal, 2001). Le modèle précédent (**Bloc 1+2+3**) a un $R^2_{\text{ajusté}}$ égal à 0.50 et le modèle quatre a un $R^2_{\text{ajusté}}$ égal à 0.51. Le pourcentage de variance expliquée entre les deux modèles connaît donc une augmentation de 1% ($\Delta R^2_{\text{ajusté}}=0.01$). Ceci s'explique car deux variables d'interaction se sont avérées être significatives, soit l'**interaction 7** ($p=0.03$; $\beta=-0.10$) et

l'**interaction 8** ($p=0.00$; $\beta=0.17$). Cependant, l'augmentation de 1% reste faible et n'est pas statistiquement significative. Ce premier constat nous permet d'affirmer que même si ces deux variables d'interaction sont significatives, leur effet reste très faible et leur signification pratique discutable.

Ajoutons que dans le quatrième modèle, l'horaire de travail ($p=0.06$) n'est plus significatif. Toutes les autres variables qui étaient significatives dans le modèle 3, le sont toujours dans le modèle quatre, soit le statut civil ($p=0.03$), le statut parental ($p=0.00$), le conflit famille-travail ($p=0.00$), l'amabilité ($p=0.01$), l'utilisation des compétences ($p=0.00$), l'autorité décisionnelle ($p=0.02$), les demandes psychologiques ($p=0.04$), les heures travaillées ($p=0.00$), le soutien social au travail ($p=0.00$), la supervision abusive ($p=0.02$) et le conflit travail-famille ($p=0.00$). Quant à notre variable modératrice, elle n'est toujours pas significative ($p=0.06$). Aussi, nous constatons que le sens des relations pour l'ensemble des variables est exactement le même que pour le troisième modèle sauf pour l'extraversion.

Le dernier modèle nous ayant appris que deux variables d'interaction étaient significatives, nous allons donc poursuivre nos analyses et vérifier ces relations en isolant ces variables et ce même si leur effet d'interaction semble faible. En plus de tester l'effet individuel de ces deux variables d'interaction significatives, nous avons poussé l'analyse statistique en testant l'effet individuel de l'ensemble des variables d'interaction. Le but étant de vérifier la significativité de l'ensemble de ces variables et de mesurer leur contribution unique. Pour cela, nous avons introduit individuellement dans le troisième modèle (**Bloc 1+2+3**) chacune des variables d'interaction. Les résultats sont présentés dans le **TABLEAU XI**. Comme précédemment nous avons retenu de présenter les coefficients de régression standardisés (β) et nous avons fixé le seuil d'acceptabilité de la valeur p à 0.05.

TABLEAU XI. RÉSULTATS AVEC VARIABLES D'INTERACTION INTÉGRÉES INDIVIDUELLEMENT

Épuisement professionnel (β standardisé)	Bloc 1+2+3	p	$R^2_{\text{ajusté}}$	$\Delta R^2_{\text{ajusté}}$
Interaction 1 (Utilisation des compétences)	-0.02	0.43	0.50	0.50
Interaction 2 (Autorité décisionnelle)	-0.02	0.59	0.50	0.00
Interaction 3 (Demandes psychologiques)	-0.00	0.97	0.50	0.00
Interaction 4 (Horaire de travail)	-0.04	0.28	0.50	0.00
Interaction 5 (Heures travaillées)	-0.02	0.55	0.50	0.00
Interaction 6 (Soutien social au travail)	-0.00	0.90	0.50	0.00
Interaction 7 (Supervision abusive)	-0.04	0.24	0.50	0.00
Interaction 8 (Conflit travail-famille)	0.07	0.06	0.50	0.00

Tout d'abord, nos résultats indiquent que pris individuellement, les variables d'interaction 7 et 8 ne sont plus significatives (**Interaction 7**: $p=0.50$; **Interaction 8**: $p=0.06$). Ce deuxième constat confirme le précédent sur l'effet d'interaction très faible attribué à ces variables. Aussi, nous pouvons remarquer qu'aucune des six autres variables d'interaction ne devient significative. La valeur du $R^2_{\text{ajusté}}$ ne varie pas en fonction des différents modèles et l'augmentation de la variance expliquée par rapport au troisième modèle (**Bloc 1+2+3**: $R^2_{\text{ajusté}}=0.50$) est nulle.

Le prochain et dernier chapitre de cette étude concerne la discussion des résultats de la recherche. Les pages suivantes vont déterminer si les hypothèses sont confirmées, ou non, tout en tentant d'amener une explication adjacente.

CHAPITRE 5 – DISCUSSION

Ce chapitre se divise en quatre parties où nous effectuerons brièvement en premier lieu une synthèse de notre démarche scientifique. Par la suite, nous procéderons à l'évaluation de chacune des hypothèses exposées dans notre recherche. Les forces et les limites de cette étude seront ensuite présentées. Pour finir, nous discuterons de possibles futures pistes de recherches.

5.1. Synthèse de la démarche scientifique

L'objectif principal de cette recherche était de déterminer le rôle modérateur du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Cela permettait aussi d'évaluer le lien direct entretenu par chacune des variables sur notre variable dépendante. De plus, nous avons contrôlé certaines variables car nous avons jugé que celles-ci pouvaient avoir une influence sur la relation que nous voulions étudier.

La recension des écrits présentée au premier chapitre nous a permis de faire le point sur les connaissances concernant l'épuisement professionnel. Ce phénomène qui prend sa source au travail est présente chez de plus en plus de travailleurs. On ne dispose pas de statistiques précises sur l'épuisement professionnel. Tout de même, une enquête de Statistiques Canada révèle qu'un peu plus du quart des travailleurs québécois déclarent vivre un degré élevé de stress au quotidien (Wright et al., 2006), le stress pouvant mener à l'épuisement professionnel.

Au niveau empirique, les analyses ont été menées sur des données secondaires provenant d'une enquête réalisée auprès du Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) par l'Équipe de Recherche sur le Travail et la Santé Mentale (ERTSM). L'échantillon utilisé est composé de 410 travailleurs policiers et civils provenant de différents services du SPVM. Des régressions linéaires ont été effectuées afin de vérifier les hypothèses que nous avons précédemment avancées.

Dans la prochaine partie, nous discuterons des hypothèses de recherche et des résultats obtenus suite aux analyses, dans le but d'infirmier ou de confirmer ces hypothèses.

5.2. Discussion des résultats de la recherche

5.2.1. Vérification des hypothèses

Neuf hypothèses ont été dégagées à partir de la littérature existante sur la problématique de l'épuisement professionnel en lien avec les variables retenues pour cette étude. Sur le total des neuf hypothèses de cette recherche, nous sommes en mesure d'en confirmer sept. Les deux restantes sont infirmées.

5.2.1.1. Les hypothèses confirmées

Tout d'abord, nous pouvons confirmer notre **première** hypothèse. Celle-ci supposait que l'utilisation des compétences était négativement associée avec l'épuisement professionnel. D'après nos résultats (voir tableau X), plus l'utilisation des compétences augmente plus le niveau d'épuisement professionnel diminue. Autrement dit, contribuer à ce que le travailleur ait la possibilité d'utiliser ses habiletés et ses qualifications dans le cadre de son travail, d'en développer de nouvelles, d'apprendre de nouvelles choses ou encore d'effectuer un travail créatif et non répétitif permettrait de protéger le travailleur face à l'épuisement professionnel. À ce sujet, plusieurs recherches sont conformes à nos résultats (Alarcon, 2011; Bakker et al., 2005; Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 2000c; Kowalski et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Rafferty et al., 2001; Sundin et al., 2007; Taris et al., 1999). De plus, ce résultat vient supporter les modèles théoriques demandes-contrôle et demandes-contrôle-soutien élaborés respectivement par Karasek (1979) et Karasek et Theorell (1990) qui suggèrent qu'une faible utilisation des compétences caractérisée par un emploi demandant peu de connaissances amène à une certaine passivité au niveau de l'emploi et constitue un risque de développer des problèmes de santé mentale.

La **deuxième** hypothèse de notre modèle concernait l'autorité décisionnelle et elle postulait une association négative entre l'autorité décisionnelle et l'épuisement professionnel. Les résultats de nos analyses (voir tableau X) nous permettent de conclure que cette deuxième hypothèse est aussi confirmée. En effet, l'autorité décisionnelle est associée négativement à l'épuisement professionnel. Ces résultats soutiennent les modèles théoriques élaborés par Karasek (1979) et Karasek et Theorell (1990) qui prétendent que les tensions au travail surgissent lorsque l'individu a peu de pouvoir décisionnel sur l'exécution de ses tâches. Par ailleurs, afin de diminuer le niveau d'épuisement professionnel, nous suggérons que le travailleur ait une plus grande possibilité d'exercer un contrôle dans le déroulement de son travail par l'exercice d'une certaine liberté dans l'exécution de ces tâches qu'il doit accomplir et d'une participation au processus décisionnel. Plusieurs auteurs arrivent à une conclusion semblable à savoir qu'une plus grande autorité décisionnelle serait bénéfique pour la santé mentale de l'employé et contribuerait à diminuer le niveau d'épuisement professionnel (Alarcon, 2011; Bakker et al., 2005; Bourbonnais et al., 1999; 1998; Kowalski et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Marchand & Durand, 2011; Sundin et al., 2007; Taris et al., 1999).

Notre **troisième** hypothèse de recherche suggérait que les demandes psychologiques soient associées positivement avec l'épuisement professionnel. Les résultats obtenus suite aux régressions linéaires sont significatifs (voir tableau X). Par conséquent, nous sommes en mesure de confirmer cette hypothèse. Ainsi, nous pouvons appuyer les modèles théoriques demandes-contrôle et demandes-contrôle-soutien élaboré respectivement par Karasek (1979) et Karasek et Theorell (1990) dont la logique suggère qu'une importante demande psychologique au travail crée un état défavorable chez le travailleur augmentant ainsi le risque de développer des problèmes de santé mentale. Rappelons que les demandes psychologiques sont liées aux sources de stress présentes dans l'environnement de travail tels que les conflits, les échéanciers, les responsabilités, les demandes contradictoires, etc. (Karasek, 1989). Afin de diminuer le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs, nous recommandons que les organisations offrent aux travailleurs un environnement de travail qui soit le moins stressant possible. De plus, nos résultats sont conformes à

ceux de plusieurs études répertoriées dans la littérature sur le sujet (Alarcon, 2011; de Jonge et al., 1996; Marchand & Durand, 2011; Rafferty et al., 2001; Verhoeven et al., 2003).

La **quatrième** hypothèse de notre recherche postulait que les demandes contractuelles, c'est-à-dire l'horaire de travail irrégulier et le nombre d'heures travaillées par semaine, soient positivement associées à l'épuisement professionnel. Nous sommes en mesure de confirmer partiellement cette hypothèse. En effet, les résultats obtenus suite aux régressions linéaires sont significatifs pour l'horaire de travail et pour les heures travaillées (voir tableau X). Cependant, le sens de la relation est négatif pour le nombre d'heures travaillées par semaine et positif pour le l'horaire de travail. En d'autres mots, cela indique que le fait d'avoir des horaires de travail irréguliers et imprévisibles augmente le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs. Nos résultats vont dans le même sens que ceux de Haines et al. (2008) et Williams (2008) dont la logique suggère que des horaires irréguliers puissent entraîner des effets négatifs et favoriser la détérioration de la santé mentale. Ces résultats sont aussi conformes à ceux de Jamal (2004) qui prétendent que les travailleurs ayant des horaires anormaux ainsi que des quarts de travail imprévisibles ont un niveau d'épuisement professionnel plus élevé. En ce qui concerne le nombre d'heures travaillées par semaine, nos résultats présentent une association négative avec l'épuisement professionnel. Nos prédictions ont donc été confirmées en partie, la relation étant bien significative mais pas dans le sens que nous avions supposé. Autrement dit, cela indique que le fait de travailler de longues heures viendrait diminuer le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs. Ces résultats sont contraires à ceux de Vézina et al. (1992) qui rapportent que les individus travaillant de longues heures, exigeant une surcharge de travail, en subissent l'impact sur leur vie familiale et sur leur équilibre psychologique. Cependant, il est intéressant de constater que nos résultats appuient ceux de Schaufeli et al. (2008) qui rapportent qu'une relation positive est observée entre le temps de travail (le nombre d'heures travaillées) et l'épuisement professionnel mais exclusivement lorsque le nombre d'heures travaillées est mesuré comme une pression perçue par le travailleur (valeur subjective). Pour Schaufeli et al. (2008), cette relation positive entre le nombre

d'heures travaillées et l'épuisement professionnel n'est observée que très rarement lorsqu'il s'agit de mesures plus objectives comme par exemple, le nombre d'heures de travail par semaine. Nous pouvons donc penser que nos résultats auraient peut être rapporté une relation positive si le nombre d'heures travaillées avait été mesuré comme une valeur subjective (comme une pression perçue par le travailleur) et non objective.

Selon la **cinquième** hypothèse, le soutien social au travail était négativement associé à l'épuisement professionnel. Cette hypothèse est confirmée puisque nos résultats révèlent la présence d'une relation significative entre le soutien social au travail et l'épuisement professionnel (voir tableau X). Autrement dit, cette relation significative révèle que toute interaction sociale synonyme d'aide et/ou de reconnaissance de la part des supérieurs et des collègues va contribuer à diminuer le niveau d'épuisement professionnel. À l'aide de la confirmation de cette hypothèse, nous soulevons donc l'importance de la disponibilité en milieu de travail de toute personne qui soit susceptible de procurer une aide au travailleur lors d'un manque au niveau des ressources matérielles mais aussi à d'autres niveaux, comme avoir quelqu'un avec qui partager les problèmes vécus au travail. Aussi, nous pouvons souligner que nos résultats permettent de supporter le modèle théorique de Karasek et Theorell (1990) soutenant que les travailleurs bénéficiant d'un bon soutien social au travail déclarent une meilleure santé mentale. Pour finir, nos résultats sont conformes à plusieurs autres études sur le sujet qui ont rapporté que le soutien social au travail était associé négativement à l'épuisement professionnel (Bourbonnais et al., 1999; 1998; de Jonge et al., 1996; Halbesleben, 2006; Lambert et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Marchand & Durand, 2011; Schaufeli et al., 2008; Tummers & Landeweerd, 2002).

La **sixième** hypothèse de notre étude postulait que la supervision abusive soit associée positivement à l'épuisement professionnel. Cette hypothèse est confirmée puisque les résultats aux analyses statistiques présentent une relation significative entre la supervision abusive et l'épuisement professionnel (voir tableau X). En d'autres mots, la supervision abusive augmente le niveau d'épuisement professionnel chez les travailleurs. Ces résultats sont conformes à l'étude de Tepper (2000), qui est

à notre connaissance la seule étude ayant rapportée précisément une influence de la supervision abusive sur l'épuisement professionnel et qui a permis d'observer une relation positive significative entre la supervision abusive et l'épuisement émotionnel. Nos résultats nous permettent donc d'en apprendre davantage puisque cette dernière étude n'avait considéré que la dimension d'épuisement émotionnel dans le cadre des analyses statistiques. Nous pouvons donc soulever l'importance d'offrir aux travailleurs une bonne supervision et bon encadrement afin de diminuer le niveau d'épuisement professionnel. De plus, nous sommes en mesure de supporter les résultats de Borritz et al. (2005), qui avaient observé qu'une faible qualité de leadership était associée à de plus hauts niveaux d'épuisement professionnel. Par ailleurs, nous pouvons préciser que les modes de supervisions sont très encadrés et normés dans les services policiers. Ainsi, la supervision abusive devient plus apparente si elle existe à certains endroits. En ce sens, soulignons que depuis 2005 le SPVM a mis en place un plan d'action corporatif visant à offrir un meilleur encadrement et une meilleure supervision de son personnel (SPVM, 2005).

Pour finir, la dernière hypothèse que nous sommes en mesure de confirmer est la **septième** hypothèse. Celle-ci suggérait une association positive entre le conflit travail-famille et l'épuisement professionnel. Ce sont les résultats obtenus lors de l'analyse multivariée (voir tableau X) qui nous permettent de confirmer cette hypothèse. En effet, nous trouvons que le conflit travail-famille est associé positivement à l'épuisement professionnel, ceci sous-entend que le fait de vivre un conflit travail-famille augmentera le niveau d'épuisement professionnel. Nous pouvons donc comprendre qu'en présence de conflit qui se produit lorsqu'une personne doit assumer plusieurs rôles à la fois (celui d'un employé, d'un parent et d'un conjoint) et tout particulièrement en présence de conflit où le travail interfère sur la quantité ou la qualité du temps consacré à la vie familiale, un travailleur rapportera un niveau plus élevé d'épuisement professionnel. Ces résultats sont conformes avec d'autres études (Burke & Greenglass, 2001; Buunk & Schaufeli, 1993; Demerouti et al., 2004; Estryng-Behar et al., 2010; Leiter & Durup, 1996).

5.2.1.2. Les hypothèses infirmées

Notre **huitième** hypothèse suggérait une relation négative entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Nos résultats ont démontré que le soutien social dont bénéficie un travailleur à l'extérieur de son travail n'est pas significativement relié à l'épuisement professionnel (voir tableau X). Pourtant la théorie voulant que le soutien favorise la santé (Cohen & Wills, 1985; Dejours, 1993; House et al., 1988) et agisse comme un agent de protection important pour la santé mentale (House et al., 1988; Marchand et al., 2006b) nous laissait supposer que ce facteur aurait pu jouer un rôle important dans l'explication global du phénomène d'épuisement professionnel. De plus, la littérature rapportait que le soutien provenant de la famille et des amis pouvait aider à atténuer certains effets d'un travail stressant et puisse permettre au travailleur d'échapper à la pression pour qu'il puisse vivre une vie plus équilibrée (Kurtz, 2008; Lambert et al., 2010). Cependant, nos résultats vont à l'encontre des résultats de Halbesleben (2006), qui rapportent une association significative entre l'épuisement professionnel et le soutien social hors-travail, et des résultats de Bourbonnais et al. (1998), qui rapportent une association significative entre le soutien social hors-travail et l'épuisement émotionnel. Ces différences de résultats pourraient être causé par les diverses méthodologies utilisées à travers les études. Tout particulièrement pour la recherche de Habesleben (2006), car il s'agit d'une méta-analyse regroupant plus de 114 publications, ce qui apportent son lot de différences méthodologiques. Aussi, l'étude de Bourbonnais et al. (1998) ne considère qu'une seule dimension de l'épuisement professionnel, alors que dans nos analyses nous avons retenu l'indice global de l'épuisement professionnel. De plus, il existe aussi des différences méthodologiques entre l'étude de Bourbonnais et al. (1998) et la présente étude. Notamment, l'échantillon de Bourbonnais et al. (1998) est exclusivement constitué d'infirmières et la recherche est de nature longitudinale. Il pourrait s'agir là d'explications sur la divergence des résultats trouvés. Par ailleurs, une autre explication pourrait être dû à la culture typique de notre population d'étude. En effet, les policiers entretiennent un rapport particulier avec leur réseau social hors-travail, ils n'entretiennent souvent que des réseaux relatifs au travail parce qu'ils perçoivent leurs collègues comme étant les seules personnes capables de comprendre leur réalité

(McCarty et al., 2007). Ajoutons que la littérature rapporte que les policiers atteints d'épuisement professionnel tendent à s'isoler de leurs amis et cette forte culture policière 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 (McCarty et al., 2007; Waters & Ussery, 2007). Ainsi, nos résultats pourraient s'expliquer car en regard de notre échantillon, le soutien social hors-travail pourrait correspondre au soutien social au travail, les policiers s'entourant uniquement d'un réseau d'ami policiers. Pour finir, nos résultats viennent supporter ceux de Lambert et al. (2010) qui n'ont trouvé aucune relation significative entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. En bref, il semblerait que pour notre échantillon de travailleur du SPVM, le soutien provenant du réseau social hors-travail n'ait pas d'influence sur le niveau d'épuisement professionnel.

Pour finir, notre **neuvième** hypothèse stipulait que le soutien social hors-travail aurait un effet modérateur sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Pour être en mesure de vérifier cette hypothèse, nous avons créé des variables d'interaction combinant à chaque fois notre variable modératrice avec chaque condition de l'organisation du travail. Nous avons ensuite intégré ces variables d'interaction au modèle de régression linéaire et deux variables d'interaction se sont avérées être significatives (voir tableau X), celle combinant la variable modératrice à la supervision abusive et celle combinant la variable modératrice au conflit travail-famille. Cependant, après avoir isolé ces variables dans le modèle, elles n'ont plus été significatives. Ainsi, les résultats de nos analyses ne sont pas significatifs et ne nous permettent pas de confirmer cette neuvième hypothèse (voir tableau XI). Par conséquent, le soutien se trouvant dans le réseau social hors-travail ne semble pas modérer la relation entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. L'interprétation des conclusions obtenues est très similaire à l'explication précédente de la relation non significative entre l'effet direct du soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel. Ajoutons, que nos résultats vont à l'encontre des travaux de Halbesleben (2006) qui rapportent que le soutien social hors-travail interagit avec les facteurs du travail pour venir diminuer l'intensité de l'épuisement professionnel. Or, nos résultats ne rapportent aucun lien

entre le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel (**H8**). Ces conclusions pourraient expliquer en partie l'absence de modération dans nos résultats. De plus, la littérature rapporte que le soutien social hors-travail étudié comme modérateur sur une relation entre les facteurs du travail et l'épuisement professionnel entretient des relations significatives avec le cynisme et l'efficacité professionnelle. Cependant, notre étude ne mesure que l'indice global d'épuisement professionnel ce qui pourrait venir fausser les résultats, ce qui expliquerait la divergence de résultats entre les deux études. Pour finir, rappelons une des conclusions faites précédemment, la culture de notre échantillon paraît avoir un certain impact sur nos résultats. Effectivement, les policiers semblent avoir un réseau social constitué uniquement de policiers. Ainsi, nous pourrions expliquer nos résultats car le soutien social hors-travail chez les policiers correspondrait au soutien des collègues de travail.

5.2.2. Les variables contrôles significatives

Les analyses multivariées effectuées nous ont permis d'observer des relations significatives entre certaines variables contrôles et l'épuisement professionnel. Tout particulièrement, il s'agit du statut civil, du statut parental, du conflit famille-travail et de l'amabilité.

Selon nos résultats, les travailleurs vivant en couple seraient plus sujets à vivre de l'épuisement professionnel que les travailleurs vivants seuls. Ce constat semble assez étonnant car il va à l'inverse de la majorité des études (Ahola et al., 2006a; 2008; Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996; 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998), mais dans le même sens que l'étude de Ross et al. (1989). Par ailleurs, vivre avec un enfant ou plus à la maison serait un facteur de protection contre l'épuisement professionnel. Ces résultats sont en accord avec ceux de Maslach et Jackson (1984). Nos résultats révèlent que le conflit famille-travail est associé positivement avec l'épuisement professionnel. Autrement dit, un travailleur vivant tout conflit où les préoccupations familiales interfèrent sur la vie professionnelle rapportera un plus grand niveau d'épuisement professionnel. Certains auteurs rapportent des résultats similaires (Burke, 1993; Burke, 1993; Burke & Greenglass, 2001; Demerouti et al., 2004; Estryn-Behar et al., 2010; Leiter & Schaufeli, 1996). Pour finir, nos résultats

rappellent qu'obtenir un score élevé à la composante d'amabilité augmentera le niveau d'épuisement professionnel. Les individus obtenant un score élevé au facteur d'amabilité sont définis comme étant compatissants, facile à vivre, confiants, serviables, indulgents, crédules et francs. Ces résultats vont à l'encontre des résultats de Deary et al. (1996) et Piemont (1993), qui rapportent une relation négative entre l'amabilité et l'épuisement professionnel.

5.3. Forces et limites de la recherche

Cette recherche possède certaines forces ainsi que certaines limites que nous allons vous présenter dans cette section.

5.3.1. Les forces

Tout d'abord, l'une des forces de cette étude réside dans le fait que très peu d'études ont examiné le rôle modérateur du soutien social hors-travail en lien avec les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Ainsi, cette étude se développe autour de l'idée générale qu'une personne rapportant posséder un fort soutien social hors-travail, aura tendance à être moins stressé car le soutien provenant de la famille et des amis pourrait aider à atténuer certains effets d'un travail stressant et puisse permettre ainsi au travailleur d'échapper à la pression pour qu'il puisse vivre une vie plus équilibrée. Or, même si cette théorie semble admise dans la littérature, les preuves empiriques restent très faibles et peu nombreuses (Halbesleben, 2006; Lambert et al., 2010). Ce mémoire tente donc d'interpréter et de comprendre en profondeur la dynamique entre ces différentes variables.

De plus, cette recherche intègre un nombre important de variables étant susceptibles d'avoir un impact sur le niveau d'épuisement professionnel. Ainsi, cela nous a permis d'éviter que nos résultats ne soient expliqués par d'autres facteurs. De plus, l'intégration d'éléments reliés au travail, à la situation hors-travail mais aussi aux caractéristiques individuelles comme les traits de personnalité, nous permet d'améliorer la 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.

Une autre force concerne la validité des instruments d'observation ainsi que la validité interne de la recherche. En effet, comme nous l'avons déjà mentionné, la validité des instruments est facile à démontrer puisque ces derniers ont été testés à maintes reprises dans différentes recherches et sont basés sur la littérature. Pour ce qui est de la validité interne des échelles, il faut vérifier les alphas de Cronbach. Dans notre cas, la majorité de ceux-ci sont assez élevés, ce qui assure une bonne fidélité des variables mesurées lors de l'étude. De plus, nous possédons une grande validité au niveau du modèle théorique. Plus précisément, notre modèle s'inspire du modèle demandes-contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990). Ce dernier bénéficie d'un fort appui empirique, ce qui vient solidifier notre modèle conceptuel.

5.3.2. Les limites

Pour commencer, l'utilisation de données secondaires constitue la première limite de notre recherche. Ces données constituaient un pré-test pour le projet final « Développer de meilleurs outils d'interventions et politiques en santé mentale : Une approche multidisciplinaire ». Conséquemment, les informations qui ont été recueillies ne sont pas directement reliées à notre question de recherche. Nous nous sommes donc contenté des données secondaires de cette enquête.

Ensuite, une autre grande lacune de cette recherche concerne la faible validité externe. En effet, l'échantillon utilisé est constitué d'employés travaillant tous pour un même employeur et dans une même ville, ce qui traduit 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 simple participation d'employés civils et policiers. En effet, la participation à cette recherche se faisait sur une base entièrement libre une fois les sujets sollicités. Cependant, nos résultats permettent

tout de même de donner des idées pour les futures recherches car certaines de nos hypothèses ont été validées.

Parallèlement, le taux de réponse traduit une autre limite. Effectivement, pour la période de l'enquête, l'effectif présent (personnes qui travaillaient lors des journées de la collecte de données) fut de 855 employés, et sur ce nombre, 410 individus ont répondu au questionnaire. Ainsi, le taux de participation total fut de 48.07%, ce qui est assez faible. Toutefois, les participants n'étaient en général convoqués qu'une fois, de sorte qu'il n'y a eu que très peu de rappels à participer.

Une autre faiblesse de cette recherche concerne le type d'étude qui a été réalisée. La coupe transversale de notre étude limite la possibilité de confirmer des relations de nature causale. De plus, en ce qui concerne l'épuisement professionnel la poursuite 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. Par conséquent, nous croyons que la compréhension et la réduction des conséquences du syndrome d'épuisement professionnel passent nécessairement par la multiplication des études longitudinales sur le sujet.

Aussi, ajoutons que la construction de la variable sur l'horaire de travail représente une autre limite à notre étude. Effectivement, cette variable a été construite en additionnant quatre indicateurs. Les trois premiers indicateurs mesurent respectivement si le travailleur est exposé à un horaire normal de jour, de soir et de nuit. Tandis que le quatrième mesure si le travailleur est exposé à un horaire de travail irrégulier ou imprévisible. La combinaison de ces quatre indicateurs est discutable et contribue à limiter la portée de nos résultats sur cette variable. En effet, un travailleur peut être exposé à un horaire normal de jour tout en ayant un horaire de travail irrégulier, ce qui limite la portée de l'impact de l'horaire de travail irrégulier dans les analyses. Conséquemment, l'interprétation de nos résultats sur la relation positive et significative entre l'horaire de travail et l'épuisement professionnel est

limitée. Ainsi, nous pensons que les indicateurs sur l'horaire de travail devraient être analysés séparément dans les futures recherches.

Pour finir, la dernière limite de notre étude résiderait dans la mesure de la variable dépendante. Comme mentionné précédemment dans la partie sur la vérification des hypothèses, des écarts existant entre nos conclusions et la littérature semblent être dus à la mesure de l'épuisement professionnel. Dans notre recherche, seul l'indice global d'épuisement professionnel a été mesuré en lien avec les variables du modèle. Cependant, nos conclusions nous amènent à comprendre qu'il existe des différences de résultats entre chacune des dimensions de l'épuisement professionnel, soit l'épuisement émotionnel, le cynisme et l'efficacité professionnelle et la mesure des variables de notre étude. Par exemple, comme mentionné précédemment, le soutien social hors-travail semble interagir entre les facteurs du travail et avec les seules dimensions du cynisme et de l'efficacité professionnelle et non avec l'indice global de l'épuisement professionnel. En conséquent, nous suggérons de mesurer chacune des trois dimensions prises séparément dans toutes recherches souhaitant mesurer l'indice global d'épuisement professionnel.

5.4. Pistes de recherches futures

Les prochaines études qui seront réalisées avec le même sujet de recherche devraient être en mesure de contrer les limites précédemment citées. Ainsi, il serait intéressant que les recherches futures utilisent des données primaires afin de cibler tout particulièrement la question de recherche et obtenir ainsi des conclusions plus précises sur la problématiques de l'étude. Cela éviterait que le chercheur ne se restreigne à des données secondaires.

Aussi, nous croyons qu'une étude de type longitudinal s'impose afin de mettre en évidence des relations de causalité entre les variables. En effet, il serait intéressant de pouvoir démontrer un lien de causalité entre les facteurs professionnels et l'épuisement professionnel en utilisant une échelle de temps continue. Comme mentionné précédemment, nous croyons que la compréhension et la réduction des conséquences du syndrome d'épuisement professionnel passe nécessairement par la

multiplication des études longitudinales sur le sujet. De plus, il serait pertinent d'utiliser un échantillon représentatif de la main d'œuvre policière et encore mieux de la population active.

Aussi, nous préconisons la prise en considération des trois dimensions de l'épuisement professionnel pour des futures recherches, et cela en plus de la mesure de l'indice global d'épuisement professionnel. En effet, il semble que certaines variables agissent différemment sur chacune des dimensions et en fonction de l'indice global d'épuisement professionnel lui-même. Autrement dit, nous considérons que des recherches ultérieures devraient se pencher sur l'influence des facteurs du travail, des facteurs hors travail et des caractéristiques individuelles, sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel, afin de vérifier la présence de relations particulières qui pourraient unir certaines variables aux trois dimensions. Une distinction des trois dimensions de l'épuisement professionnel doit donc être réalisée dans les futures recherches souhaitant utiliser le même sujet de recherche ou tout autre sujet mesurant l'épuisement professionnel.

De plus, le modèle d'analyse pourrait être plus développé. En effet, il serait pertinent d'intégrer la variable de la culture organisationnelle car elle semble avoir un certain impact dans cette étude. Effectivement, il semble que la culture policière a une grande influence sur le degré de soutien social hors-travail dans nos résultats. Les policiers semblent entretenir un rapport particulier avec leur réseau social hors-travail. Ils n'entretiennent souvent que des réseaux relatifs au travail parce qu'ils perçoivent leurs collègues comme étant les seules personnes capables de comprendre leur réalité. Par conséquent, certaines variables sur la culture organisationnelle pourraient être intégrées dans les futures recherches.

En somme, les résultats de cette recherche viennent confirmer les études scientifiques qui suggèrent que certaines conditions de l'organisation du travail sont des variables expliquant la survenue de l'épuisement professionnel chez les travailleurs. Par conséquent, il serait pertinent que les futures recherches se concentrent davantage sur la pratique, à savoir comment contrer ces conditions de l'organisation du travail afin de réduire au maximum le niveau d'épuisement professionnel. Les futures recherches

pourraient donc s'intéresser à l'intervention et à la prévention des problèmes de santé mentale chez les travailleurs. Par exemple, selon les résultats de notre étude, il serait pertinent de se concentrer sur les horaires de travail irrégulier afin de trouver des solutions envisageables en évitant que les travailleurs ne se retrouvent dans de telles conditions qui augmentent le niveau d'épuisement professionnel. Par la suite, les recherches devraient aussi s'assurer que les moyens mis en places sont appropriés, en effectuant une évaluation des programmes.

Pour finir, nos résultats n'ont pas pu permettre de vérifier l'effet modérateur du soutien social hors-travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. Cependant, il serait intéressant que les recherches futures se penchent sur cet effet en élargissant le champ des connaissances à ce niveau, dans le but de dégager une tendance générale et de tirer des conclusions claires sur l'interaction entre le soutien social hors-travail, le travail et l'épuisement professionnel.

CONCLUSION

L'objectif principal de ce mémoire était de déterminer l'effet modérateur du soutien social-hors travail sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et l'épuisement professionnel. De plus, nous tenions à déterminer l'influence de certains facteurs du travail sur l'épuisement professionnel. Pour ce faire, nous avons eu recours aux données secondaires d'une enquête réalisée auprès du SPVM avec un échantillon composé de policiers et d'employés de bureau.

La cadre conceptuel utilisé pour réaliser cette recherche s'est inspiré du modèle demandes-contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990). Nous avons choisi d'étudier des facteurs professionnels qui se rapprochaient de ceux utilisés dans ce modèle théorique soit, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, les demandes psychologiques et le soutien social au travail. Par la suite, et en fonction de la littérature effectuée au premier chapitre, nous avons décidé d'intégrer d'autres facteurs du travail à notre modèle, comme les demandes contractuelles, la supervision abusive et le conflit travail-famille. Aussi, pour répondre à notre question de recherche et en se basant sur notre revue de la littérature, une variable modératrice du soutien social hors-travail a été ajoutée ainsi que plusieurs caractéristiques individuelle. Au total neuf hypothèses furent ensuite postulées.

Cette étude nous a permis de détecter quelques facteurs pouvant influencer le niveau d'épuisement professionnel. En effet, nos résultats rapportent que parmi les conditions de l'organisation du travail, sept variables sont associées significativement à une variation du niveau d'épuisement professionnel. Plus précisément, l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, et le soutien social au travail sont associés négativement au niveau d'épuisement professionnel. À l'inverse, nous avons décelé que les demandes psychologiques, les demandes contractuelles (l'horaire de travail), la supervision abusive et le conflit travail-famille augmentaient le niveau d'épuisement professionnel. Par ailleurs, nos résultats soutiennent que le fait de vivre

en couple, de ne pas avoir d'enfant, de vivre un conflit famille-travail et d'avoir un score élevé au trait de personnalité amabilité sont tout autant de caractéristiques associées à un haut niveau d'épuisement professionnel. En outre, nos analyses multivariées ne révèlent aucun résultat significatif quant au lien direct du soutien social hors-travail sur l'épuisement professionnel, ni d'effet modérateur du soutien social hors-travail en interaction entre les facteurs du travail et l'épuisement professionnel.

En nous basant sur nos résultats, nous pouvons affirmer que les facteurs du travail ont bien une part significative de responsabilité dans le développement de l'épuisement professionnel. Aussi, il est intéressant de constater que nos conclusions touchent directement des caractéristiques du travail qui peuvent être contrôlables par les organisations voulant être proactive face à la santé mentale au travail. Nous pensons notamment aux demandes contractuelles ainsi qu'au conflit travail-famille. En effet, notre étude pourrait permettre aux entreprises d'agir de façon plus proactive en examinant attentivement comment se vit chez un employé le conflit travail-famille ou encore la charge des demandes contractuelles. Les organisations pourraient ainsi mettre en place des programmes permettant d'éviter que les salariés aient des horaires de travail irréguliers et imprévisibles. Les organisations pourraient aussi être proactive en développant une politique de conciliation travail-famille. Un travail d'évaluation et aussi d'intervention au sein même des entreprises pourrait favoriser largement une diminution du niveau d'épuisement professionnel. Les conséquences pourraient alors être bénéfiques pour les travailleurs mais aussi pour l'entreprise, qui pourrait voir son taux d'absentéisme ainsi que son taux de congé pour maladie diminuer.

Même si nos résultats n'ont pas pu démontrer que le soutien social hors-travail agissait sur l'épuisement professionnel, nous pensons que d'autres facteurs à l'extérieur du travail ont aussi une influence sur l'épuisement professionnel. Notre étude a d'ailleurs rapporté que certaines caractéristiques individuelles avaient une influence sur le niveau d'épuisement professionnel rapporté par les travailleurs du

SPVM. Nous pensons donc que les recherches doivent encore investiguer en ce sens afin de dégager une tendance générale et des résultats empiriques plus solides.

BIBLIOGRAPHIE

- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: a prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders, 104*(1-3), 103-110
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., 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*(1), 55-62
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., . . . Lonnqvist, J. (2006a). Burnout in the general population Results from the Finnish Health 2000 Study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 41*(1), 11-17
- Ahola, K., Honkonen, T., Kivimäki, M., Virtanen, M., Isometsä, E., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2006b). Contribution of Burnout to the association between job strain and depression: the Health 2000 Study. *JOEM, 48*(10), 1023-1030
- Ahola, K., Kivimaki, M., Honkonen, T., Virtanen, M., Koskinen, S., Vahtera, J., & Lonnqvist, J. (2008). Occupational burnout and medically certified sickness absence: A population-based study of Finnish employees. *Journal of Psychomatic Research, 64*(185-193)
- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Huutonen, 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
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *journal of Vocational Behavior*(79), 549-562
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). The socially induced burnout model. Dans S. S.P. (dir.), *Advances in Psychology Research* (Vol. 25, p. 13-30). New York: Nova Science.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management, 10*(1), 16-38
- Bakker, A. B., 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., Killmer, C. H., Siegrist, J., & Schaufeli, W. B. (2000). Effort-reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing, 31*(4), 884-891

- Bakker, A. B., Le Blanc, P. M., & Schaufeli, W. B. (2005). 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., Demerouti, E., Janssen, P. P. M., Van Der Hulst, R., & Brouwer, J. (2000). Using Equity Theory to Examine the Difference Between Burnout and Depression. *Anxiety, Stress & Coping*, *13*(3), 247-268
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, *146*(1), 31-50
- Ballard, T. J., Romito, P., Lauria, L., Vigiliano, V., Caldora, M., Mazzanti, C., & Verdecchia, A. (2006). Self perceived health and mental health among women flight attendants. *Occupational & Environmental Medicine*, *63*(1), 33-38
- 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 absence. *Work & Stress*, *19*(3), 221-237
- Blau, G., & Lunz, M. (1999). Testing the impact of shift schedules on organizational variables. *Journal of Organizational Behaviour*, *20*, 933-942
- Borritz, M., Bultmann, U., Rugulies, R., Christensen, K. B., Villadsen, E., & Kristensen, T. S. (2005). Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: findings from 3-year follow up of the PUMA Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *47*(10), 1015-1025
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., & Kristensen, T. S. (2006). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Public Health*, *34*(1), 49-58
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Moisan, J., & Vézina, M. (1996). Job strain and psychological distress in white-collar workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, *22*(2), 139-145
- Bourbonnais, R., Comeau, M., & Vezina, M. (1999). Job strain and evolution of mental health among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, *4*(2), 95-107
- Bourbonnais, R., Comeau, M., Vezina, M., & Dion, G. (1998). Job strain, psychological distress, and burnout in nurses. *American Journal of Industrial Medicine*, *34*(1), 20-28
- Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N. W., & Buunk, B. P. (2001). Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature? *Personality and Individual Differences*, *30*, 873-880
- Burke, R. J. (1993). Toward an understanding of psychological burnout among police officers. *Journal of Behavior and Persnality*, *8*, 425-438

- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring and nursing staff well-being: The role of perceived hospital and union support. *Anxiety, Stress, and Coping: An International Journal, 14*, 93-115
- 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 Dans W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (dir.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (p. 53-69). New York: Taylor & Francis.
- Chevrier, N. (2009). *Adaptation Québécoise de l'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI)*. (Université du Québec à Montréal, Montréal).
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2), 310-357
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *NEO-PIR: Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cox, T., Tisserand, M., & Taris, T. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: questions and directions. *Work Stress, 19*, 187-191
- 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 and Medicine, 50*, 1317-1327
- de Jonge, J., Dollard, M. F., Dormann, C., Le Blanc, P. M., & Houtman, L. D. (2000b). The demand-control model: Specific demands, specific control, and well-defined groups. *International Journal of Stress Management, 7*(4), 269-287
- de 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 & Stress, 10*, 209-224
- de Jonge, J., Reuvers, M. M., Houtman, I. L., & Kompier, M. A. (2000c). Linear and nonlinear relations between psychosocial job characteristics, subjective outcomes, and sickness absence: baseline results from SMASH. Study on Musculoskeletal Disorders, Absenteeism, Stress, and Health. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(2), 256-268
- Deary, I. J., Blenkin, H., Agius, R. M., Endler, N. S., Zeally, H., & Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology, 87*, 3-29
- Deary, I. J., Watson, R., & Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing, 43*(1), 71-81
- Dejours, C. (1993). *Travail: usure mentale: de la psychopathologie à la psychodynamique*. Paris: Éditions Bayard.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Bulters, A. (2004). The loss spiral of work pressure, work-home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behavior, 64*, 131-149
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512
- Denton, M., Prus, S., & Walters, V. (2004). Gender differences in health: a Canadian study of the psychosocial, structural and behavioural determinants of health. *Social Science and Medicine, 58*, 2585-2600
- Donnellan, M. B., Oswald, F. L., Baird, B. M., & Lucas, R. E. (2006). The MINI-IPIP scales: Tiny-yet-effective measures of the Big Five factors of personality. *Psychological Assessment, 18*(2), 192-203
- Duxbury, L., & Higgins, C. (2001). *Work-Life Balance in the New Millennium: Where Are We? Where Do We Need to Go?* (p. 1-92). Ottawa: Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques.
- Enquête sociale et de santé du Québec 1998, 2e édition (ESSQ-98), Institut de la statistique du Québec. Repéré à l'adresse URL: http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf/e_soc98v2.pdf, consulté le 19 mars 2011
- Escribà-Agüir, V., & Pérez-Hoyos, S. (2007). Psychological well-being and psychosocial work environment characteristics among emergency medical and nursing staff. *Stress and Health, 23*, 153-160
- Estryn-Behar, M., Van der Heijden, B., Guétarni, K., & Fry, G. (2010). Pertinence des indicateurs de risques psychosociaux à l'hôpital pour la prévention du burnout. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement, 71*(4), 619-637
- Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., . . . 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. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165
- Genoud, P. A., Brodard, F., & Reicherts, M. (2009). Facteurs de stress et burnout chez les enseignants de l'école primaire. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 59*(1), 37-45
- Glass, D. C., & McKnight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology & Health, 11*(1), 23-48
- Goddard, D. C., Patton, W., & Creed, P. (2004). The Importance and Place of Neuroticism in Predicting Burnout in Employment Service Case Managers. *Journal of Applied Social Psychology, 34*, 282-296

- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. *Review of personality and social psychology*, 141-165.
- Gutek, A. B., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568
- Haines, V. Y., Marchand, A., Rousseau, V., & Demers, A. (2008). The mediating role of work-to-family conflict in the relationship between shiftwork and depression. *Work & Stress*, 22(4), 341-356
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of Social Support and Burout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. Dans W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (dir.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (p. 95-113). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Hanson, R. O., Jones, W. H., & Carpenter, B. N. (1984). Relational competence and social support. *Review of Personality and Social Psychology*, 5, 265-284
- Hills, H., & Norvell, N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes. *Behavioral Medicine*, 17(1), 31-38
- House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988). Structures and processes of social support. *Annual Review of Sociology*, 14, 293-318
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 63-77
- Jamal, M. (2004). Burnout, stress and health of employees on non-standard work schedules: a study of Canadian workers. *Stress and Health*, 20, 113-119
- Jamal, M., & Baba, V. V. (1992). Shift-work and department type related to job stress, work attitudes and behavioural intentions: a study of nurses. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 449-464
- Janssen, P. P. M., Peeters, M. C. V., De Jonge, J., Houkes, I., & Tummers, G. E. R. (2004). Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work-home interference. *Journal of Vocational Behavior*, 65(3), 411-429
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working 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

- Kairouz, S., & Demers, A. (2003). Inégalités socioéconomiques et bien-être psychologique: une analyse secondaire de l'Enquête sociale de la santé de 1998. *Sociologie et sociétés* 35(1), 185-202
- Kalimo, R. (2000). The challenge of changing work and stress for human resources. The case of Finland. *Journal of Tokyo Medical University*, 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(2), 109-122
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355
- Karasek, R., & Theorell, T. (2000). The Demand-Control-Support Model and CVD. *Occupational Medicine: State of the Art Review*, 15(1), 78-83
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implication for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of the working life*. New York: Basic Books.
- Kim, P. Y., Thomas, J. L., Wilk, J. E., Castro, C. A., & Hoge, C. W. (2010). Stigma, barriers to care, and use of mental health services among active duty and National Guard soldiers after combat. *Psychiatric Services*, 61(6), 582-588
- 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
- Kowalski, C., Ommen, O., Driller, E., Ernstmann, N., Wirtz, M. A., Köhler, T., & Pfaff, H. (2010). Burnout in nurses - the relationship between social capital in hospitals and emotional exhaustion. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 1654-1663
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207
- Kurtz, D. (2008). Controlled burn: The gendering of stress and burnout in modern policing. *Feminist Criminology*, 3, 216-238
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11), 1217-1236
- Legault, L. (2002). Les modèles d'analyse: Des théories riches en repères. *Objectif Prévention*, 25(1), 13-15
- Leiter, M. P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(1), 63-82

- Leiter, M. P., & Durup, M. J. (1996). Work, home, and in-between: a longitudinal study of spillover. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 32, 29-47
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety Stress Coping*, 9, 229-243
- Lepine, J. A., Lepine, M., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89, 883-891
- 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
- Lourel, M., & Guéguen, N. (2007). L'interface "vie privée-vie au travail". Effets sur l'implication organisationnelle et sur le stress perçu. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 74, 49-58
- Marchand, A. (2004). *Travail et santé mentale: une perspective multi-niveaux des déterminants de la détresse psychologique*. (Université de Montréal Montréal).
- Marchand, A. (2007). Mental health in Canada: Are there any risky occupations and industries? *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4-5), 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 événement 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). Do occupation and work conditions really matter? A longitudinal analysis of psychological distress experiences among Canadian workers. *Sociology of Health and Illness*, 27(5), 602-627
- Marchand, A., Demers, A., & Durand, P. (2005b). Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social Science and Medicine*, 61(1), 1-14
- Marchand, A., Demers, A., & Durand, P. (2006a). Social structures, agent personality and workers' mental health: A longitudinal analysis of the specific role of occupation and of workplace constraints-resources on psychological distress in the Canadian workforce. *Human Relations*, 59(7), 875-901
- Marchand, A., & Durand, P. (2011). Psychological Distress, Depression, and Burnout: Similar Contribution of the Job Demand-Control and Job Demand-Control-Support Models? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(2), 185-189
- Marchand, A., Durand, P., & Demers, A. (2006b). Un modèle multi-niveaux des déterminants de la santé mentale dans la main-d'oeuvre. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 25(2), 11-30

- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional theory of burnout. Dans W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (dir.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (p. 19-32). Washington: Francis & Taylor.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI Manual*. (3rd^e éd.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. (Traduit par V. Gourdon, Arènes^e éd.). Paris.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review 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
- McClenahan, C., Giles, M., & Mallett, J. (2007). The importance of context specificity in work stress research: A test of the Demand-Control-Support model in academics. *Work & Stress*, 21(1), 85-95
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1994). The stability of personality: Observations and evaluations. *Psychological Science*, 3, 173-175
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2003). *Personality in adulthood*. New York: The Guilford Press.
- 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
- Mesmer-Magnus, J., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 215-232
- Moisson, V., & Cucchi, A. (2010). *Les déterminants du stress et de l'épuisement professionnel: le rôle de l'environnement relationnel*. Communication présenté Nouveaux comportements, nouvelle GRH?, Rennes/Saint-Malo.
- Niedhammer, I., Goldberg, M., Leclerc, A., Bugel, I., & David, S. (1998). Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 24(3), 197-205

- Ogus, E. D., Grennglass, E. R., & Burke, R. J. (1990). Gender-role differences, work stress and depersonalization. *Journal of Social Behavior and Personality*, 5, 387-398
- Oligny, M. (2009). Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critiques. *Revue internationale de Psychosociologie*, 16, 207-228
- Pervin, L. A., & John, O. P. (2005). La théorie des traits de personnalité (Traduit par L. Nadeau, D. Acier & D. Miranda *Personnalité Théorie et recherche* (ERPI^e éd., p. 193-219). Québec.
- Peters, S., & Mesters, P. (2008). Le coût du stress et du burn out, en France et ailleurs. Dans Marabout (dir.), *Le burnout, comprendre et vaincre l'épuisement professionnel* (p. 203-207). Paris.
- Piedmont, R. L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: the role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3), 457-473
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychological 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.
- Plaisier, I., de Bruijn, J. G., de Graaf, R., ten Have, M., Beekman, A. T., & Penninx, B. W. (2007). The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. *Social Science & Medicine*, 64(2), 401-410
- Poulin, J. E., & Walter, C. A. (1993). Burnout in gerontological social work. *Social Work*, 38, 305-310
- Price, L., & Spence, S. H. (1994). Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees : Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety Stress Coping*, 7, 67-84
- Rafferty, Y., Friend, R., & Landsbergis, P. A. (2001). The association between job skill discretion, decision authority and burnout. *Work & Stress* 15, 73-85
- Rasle, 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
- Rogers, J. C., & Dodson, S. C. (1988). Burnout in occupational therapists. *American Journal of Occupational Therapy*, 42(12), 787-792
- Ross, R. R., Altameier, E. M., & Russel, D. W. (1989). Job stress, social support and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(464-470)
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (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*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory-General Survey. Dans C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (dir.), *MBI Manual* (3rd^e éd.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203
- 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. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41
- Siegrist, J., & Peter, R. (2000). The Effort-Reward Imbalance Model. *Occupational Medicine: State of the Art Review*, 15(1), 83-87
- 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(8), 1483-1499
- SPVM. (2005). Plan d'action corporatif 2005 du SPVM. Repéré à l'adresse URL : http://www.spvm.qc.ca/upload/documentations/GDR_juil10.pdf, consulté le 9 décembre 2011
- St-Onge, S., Deschênes, G., & Renaud, S. (2010). Analyse de la relation entre les dispositions personnelles et le conflit travail-famille. *Relations Industrielles*, 65(4), 609-631
- St-Onge, S., Renaud, S., Guérin, G., & Caussignac, E. (2002). Vérification d'un modèle structurel à l'égard du conflit travail-famille. *Relations Industrielles*, 57(3), 491-516
- Stansfeld, S. (2002). Work, personality and mental health. *British Journal of Psychiatry*, 181(2), 96-98
- Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C., & Lisspers, J. (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
- Tang, C. S.-K., Au, W.-T., Schwarzer, R., & Schmitz, G. (2001). Mental health outcomes of job stress among Chinese teachers: role of stress resource factors and burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 887-901
- Taris, T., Schreurs, P., & 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

- Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et burnout: Concepts, modèles, interventions*. Paris: Dunod.
- Tummers, G. E. R., & Landeweerd, J. (2002). Work Organization, Work Characteristics, and Their Psychological Effects on Nurses in the Netherlands. *International Journal of Stress Management, 9*(3), 183-205
- 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 & Coping: an International Journal, 13*(2), 165-185
- Van Horn, J. E., Schaufeli, W. B., Grennglass, 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., Bosma, H., & Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort-reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science & Medicine, 60*(5), 1117-1131
- Vandenberghe, C., Stordeur, S., & D'Hoore, W. (2009). Une analyse des effets de la latitude de décision, de l'épuisement émotionnel et de la satisfaction au travail sur l'absentéisme au sein des unités de soins infirmiers. *Le travail humain, 72*(3), 209-228
- Verhoeven, C., Maes, S., Kraaij, V., & Joekes, K. (2003). The Job-control-social support model and wellness/health outcomes: a european study. *Psychology and Health, 18*, 421-440
- Vermeulen, M., & Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work, and psychological distress. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(4), 428-440
- Vézina, M. (2008). La prévention des problèmes de santé psychologique liés au travail: nouveau défi pour la santé publique. *Santé Publique, 20* (Supplément n°3), S121-128
- Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., & Vinet, A. (1992). *Pour donner un sens au travail. Bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*. Boucherville: Gaëtan Morin.
- Vezina, M., & Gingras, S. (1996). Travail et santé mentale: les groupes à risques. *Canadian Journal of Public Health, 87*(2), 135-140
- 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

- Westman, W., & Etzion, D. (1995). Crossover of stress, strain and resources from one spouse to another. *Journal of Organisational Behavior*, 16, 169-181
- Williams, C. (2008). L'équilibre travail-vie personnelle des travailleurs de quarts. Dans S. Canada (dir.), *Perspective* (p. 5-18).
- Wright, C., Devereaux, M. S., & Riggs, B. (2006). Le stress et la dépression au sein de la population occupée. *Rapport sur la santé, Statistiques Canada*, 17(4)
- Zapf, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: areview of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(2), 145-169
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570-1598