



HAL
open science

Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion : quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ?

Naouële Bouterfas

► To cite this version:

Naouële Bouterfas. Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion : quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ?. Philosophie. Université Charles de Gaulle - Lille III, 2014. Français. ⟨NNT : 2014LIL30060⟩. ⟨tel-01199389⟩

HAL Id: tel-01199389

<https://theses.hal.science/tel-01199389v1>

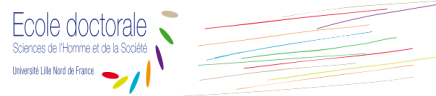
Submitted on 15 Sep 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization



THESE DE DOCTORAT

En vue de l'obtention du grade de Docteur d'université, Section 16

Spécialités : Psychologie sociale, Psychologie du travail et des Organisations

Présentée et soutenue publiquement le 1^{er} Décembre 2014 par

Naouële BOUTERFAS

Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion: quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ?

Membres du jury

Pascale DESRUMAUX, Professeure de psychologie du Travail et des Organisations, Université de Lille 3 (Directrice de thèse)

Catherine HELLEMANS, Professeure de psychologie du Travail et des Organisations, Université Libre de Bruxelles (rapporteur)

Christine JEOFFRION, Maître de conférences HDR en psychologie sociale, du travail et des organisations, Université de Nantes (rapporteur)

Nathalie LIONET- PRZYGODZKI, Professeure de psychologie sociale, Université de Lille 3 (examineur)

Alain SOMAT, Professeur de psychologie sociale, Université de Rennes 2 (examineur)

Décembre 2014

UNIVERSITE CHARLE DE GAULLE-LILLE 3

U.F.R. Lettres, Arts, Sciences Humaines et Sociales

École Doctorale SHS 473-Lille, Nord de France

*Laboratoire PSITEC (Psychologie: Interactions, Temps, Émotions, Cognitions,
EA 4072)*

THÈSE DE DOCTORAT

En vue de l'obtention du grade de Docteur d'université, Section 16

Spécialités : Psychologie sociale, psychologie du travail et des organisations

Présentée et soutenue publiquement le 1^{er} Décembre 2014 par

Naouële BOUTERFAS

Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion: quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ?

Membres du jury

Pascale DESRUMAUX, Professeure de psychologie du Travail et des Organisations,
Université de Lille 3 (Directrice de thèse)

Catherine HELLEMANS, Professeure de psychologie du Travail et des Organisations,
Université Libre de Bruxelles (rapporteur)

Christine JEOFFRION, Maître de conférences HDR en psychologie sociale, du travail et
des organisations, Université de Nantes (rapporteur)

Nathalie LIONET- PRZYGODZKI, Professeure de psychologie sociale, Université de Lille 3
(examineur)

Alain SOMAT, Professeur de psychologie sociale, Université de Rennes 2 (examineur)

Table des matières

RÉSUMÉ	9
ABSTRACT	11
REMERCIEMENTS	13
INTRODUCTION GÉNÉRALE ET PROBLÉMATIQUE DE LA THÈSE	14

PARTIE 1 : CADRE CONCEPTUEL

CHAPITRE 1 : LA SANTE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL	23
1. LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL : LES PROBLÉMATIQUES SCIENTIFIQUES	23
1.1. L'évolution de la problématique santé-travail	23
1.2. DIFFÉRENTES APPROCHES EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL	25
1.2.1. L'approche causaliste.....	25
1.2.2. L'approche cognitiviste	26
1.2.3 L'approche psychodynamique	27
1.3. QU'EST-CE QUE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL ?	28
CHAPITRE 2 : LES INDICATEURS DE SANTE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL	31
2.1. LE BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE	31
2.1.1. Les différentes approches du bien-être	31
2.1.2. Les conceptions du bien-être psychologique	33
2.1.3. Le bien-être psychologique au travail.....	33
2.2. LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE	37
2.2.1. Le modèle multi-niveaux de Marchand, Durand et Demers (2006)	39
2.2.2. Les autres facteurs associés à la détresse psychologique au travail.....	40
2.3.1. Origine de l'épuisement professionnel	42
2.3.2. Les définitions de l'épuisement professionnel.....	43
2.3.3. Les différentes formes du burnout	45
2.3.4. Les conceptions de l'épuisement professionnel ou du burnout	46
2.3.4.1. La mise en évidence du burnout : Freudenberger (1974).....	46
2.3.4.2. La conception tridimensionnelle du burnout : Maslach (1976), Maslach et Jackson (1981).....	47
2.3.4.3. Le modèle transactionnel de Cherniss (1980).....	50
2.3.4.4. Le modèle d'Alaya Pines (1993) : le burnout sous une approche motivationnelle.....	53
2.3.4.5. Le modèle de Gil-Monte	55
2.3.5 Les antécédents de l'épuisement professionnel	55

2.3.6. Les conséquences de l'épuisement professionnel sur la santé physique et psychologique de l'individu.....	58
2.5.7. Les modèles théoriques de l'épuisement professionnel.....	60
2.5.7.1. La théorie de la conservation des ressources	60
2.5.7.2. Le modèle des exigences-ressources au travail.....	63
2.5.8. Le stress	65
2.5.8.1. Les différentes approches théoriques du stress au travail	66
2.9. SYNTHÈSE THÉORIQUE	79
 CHAPITRE 3 : LA SATISFACTION DES BESOINS PSYCHOLOGIQUES	
FONDAMENTAUX.....	81
 3. LA MOTIVATION ET LA SATISFACTION DES BESOINS FONDAMENTAUX	
81	
3.1. Paradigme des besoins-mobiles-valeurs.	82
3.1.1. Les théories du besoin	82
3.1.2. Les théories de la motivation intrinsèque.....	83
3.2. Paradigme des théories des choix cognitifs	84
3.2.1. L'approche cognitive interactionnelle.....	85
3.2.2. L'approche cognitive intermittente	85
3.3. Les théories de l'autorégulation.....	86
3.3.1. La théorie de l'autodétermination	86
3.4. L'impact de la satisfaction des besoins et de la motivation sur la santé psychologique	91
 CHAPITRE 4 : LES INDUCTEURS ORGANISATIONNELS ET PERSONNELS.....	
95	
 4.1. LA JUSTICE ORGANISATIONNELLE	
95	
4.1.1. La justice organisationnelle : fondements et définitions.....	95
4.1.2. Les dimensions de la justice organisationnelle.....	97
4.1.2.1. La justice distributive	97
4.1.2.2. La justice procédurale	98
4.1.2.3. La justice interactionnelle	99
4.1.3. Le rapport entre la justice procédurale et la justice distributive	100
4.1.4. La recherche de justice.....	101
4.1.4.1. Le modèle relationnel de la justice procédurale (Lind & Tyler, 1988).....	101
4.1.4.2. Le modèle des ressources (Lind & Tyler, 1988).....	101
4.1.5. Le sentiment d'injustice	102
4.1.6. Les conséquences de la justice organisationnelle sur la santé psychologique.....	102
4.2. LA RÉSILIENCE.....	103
4.2.1. Résilience : Processus ou état ?	104
4.2.2. Résilience et adaptation : deux concepts à ne pas confondre	106
4.2.3 La résilience en milieu professionnel	107
4.3. LA CHARGE ÉMOTIONNELLE	108
4.3.1. Qu'est-ce qu'une émotion ?	109

4.3.2. Les effets des émotions sur la santé psychologique au travail.....	111
4.3.3. Les émotions refoulées et la dissonance émotionnelle	112
4.3.4. Les émotions négatives, éléments déstabilisants le travailleur	112
4.3.5. Les émotions au travers des relations avec les clients	113
4.3.6. Dilemmes des missions et dissonance émotionnelle en travail social	113
4.5. LES DIFFÉRENTES FORMES DE SOUTIEN SOCIAL	115
4.5.1. Les effets modérateurs du soutien social	117
4.5.2. Les effets directs du soutien social	117
4.5.3. Les effets du soutien social (collègues et de la hiérarchie) sur la santé psychologique des travailleurs	119
LE TRAVAIL SOCIAL	121

PARTIE II : RECHERCHE EMPIRIQUE

ÉVALUER LE BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE, LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE ET L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX.....	130
INTRODUCTION DE LA DEUXIÈME PARTIE	131
CHAPITRE 5 : ETUDE QUALITATIVE DE LA SANTE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL CHEZ LES TRAVAILLEURS SOCIAUX	132
5.1. MÉTHODOLOGIE	132
5.1.1. Population	132
5.1.2. Matériel de l'enquête	133
5.1.3. Procédure d'enquête.....	133
5.2. L'ANALYSE THÉMATIQUE DU DISCOURS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX	134
CHAPITRE 6 : LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : L'IMPACT DES INDUCTEURS LIÉS AU TRAVAIL, ORGANISATIONNELS, PERSONNELS ET DE LA SATISFACTION DES TROIS BESOINS FONDAMENTAUX.....	136
RECHERCHE 1 : L'IMPACT DES INDUCTEURS LIÉS AU TRAVAIL, DES INDUCTEURS ORGANISATIONNELS ET DE LA RÉSILIENCE SUR LE BIEN- ÊTRE PSYCHOLOGIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : VÉRIFICATION DE L'EFFET DE MÉDIATION DE LA SATISFACTION DES TROIS BESOINS PSYCHOLOGIQUES.....	137

1. PROBLÉMATIQUE	138
2. MÉTHODOLOGIE	141
2.1 Procédure d'enquête et participants	141
3. MATÉRIEL DE L'ENQUÊTE	143
4. RÉSULTATS.....	147
4.1. Analyse des statistiques descriptives	148
4.2. Analyse corrélacionnelle	151
4.3. Analyse de régressions hiérarchiques	153
4.4. Analyse de médiation.....	155
5. DISCUSSION	159

RECHERCHE 2 : L'IMPACT DES INDUCTEURS LIÉS AU TRAVAIL, DES INDUCTEURS ORGANISATIONNELS ET DE LA RÉSILIENCE SUR LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : VÉRIFICATION DE L'EFFET DE MÉDIATION DE LA SATISFACTION DES TROIS BESOINS PSYCHOLOGIQUES.....

1. PROBLÉMATIQUE	162
2. RÉSULTATS.....	165
2.1 Analyse corrélacionnelle	165
2.2. Analyses de régressions hiérarchiques.....	167
2.3. Analyse de médiation.....	170
3. DISCUSSION	173

RECHERCHE 3 : L'IMPACT DES INDUCTEURS LIÉS AU TRAVAIL, DES INDUCTEURS ORGANISATIONNELS ET DE LA RÉSILIENCE SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL PSYCHOLOGIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : VÉRIFICATION DE L'EFFET DE MÉDIATION DE LA SATISFACTION DES TROIS BESOINS PSYCHOLOGIQUES.....

1. PROBLÉMATIQUE	175
2. RÉSULTATS.....	178
2.1 Analyse corrélacionnelle	178
3.2. Analyse de régressions hiérarchiques	181
4.4. Analyse de médiation.....	186
5. DISCUSSION	193

RECHERCHE 4 : ANALYSE COMPARATIVE.....	196
1. ANALYSE COMPARATIVE	196
2. RÉSULTATS.....	197
3. DISCUSSION	200
4. L'INTÉRÊT D'UNE MESURE TRIDIMENSIONNEL DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE	202
CHAPITRE 7 : MODÈLE EXPLICATIF DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL : TENTATIVE DE VALIDATION	203
7.1. POPULATION	203
7.2. TRAITEMENT DES DONNÉES	204
7.3. ANALYSES DE RÉSULTATS.....	204
7.4. ANALYSE FACTORIELLE CONFIRMATOIRE.....	219
7.4.1. Hypothèses de recherche.....	220
7.4.2. Analyse des résultats	220
DISCUSSION GENERALE.....	225
LIMITES DE LA THÈSE	234
CONCLUSION GENERALE.....	237
BIBLIOGRAPHIE	243

Résumé

Le thème général de la thèse est la santé psychologique au travail, plus particulièrement, il est question de comprendre les origines des problèmes de santé psychologique au travail et de dépister les moyens de développer un bien-être au travail et/ou d'empêcher la détérioration des conditions de santé psychologique des travailleurs sociaux. La santé psychologique est appréhendée dans cette recherche comme une forme bidimensionnelle en mentionnant la santé non seulement comme l'absence de maladie, mais aussi comme la présence d'aspects positifs (Achille, 2003 ; Keyes, 2005). Dans cette optique, nous avons choisi d'évaluer la santé au travers du bien-être psychologique, de la détresse psychologique et de l'épuisement professionnel. Le bien-être psychologique constitue le pôle positif et la détresse psychologique et l'épuisement professionnel forment le pôle négatif. Le modèle de la santé psychologique au travail a été testé auprès de 369 travailleurs sociaux de la région Nord-Pas de Calais.

L'intérêt scientifique de la recherche est de comprendre non seulement les causes des problèmes de santé psychologique au travail mais aussi les causes de « bonne » santé psychologique afin d'anticiper l'évolution de l'état de santé psychologique des travailleurs de manière à prévenir l'apparition de problèmes psychologiques. Notre objectif, au moyen d'entretiens et de questionnaires, a été d'identifier les variables organisationnelles pouvant agir positivement ou négativement sur la santé psychologique au travail. Nous avons montré la place centrale de la satisfaction des besoins psychologiques dans l'étude de la santé psychologique au travail.

Pour cela, notre étude s'inspire du modèle prévisionnel de santé psychologique au travail proposé par Boudrias, Savoie & Brunet (2007). Le postulat de base part de la théorie de l'autodétermination (Deci & Ryan, 2000) soutenant que l'individu s'accomplit au travail si l'environnement de celui-ci favorise la satisfaction de ses besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale. La satisfaction de ces trois besoins psychologiques est la résultante d'inducteurs variés pouvant être situationnels tels que la justice organisationnelle, le soutien social, la charge de travail et la charge émotionnelle et d'inducteurs personnels tels que la résilience.

Les résultats montrent que la résilience, le soutien social et la justice organisationnelle sont des variables prédictives du bien être et de l'accomplissement personnel. En outre, la charge de travail et la charge émotionnelle favorisent la détresse et l'épuisement professionnel.

Précisément, la justice organisationnelle contribue, d'une part, au bien-être et à l'accomplissement personnel et d'autre part, la perception d'un manque d'une justice en milieu de travail génère de la détresse, de l'épuisement émotionnel et une dépersonnalisation. Les analyses démontrent qu'une charge de travail élevé peut appuyer la détresse psychologique des travailleurs sociaux. Le soutien hiérarchique explique les composantes de l'épuisement professionnel. Enfin, la résilience s'avère être un facteur de protection de la détresse et de l'épuisement émotionnel.

L'hypothèse principale de cette thèse est que la satisfaction des besoins psychologiques exerce un effet médiateur entre les différents inducteurs et la santé psychologique au travail. Globalement, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise totalement d'une part, les liens entre la justice et le bien-être et, entre la charge de travail et la détresse ainsi que l'épuisement émotionnel. Ensuite, les analyses de médiations indiquent que la satisfaction du besoin de compétence médiatise partiellement d'une part, le lien entre la justice et le bien-être, d'autre part entre, la résilience, le soutien hiérarchique et l'accomplissement personnel. Enfin, nous observons que la satisfaction du besoin d'affiliation sociale médiatise totalement le lien entre la charge de travail et la détresse.

Dans la perspective de valider notre modèle de la santé psychologique au travail (bien-être, détresse, épuisement professionnel), des analyses factorielles exploratoires et confirmatoires ont été effectuées au sein de notre échantillon. Les résultats montrent une tendance à valider le modèle de la santé psychologique au travail.

En définitive, la présente thèse vise à montrer l'influence des différents facteurs organisationnels et personnels sur la santé psychologique au travail et confirme l'importance de la satisfaction des besoins psychologiques en matière de prévention.

Mots-clés : bien-être, détresse, épuisement professionnel, justice organisationnelle, charge, résilience, besoins fondamentaux, santé psychologique au travail.

Abstract

The general subject of the thesis is the psychological health in the work, more particularly, it is question to understand the previous history of the problems of psychological health in the work and to detect the means to develop a prosperity in the work and/or to prevent the deterioration of the conditions of psychological health of the social workers. The psychological health is arrested in this search as a shape bidimensionnelle by mentioning the health not only as the absence of disease, but also as the presence of positive aspects (Achille, 2003; Keyes, 2005). From this perspective, we chose to estimate the health through the psychological well-being, through the psychological distress and through the burnout. The psychological well-being establishes the positive pole and the psychological distress and the burnout train the negative pole. The model of the psychological health in the work was tested with 369 social workers of the region Nord-Pas de Calais.

The scientific interest of the research is to understand not only the causes of the problems of psychological health in the work but also the causes of "good one" psychological health to anticipate the evolution of the psychological health of the workers so as to prevent the appearance of psychological problems. Our objective, by means of conversations and of questionnaires, was to identify the organizational variables which can act positively or negatively on the psychological health in the work. We showed the central place of the satisfaction of the psychological needs in the study of the psychological health in the work.

For that purpose, our study is inspired by the projected model of psychological health in the work proposed by Boudrias, Savoie & Brunet (2007). The basic premise leaves the theory of the self-determination (Deci & Ryan, 2000) supporting that the individual comes true in the work if the environment of this one favors the satisfaction of its needs for autonomy, for competence and for social membership. The satisfaction of these three psychological needs is the resultant of varied inductors which can be situational such as the organizational justice, the social support, the workload and the emotional charge and of personal inductors such as the resilience

The results show that the impact strength, the social support and the organizational justice are predictive variables of the good to be and of the personal fulfillment. Besides, the workload and the emotional charge favor the distress and the burnout.

Exactly, the organizational justice contributes, on one hand, to the well-being and to the personal fulfillment and on the other hand, the perception of a lack of a justice in the middle of work generate some distress, some emotional exhaustion and depersonalization. Analyses demonstrate that a load of high work can rest the psychological distress of the social workers. The hierarchical support explains the components of the burnout. Finally, the resilience turns out to be a factor of protection.

The main hypothesis of this thesis is that the satisfaction of the psychological needs exercises a mediating effect between the various inductors and the psychological health in the work. Globally, the satisfaction of the need for autonomy mediatizes totally on one hand, the links between the justice and the well-being and, between the workload and the distress as well as the emotional exhaustion. Then, the analyses of mediations indicate that the satisfaction of the need for competence mediatizes partially on one hand, the link between the justice and the well-being, on the other hand between, the impact strength, the hierarchical support and the personal fulfillment. Finally, we observe that the satisfaction of the need for social membership mediatizes totally the link between the workload and the distress.

To validate our model of the psychological health in the work (well-being, distress, burnout), exploratory factorial analyses and confirmatoires were made within our sample. The results go up a tendency to validate the model of the psychological health in the work.

After all, the present thesis aims at showing the influence of the various organizational and personal factors on the psychological health in the work and confirms the importance of the satisfaction of the psychological needs regarding prevention.

Keywords: well-being, distress, burnout, organizational justice, workload, resilience, fundamental needs, psychological health in the work.

Remerciements

Je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères aux personnes qui m'ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de cette thèse.

Merci aux personnes qui ont cru en moi et qui m'ont permis d'arriver au bout de cette thèse.

Je tiens à remercier sincèrement à Pascale Desrumaux, qui, en tant que Directrice de recherche, s'est toujours montrée à l'écoute, patiente et très disponible tout au long de la réalisation de ce thèse, ainsi pour l'inspiration, l'aide et le temps qu'elle a bien voulu me consacrer et sans qui cette thèse n'aurait jamais vu le jour. Sa compétence, sa rigueur scientifique et sa clairvoyance m'ont beaucoup appris. Ils ont été et resteront des moteurs de mon travail de chercheur. Sa relecture finale méticuleuse de chacun des chapitres m'a sans aucun doute permis de préciser mon propos.

Mes remerciements s'adressent également aux travailleurs sociaux qui ont accepté de participer à la recherche. Sans eux, je n'aurai jamais pu réaliser ce travail. J'exprime ma gratitude à tous les travailleurs sociaux rencontrés lors de la recherche effectuée et qui ont accepté de répondre au questionnaire.

Je voudrais remercier Mesdames et Messieurs les Professeurs et enseignants chercheurs habilités Catherine Hellemans, Christine Jeoffrion, Nathalie Lionet-Przygodzki et Alain Somat d'avoir accepté d'évaluer ma thèse en faisant partie de mon jury.

J'adresse toute ma gratitude à tous mes ami(e)s, aux membres du laboratoire PSITEC et aux doctorants de psychologie de Lille 3 pour leur écoute et leurs encouragements.

Je tiens à remercier les étudiants de licence 3 et de Master 1 (2012-2013) pour m'avoir aidée dans la passation des questionnaires.

J'adresse toute mon affection à ma famille, et en particulier à ma mère et à mon père pour leur confiance, leur soutien, leur tendresse et leur amour.

Introduction générale et problématique de la thèse

S'il existe un concept sur lequel les personnes sont en accord et s'entendent, en dépit de leurs différences, c'est qu'elles désirent toutes être heureuses. En effet, quel que soit l'âge, le sexe, la profession, la culture, ... tous les êtres humains aspirent au bien-être et au bonheur. Pourtant, ce qui différencie ces personnes peut être la manière, l'endroit, les moyens qu'elles choisissent pour être heureuses. Ainsi, le choix d'une profession constitue-t-il déjà un déterminant de notre bien-être car les professions ne sont pas égales face à cette quête du bien-être voire du bonheur.

Le travail est source de sécurité et d'affiliations sociales, et permet tout au long de la vie de poursuivre sa construction identitaire en apportant une certaine satisfaction et une reconnaissance sociale et sociétale. Il permet, en principe, de développer satisfaction, motivation et de se réaliser personnellement. Cependant, lorsque le travail est dévoyé de ses objectifs humains, mal organisé et lorsqu'il nie ou més-emploie les compétences humaines, la santé psychologique et le bien-être des travailleurs peuvent être affectés (Dagenais-Démarais, 2013 ; Derrienic & Vézina, 2001 ; Desrumaux, 2011 ; Morin & Gagné, 2009). Alliés à une souffrance, des troubles surviennent alors et s'illustrent sous des formes variées allant du stress, de l'épuisement, des addictions à des violences envers autrui ou envers soi même (Vallery & Leduc, 2000).

Selon une étude menée par l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, les causes de stress liées au travail sont pour 66% des travailleurs, la charge de travail, pour 57% des travailleurs, le manque de soutien des collègues et de la hiérarchie, pour 52%, le manque de clarté sur les rôles et les responsabilités et pour 46% le manque de possibilité de gérer son propre travail et (EU-OSHA, 2013). En Europe, d'après la quatrième enquête européenne de la fondation de Dublin (Houtman, 2004), l'éducation, le sanitaire et les administrations publiques font partie des secteurs les plus touchés sur le plan des conditions de travail.

Interpellés par les incidences des changements sociétaux sur la santé psychologique au travail, notre thèse s'est interrogée sur le secteur du social et de l'insertion, secteur au cœur des mutations sociales et sociétales.

Une meilleure connaissance du contexte de travail des travailleurs sociaux peut favoriser une meilleure compréhension des comportements et des attitudes observés dans le contexte de

travail et peut mener à des prédictions plus justes quant aux conséquences importantes pour le secteur du social. Aujourd'hui, nous savons que les problèmes de santé psychologique liés au travail trouvent leur origine dans plusieurs facteurs. Tout d'abord, l'augmentation des problèmes de santé psychologique au travail est concomitante à des conjonctures socioéconomiques de mondialisation qui instancient la concurrence, la performance et la réduction du personnel comme des conditions du gain et entraînent une intensification du travail. Un deuxième facteur a trait aux changements des valeurs contemporaines de la société qui se sont déplacées d'une reconnaissance de l'humain (typique du courant des ressources humaines et néo RH des années 60 à 80) vers une reconnaissance de la technologie, de la performance et de la finance, les valeurs du collectif s'effaçant au profit de celle de l'individu et du libéralisme. Cette mondialisation se manifeste donc principalement par une augmentation de l'intensité du travail des travailleurs (Fournier, Montreuil, Brun, Bilodeau & Villa, 2010). Ces changements de fait touchent la santé psychologique des personnes.

Le travail social n'est a priori pas visé par les normes qui organisent le capitalisme et ne partage pas ses valeurs. Néanmoins, les difficultés économiques sont présentes dans ce secteur. Dans une étude menée auprès de travailleurs sociaux de la Sarthe et de l'Orne, ces derniers estiment que dans leur travail, il existe un manque de moyens, une accentuation des procédures et une position importante du contrôle social (Gollac, 2005).

Des facteurs individuels ont aussi une influence sur la santé psychologique au travail telles des dimensions personnelles (Boudrias, Gaudreau, Desrumaux, Leclerc, Ntsame Sima, Savoie, & Brunet, 2014) mais aussi des contraintes familiales et personnelles de même que les difficultés financières (Orpana, Lemyre, & Gravel, 2009). Cependant une approche exhaustive de la santé psychologique incluant la prise en compte de la prévention primaire pour améliorer la santé psychologique, nécessite de saisir le rôle des facteurs organisationnels et des facteurs liés au travail. Ces facteurs liés à l'organisation du travail influencent clairement la santé psychologique (Bressol, 2004 ; Vallery & Leduc, 2001). La charge de travail, une faible reconnaissance, les relations interpersonnelles, l'absence de participation aux décisions, un manque d'information ... constituent des facteurs qui peuvent menacer la santé psychologique des travailleurs (Barel, Dion, & Fremeaux, 2010 ; Hamon-Cholet & Rougerie, 2000 ; Hirschfeld & Hubert, 2000 ; Legault & Belarbi-Basbous, 2006 ; Loriol, 2006).

Dans le secteur du travail social, l'organisation du travail est principalement déterminée par une activité relationnelle en lien direct avec le public et par un contact personnel avec les usagers (Demailly, 2008). L'activité du travailleur social ressort à la fois de facteurs internes comme la formation reçue, les valeurs et les caractéristiques individuelles et de facteurs externes qui sont les objectifs et les moyens mis à disposition par l'organisation et les institutions (Six, 2001). Les professions du travail social demandent de l'engagement, supposent un fort investissement professionnel et une capacité à maîtriser ses émotions. Les travailleurs sociaux sont sans cesse à l'écoute des personnes en souffrance. Une étude sur le stress de 23 travailleurs sociaux (assistants social) en milieu de carrière menée par Jovelin (2003) indique que 17 travailleurs sociaux affirment être usés par le travail. Selon cette étude, les causes de cette usure sont multiples, elles peuvent provenir de la politique sociale globale de l'organisation c'est-à-dire le travailleur social s'efforce de trouver des solutions adéquates pour les usagers mais les dispositifs extérieurs semblent être inefficaces et inadéquats aux besoins. Les causes peuvent être aussi associées à l'organisation du travail, au manque de reconnaissance. Les travailleurs sociaux peuvent se sentir frustrés de l'échec de leurs actions et par la suite aboutir à une atténuation de leur motivation. Ravon, Decrop, Ion, Laval et Vidal-Naquet (2008) ont mené une enquête pendant un an sur cinq terrains différents (un service municipal de la petite enfance, deux territoires d'action sociale de conseillers généraux en milieu rural et urbain, un centre d'accueil de jour et une structure spécialisée dans la supervision des pratiques professionnelles du social). Cette enquête indique que le syndrome de l'épuisement professionnel (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) concerne les travailleurs sociaux mais il les touche moins que les personnels de santé (médecins, infirmiers). Les travailleurs sociaux se plaignent principalement de l'ensemble du travail social, pas uniquement de la situation relationnelle intervenant/usager. En effet, depuis ces dernières années, les travailleurs sociaux « ont vu leur l'exercice de leur métier bouleversé (extension de la vulnérabilité des usagers, diversifications des publics, multiplication des dispositifs et des procédures parfois dénués de mode d'emploi, rationalisation et division du travail social, priorité donnée au droit des usagers, individualisation de la relation d'aide etc.) (Ravon et al., 2008). De plus, les travailleurs sociaux pratiquent dans un contexte économique et social changeant dont les conséquences altèrent leurs conditions de travail. On assiste à une extension de la précarité, à un vieillissement de la population et à une forte pression migratoire etc. De manière croissante et intensifiée, les travailleurs sociaux sont confrontés à des problématiques plus lourdes et complexes, qui correspondent à de nouveaux besoins aggravés par une crise économique aigüe. Au regard de la demande sociale et sociétale, on se

situe parfois pour ces populations au niveau des besoins primaires de la pyramide de Maslow, (besoins physiologiques de nourriture, de logement, de sécurité, de protection ...), les travailleurs sociaux ne bénéficient pas des ressources supplémentaires pourtant incontournables pour traiter les situations humaines critiques.

Face à l'intensification du travail, les travailleurs sociaux sont exposés à des charges quantitatives, qualitatives, émotionnelles, numériques de travail très lourdes mais les ressources disponibles pour effectuer ce travail ne cessent de diminuer. Ceci les conduit à un sentiment d'inutilité, une perte de sens. Les travailleurs sociaux se plaignent aussi d'une non reconnaissance de leur travail et de l'absence de soutien des supérieurs hiérarchique. Il existe aussi beaucoup de contradiction dans leur travail par exemple le temps consacré aux procédures d'accueil ou d'écoute est en décalage avec le temps réel, les aides sont de plus en plus personnalisées, ce qui amène le travailleur social à personnaliser son intervention, et même d'utiliser des ressources spécifiques (hors professionnelle) et en même temps, une exigence de la neutralité des professionnelle est demandée. Toutes ces contradictions amènent le travailleur social à une impression de mal faire leur travail.

Cette étude s'appuie sur une pré enquête par entretiens semi-directifs auprès de travailleurs sociaux d'une maison de quartier de Lille. Ces entretiens étaient composés de questions choisies en lien avec les dimensions essentielles de la recherche. Ces entretiens ont apporté le ressenti des participants sur leur travail permettant ainsi d'améliorer le questionnaire et de formuler les hypothèses de recherches.

Selon, l'Organisation Mondiale de la Santé (1946), la santé mentale se définit comme : « un état de bien-être total, physique et mentale de la personne, et ne la réduit pas à la simple absence de maladie ou d'infirmité ». Cette définition dans un premier temps n'a pas été suivie d'une opérationnalisation stricte des recherches sur la santé psychologique dans le sens où les chercheurs se sont longtemps uniquement intéressés à la présence de symptômes négatifs omettant la mesure des symptômes positifs de la santé. Récemment, une observation plus stricte des textes a conduit un ensemble des chercheurs dans le domaine de la psychologie à opter pour une forme bidimensionnelle en mentionnant et mesurant la santé non seulement comme l'absence de maladie, mais aussi comme la présence d'aspects positifs (Achille, 2003 ; Keyes, 2005). D'après Keyes et Lopez (2002), la santé psychologique s'inscrit sur deux niveaux conceptuels. Le premier réside en l'absence d'éléments symptomatiques et le second repose sur la présence d'éléments positifs. Les deux composantes de la santé psychologique

sont le bien-être psychologique et la détresse psychologique (Keyes, 2003 ; Massé, Poulin, Dassa, Lambert, Bélair, & Battaglini, 1998c). Dans notre thèse, les aspects positifs de la santé psychologique au travail feront référence au bien-être psychologique au travail, et à ses sous dimensions telles que le bonheur au travail, l'équilibre, la relation positive, le désir d'aller de l'avant et le bonheur par rapport à soi. Les aspects négatifs se réfèrent à l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation, l'accomplissement personnel (les trois dimensions de l'épuisement professionnel), l'autodévalorisation, l'anxiété/dépression et l'agressivité/irritabilité (les cinq dimensions représentant la détresse psychologique).

Cette thèse s'articule autour de plusieurs questions et objectifs.

Dans cette thèse, nous examinerons les deux faces de la santé psychologique au travail, l'une positive en termes de bien-être et l'autre négative en termes de détresse et d'épuisement professionnel. Nos objectifs seront en outre de tenter de répondre à des questions sous-jacentes: La santé psychologique au travail peut-elle être appréhendée en termes de bien-être, de détresse et d'épuisement ? La détresse et l'épuisement peuvent-ils être concomitants à un minimum de bien-être ou font-ils obstacle au bien-être ? Quels sont les principaux déterminants de ces indices de santé positifs et négatifs ?

Un premier déterminant lié au bien-être a trait à la satisfaction des besoins. Le postulat de base de cette thèse s'inspire de la théorie de l'autodétermination (Deci & Ryan, 1985, 1991, 2000) soutenant que l'individu s'accomplit au travail si l'environnement de celui-ci favorise la satisfaction de son besoin d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale. La satisfaction de ces trois besoins est la résultante d'inducteurs variés pouvant être situationnels. Ainsi une autre série de déterminants seraient la justice organisationnelle, la charge de travail, la charge émotionnelle, le soutien des collègues, le soutien de la hiérarchie et personnels tel que la résilience. La satisfaction de ces besoins entraîne certains avantages comme une meilleure performance, une plus grande persistance face aux obstacles et une meilleure santé psychologique.

De nombreuses études indiquent qu'une personne ne peut atteindre un état optimal si l'un des trois besoins n'est pas satisfait (Deci & Ryan, 2000 ; Ryan & Frederick, 1997 ; Ryan & Reis, 1996). De plus, des liens significatifs entre le bien-être et la satisfaction des trois besoins ont été attestés dans d'autres études (Bouterfas & Desrumaux, 2013 ; Ilardi, Leone, Kasser, & Ryan, 1993 ; LaGuardia & Ryan, 2000 ; Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2000). D'autres recherches ont montré que le manque d'autonomie et de contrôle au travail pouvait

mener à l'aliénation (Hirschfeld & Hubert, 2000) et que la non satisfaction d'un besoin accentuait la détresse, atténue le bien-être et nuisait au fonctionnement (Deci & Ryan, 2008).

La santé psychologique est définie selon Gilbert et Savoie (2007) comme « la capacité d'un individu à satisfaire ses besoins fondamentaux dans une perspective de mieux-être et d'ajustement et ce, grâce à des ressources personnelles et organisationnelles ». En postulant que le bien-être, la détresse au travail et l'épuisement professionnel sont des indicateurs de la santé psychologique au travail, il semble fondé au regard de travaux récents (comme l'ont fait Boudrias et al, 2011 ; Bouterfas & Desrumaux, 2013 ; Forest et al., 2010 ; Gagné et Forest, 2008 ; Guillet et al., 2013 et Laguardia et Ryan, 2000) d'étudier la satisfaction des besoins fondamentaux en tant que variable médiatrice entre la justice organisationnelle, la résilience, la charge émotionnelle, la charge psychologique, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique et le bien-être au travail, la détresse psychologique au travail et l'épuisement professionnel. Pour Boudrias et al. (2011), la santé psychologique au travail est appréhendée comme un construit bipolaire, c'est-à-dire incluant l'absence de symptômes négatifs et la présence d'éléments positifs comme le préconisent les auteurs précédemment cités. En outre, la santé psychologique est un système dynamique intégrant des inducteurs organisationnels, psychosociaux et individuels. Dans leur étude, les auteurs constatent que les ressources psychosociales et organisationnelles (climat et justice organisationnelle) ainsi que les ressources individuelles (optimisme et résilience) peuvent avoir une influence positive sur la santé psychologique au travail. A l'inverse, des exigences du travail peuvent avoir un effet négatif sur la santé psychologique au travail. Boudrias et al. (2011) ont testé les effets de ces trois facteurs (organisationnels, psychosociaux et individuels) sur la santé psychologique au travail et proposé un modèle explicatif. Une étude de Leroy, Desrumaux, Moundjiegout et Lapointe (2014) a permis de mesurer simultanément le bien-être subjectif et le burnout des cadres. Les auteurs ont testé les liens entre d'une part, la charge psychologique, la latitude décisionnelle, la justice organisationnelle ainsi que les facteurs de personnalité et l'estime de soi et d'autre part le bien-être subjectif et le burnout en mesurant l'effet médiateur de la satisfaction des besoins psychologiques. Les données issues d'un questionnaire soumis auprès de 163 cadres ont mis en évidence des liens significatifs entre les inducteurs liés au travail et le burnout, entre l'estime de soi, le névrosisme, l'agréabilité et le burnout, entre l'insatisfaction du besoin d'affiliation et le burnout.

S'inscrivant dans une recherche interculturelle, Boudrias, Desrumaux, Hatier, Ntsame Sima et Bouterfas (2013) ont validé le modèle prévisionnel de la santé psychologique au travail en

France et au Canada auprès d'une population de 928 d'enseignants d'écoles élémentaires, collèges et lycées. Les auteurs constatent que la santé psychologique au travail est influencée directement et indirectement par des facteurs personnels (optimisme, résilience) et des facteurs organisationnels (demandes de l'emploi, ressources organisationnelles) qui agissent sur la satisfaction des besoins fondamentaux, variable médiatrice de la santé psychologique au travail. Dans l'ensemble, le modèle prévisionnel de la santé psychologique au travail s'avère généralisable à travers les deux pays. Boudrias et al. (2012) en concluent que les ressources personnelles ont plusieurs influences directes et indirectes sur la santé psychologique et que ce sont les ressources organisationnelles qui ont la plus forte incidence sur la satisfaction des besoins fondamentaux.

L'intérêt scientifique de cette thèse est de comprendre les causes des problèmes de santé psychologique au travail ainsi que les causes de « bonne » santé psychologique afin d'anticiper l'évolution de l'état de santé psychologique des travailleurs sociaux de manière à prévenir l'apparition de problèmes psychologique. Pour cela, cette étude s'inspire du modèle prévisionnel de santé psychologique au travail proposé par Boudrias, Savoie & Brunet (2007). Cependant, nous avons étendu le modèle à la prise en compte de l'épuisement en tant que variable dépendante (de manière additionnelle au bien-être et à la détresse) et à celle de variables psychosociales incontournables pour nous les soutiens sociaux au travail. En outre, les quatre dimensions de la justice organisationnelle ont été prises en compte et nous avons revisité les différentes mesures de la charge de travail.

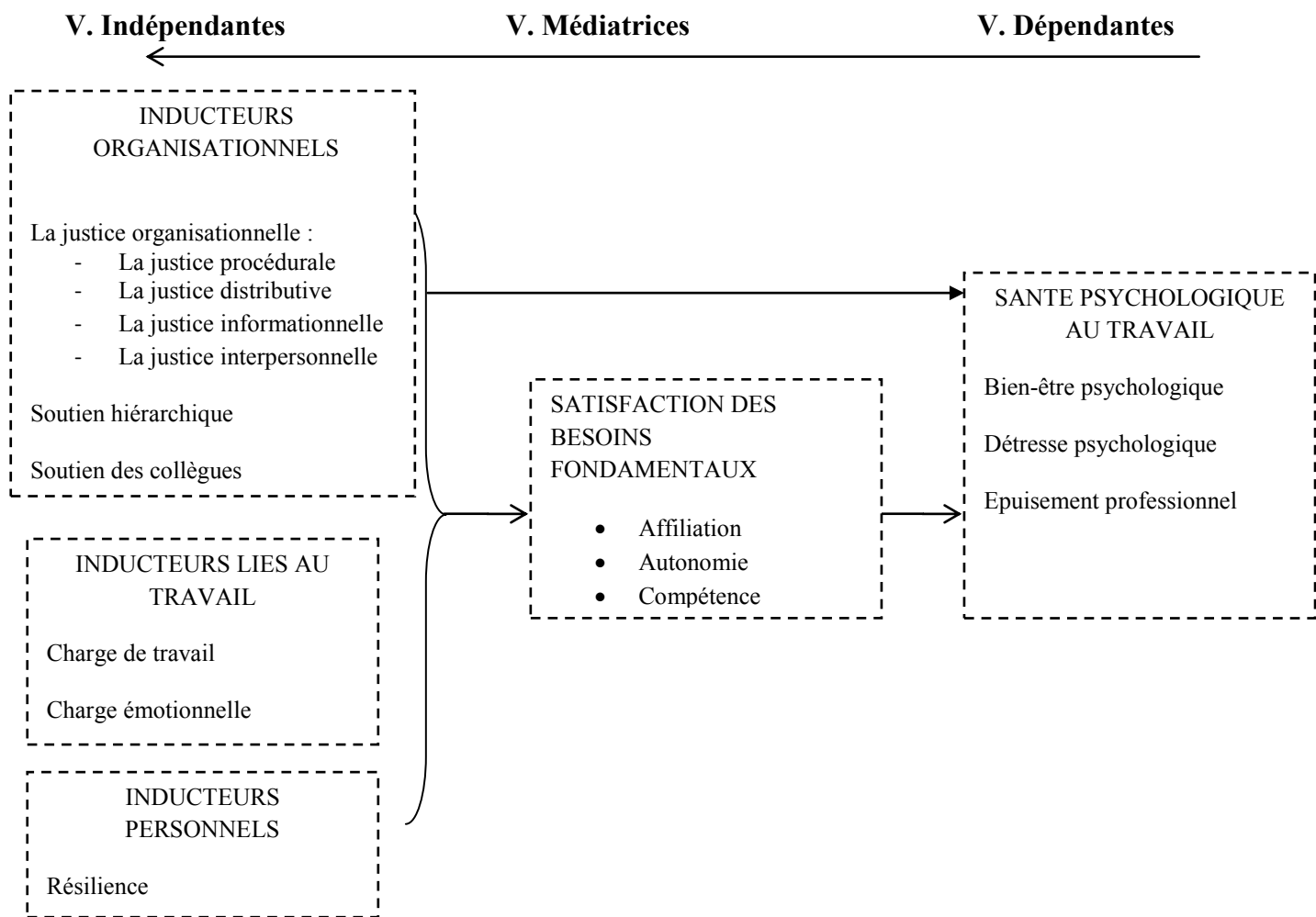


Figure 1 : Modèle de la santé psychologique au travail (Bouterfas & Desrumaux, 2010) inspiré du modèle prévisionnel de la santé au travail (Boudrias, Savoie, Brunet, 2007).

Ces variables (bien-être, détresse et épuisement) ont été choisies car peu d'études appréhendent la santé psychologique au travail sous cet angle tri dimensionnel et peu d'études ont été réalisées sur les liens unissant ces différentes variables. Dans le métier du social, les travailleurs sont confrontés à de nombreuses difficultés (cas difficiles, manque de temps, charge élevée de travail, manque de moyens technique et financier, problèmes d'équité etc.) et détiennent plusieurs ressources pouvant être personnelles (résilience) ou psychosociales (soutien des collègues et de la hiérarchie). C'est pourquoi, étudier les conséquences des difficultés et des ressources au travail dont disposent les travailleurs sociaux est essentiel dans la compréhension de la santé psychologique. Cette thèse permettra de développer et d'améliorer les connaissances sur la santé psychologique des travailleurs sociaux. Elle a aussi

pour objectif de proposer des actions d'amélioration et de prévention de la santé psychologique des travailleurs sociaux.

La première partie de ce travail se divise en quatre chapitres, dont le premier sera consacré à une présentation générale de la santé psychologique au travail. Le second chapitre proposera une description détaillée des concepts de bien-être, de détresse et d'épuisement professionnel. Le troisième chapitre présentera le concept de la satisfaction des besoins psychologiques. Enfin, le quatrième chapitre mettra en évidence les différents inducteurs et leurs liens avec la santé psychologique.

La deuxième partie aura pour finalité d'évaluer et de prévenir le bien-être, la détresse et l'épuisement professionnel chez les travailleurs sociaux. Elle se divise en trois parties. La première partie développera une étude exploratoire et qualitative des conditions de travail et de leurs effets sur la santé psychologique suite à des entretiens semi-directifs effectués auprès de la population des travailleurs sociaux. Ensuite, la deuxième partie présentera les résultats statistiques évaluant l'impact des différents inducteurs sur les différents indices de la santé psychologique. Enfin, la troisième partie tentera de montrer que la santé psychologique au travail peut-être appréhendée par trois indices de santé à savoir l'épuisement professionnel, la détresse psychologique et le bien-être psychologique à partir d'analyse factorielle exploratoire et confirmatoire. Ceci nous permettra de présenter, dans un dernier temps, la discussion en analysant les résultats et en déclinant les limites. Nous pourrons alors conclure sur nos différentes hypothèses et formuler des propositions toujours dans l'optique d'amélioration de la santé psychologique des travailleurs sociaux.

PARTIE 1 : CADRE CONCEPTUEL

CHAPITRE 1 : LA SANTE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

1. La santé psychologique au travail : les problématiques scientifiques

1.1. L'évolution de la problématique santé-travail

Jusqu'aux années 1960, les problématiques de santé au travail tentaient de répondre à deux questions. Tout d'abord, il s'agissait de favoriser la rationalisation taylorienne où la santé au travail représente des composants conditionnés indépendamment les uns des autres. Le taylorisme correspond à l'utilisation à l'organisation du travail, du mode de pensées des sciences expérimentales. La santé au travail est conçue en termes de facteurs à considérer indépendamment les uns des autres (Davezies, 1997). En effet, la rationalisation du travail s'efforce de dissocier la pensée et le geste dans une optique productiviste où l'augmentation de la performance va provoquer une amélioration des composantes de satisfaction des travailleurs. Selon Wallon (1930, p. 13), la rationalisation du travail a rendu « l'intervention de la psychologie d'autant plus urgente qu'il l'a d'avantage méconnue ». Ensuite, il est question de considérer les atteintes à la santé dans la pratique de la médecine légale. Relativement à la législation sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, le médecin va statuer sur le droit à l'assistance.

La fin des années 1960 jusqu'au milieu des années 1980 reflète une véritable transformation. Effectivement, cette période a vu émerger une lutte ouvrière sur les questions des conditions de travail. Le patronat confronté aux conflits et à un taux de turnover impressionnant dans les usines a admis l'importance des conditions de travail. Un dispositif législatif s'est alors mis en place : par exemple, en 1976 fut votée une loi relative à la prévention des accidents de travail et la création en 1973 de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Davezies, 1997). Les conditions de travail ne concernent plus l'étude médicale ou syndicale, les salariés peuvent aussi être avisés et formés sur les risques du travail. Enfin, une troisième période caractérisée par la crise a connu beaucoup de changements sociaux et politiques. Les logiques financières étaient alors aux dépens des logiques industrielles et sociales. L'objectif des scientifiques était de relever les ressources des travailleurs qui permettent de maintenir une dimension politique devant le développement des méthodes systémiques.

Les professionnels s'intéressent aux problématiques de santé au travail dans un but d'amélioration de la performance et de la productivité de l'organisation. Aujourd'hui, les professionnels se préoccupent de plus en plus du bien-être des travailleurs et de leur santé physique. Assurément, toujours dans un but d'amélioration de la performance et de la productivité.

De nos jours, nous savons que, le travail permet de bénéficier d'une sécurité financière, de relations humaines. Il apporte une certaine satisfaction et permet la réalisation personnelle. Cependant, lorsque le travail est mal coordonné, la santé psychologique et le bien-être peuvent être affectés. Effectivement, selon une étude menée en 2000 dans les 15 États membres de l'Union Européenne, 56% des travailleurs affirment être exposés à un rythme très soutenu. Plus d'un tiers n'ont aucun pouvoir sur les tâches à effectuer et 40 % considèrent leur travail monotone. Une étude effectuée dans les secteurs marchands et non agricoles ou domestiques révèle qu'en moyenne, près de 60 % des travailleurs expriment que le travail altère négativement leur santé, que le stress au travail atteint en moyenne 27 % des travailleurs et 11 % des salariés reconnaissent s'être absents au moins une journée en raison de souci de santé causés par leur travail (Valeyre, 2006).

Étonnamment, les changements d'organisation du travail, la prise en compte des conditions de travail et le souci du bien-être des travailleurs n'entraînent pas une amélioration des conditions de travail et de la santé au travail. Askénazy (2004) justifie cette contradiction par l'intensification du travail et l'accumulation des difficultés qu'amènent les nouvelles organisations du travail. Celles-ci favorisent la dégradation des conditions de travail.

Aujourd'hui, nous savons que les problèmes de santé psychologique liés au travail trouvent leur origine dans plusieurs facteurs. Les problèmes de santé psychologique au travail peuvent être dus à des facteurs socioéconomiques tels que la mondialisation qui intensifie la concurrence et modifie les valeurs contemporaines de la société telles que la performance et l'individualisme. Des facteurs individuels ont aussi une influence sur la santé psychologique au travail comme les contraintes familiales et personnelles de même que les difficultés financières. D'autres facteurs ont également un impact sur la santé psychologique, il s'agit de facteurs liés à l'organisation du travail. La charge de travail, l'intensification du travail, la faible reconnaissance, les relations interpersonnelles, l'absence de participation aux décisions et un manque d'information. Tous ces facteurs menacent la santé psychologique des travailleurs.

En conclusion, le lieu de travail est l'un des principaux environnements qui altèrent la santé physique et mentale. Le monde du travail évolue sans cesse et il connaît énormément de changements. Suite à cette évolution du monde du travail, les scientifiques se sont intéressés à la question de la santé au travail et essaient de la cerner afin de trouver des modes d'actions pour mieux comprendre et prévenir le mal être des salariés. Quand bien même la compréhension des rapports entre santé et travail établirait des difficultés méthodologiques complexes, la direction de la causalité n'est pas constamment constatée et les conséquences d'une exposition professionnelle sont généralement différées (Gollac & Volkoff, 2007). Différentes approches essaient d'appréhender la santé psychologique au travail.

1.2. Différentes approches en santé psychologique au travail

1.2.1. L'approche causaliste

Elle provient des sciences expérimentales et repose sur l'organisation de travail car c'est une situation objectivable (Karasek & Theorell, 1990 ; Siegrist, 1996 ; Vezina, 1992).

Son but est de déterminer les causes de la santé psychologique essentiellement par l'intermédiaire de questionnaires. Ces sources objectives sont rassemblées en fonction de composants se rapportant à des facteurs intrinsèques au travail (surcharge), à des difficultés de rôles dans l'organisation (conflit), aux rapports sociaux (relations interpersonnelles perturbées), au développement de carrière (précarité d'emploi), au climat organisationnel (gestion autocratique ou participative). L'identification de ces facteurs de santé psychologique a débouché sur la conception de modèles linéaire de type causaliste impliquant une certaine division des situations de travail. L'examen de ces facteurs a été opéré à l'aide d'études quantitatives. Selon cette approche, l'individu œuvre dans un monde qui l'agresse de diverses manières. Il est donc important d'identifier ces différents facteurs pathogènes afin de les supprimer et de prévenir l'apparition des problèmes de santé au travail.

La principale limite de l'approche causaliste est son incapacité à considérer le caractère dynamique des différents facteurs de santé au travail et sa difficulté à exposer les procédés sous-jacents aux relations observées. De même, cette approche tente de définir les paramètres d'une bonne organisation de travail comme d'un état objectif et stable, gouverné par des lois universelles de causalité, alors que c'est un processus qui évolue constamment.

En complément de l'approche causaliste, différents courants se sont développés afin de fournir d'approcher les dispositifs impliqués dans l'apparition des problèmes de santé au travail. Les deux principaux courants sont l'approche cognitive et l'approche psychodynamique du travail.

1.2.2. L'approche cognitive

Selon cette approche issue de la psychologie cognitive, les problèmes de santé psychologique sont perçus comme des échecs d'adaptation de l'individu. L'approche cognitive cherche à comprendre pourquoi certains facteurs engendrent des émotions négatives. Dans cette perspective, ce ne sont pas tant les facteurs qui posent des problèmes, mais plutôt les perceptions qu'en ont les individus (Lazarus, 1966 ; Monday, 1994 ; Rasclé, 1994). Ces perceptions sont influencées par différents éléments, dont l'importance accordée au facteur, les répercussions qu'il a dans notre vie, la menace qu'il représente, le contrôle que nous pensons avoir sur la situation et enfin l'incertitude et l'imprévisibilité qu'il contient (Dontigny, 1988). Autrement dit, l'individu malade correspond à celui qui éprouve de manière excessivement menaçante son environnement ou dévalorise ses capacités à y faire face.

Dans ce contexte, de nombreuses recherches ont tenté de montrer l'influence de différents traits de personnalité, de croyances, ou encore, d'attitudes face à la vie en général ou au travail en particulier (Vezina, 1996). Cette approche axée sur les perceptions et les attitudes individuelles amène à favoriser des actions dirigées vers l'individu à défaut de l'organisation du travail (Peterson, 1994). En d'autres termes, les stratégies de cette approche consistent à entraîner l'individu à changer sa perception des stressors éventuels, à améliorer ses stratégies d'adaptation aux facteurs de stress, soit à suivre des habitudes de vie (Williamson, 1994).

L'approche cognitive appréhende divers dispositifs psychopathologiques sous-jacents aux associations relevées par l'approche causaliste mais elle se restreint en rapportant les problèmes de santé psychologique à l'échec des efforts d'adaptation des individus. Cette approche déprécie les différences individuelles dans les capacités à faire face au stress. Elle ne tient pas également en compte l'existence de différences de systèmes de valeur dans le milieu de travail (Peterson, 1994). Ce manque immobilise la compréhension de l'origine des facteurs de mal-être en milieu de travail, et donc la possibilité de développer des stratégies préventives efficaces. Outre les approches causaliste et cognitive, certains auteurs ont soumis une

approche plus dynamique qui appréhende les facteurs organisationnels, sociaux et individuels pouvant être à l'origine des problèmes de santé mentale.

1.2.3 L'approche psychodynamique

L'approche psychodynamique émane des sciences herméneutiques. Selon elle, la santé psychologique est l'interaction dynamique de 3 rationalités : objective, subjective et sociale et son intention est de comprendre les processus psychiques mobilisés par le travail.

La rationalité objective correspond à la rationalité des attitudes par rapport aux objectifs de production (Dejours, 1995). Il s'agit de l'ensemble des comportements qui sont associés aux indications des responsables hiérarchiques dans l'entreprise. C'est le décalage entre le travail prescrit et le travail réel. Cet écart peut être source de santé ou de souffrance mentale selon que l'organisation autorise ou non le travailleur de juger ce décalage et de déceler la réponse des problèmes rencontrés dans la réalité du travail.

La rationalité subjective dans la sphère du travail se rapporte à l'ensemble des efforts d'une personne en vue d'acquérir son identité (Dejours, 1995). Il convient que le travail s'aligne avec la représentation que l'individu a de lui-même, au-delà de son identité professionnelle.

La rationalité sociale équivaut à la rationalité des actions par rapport à des normes et des valeurs communes (Dejours, 1995). « Ces règles déterminent les manières acceptables de faire le travail de même que ce qu'il est juste ou bien de faire. Elles sont le résultat de discussion et d'échanges entre les travailleurs » (Vezina, 1996, p 128).

Selon, l'approche de la psychodynamique, la conception de la santé mentale au travail est la conséquence d'une interface dynamique et évolutive entre les objectifs que suivent l'organisation, l'individu et l'équipe de travail. Quand cette dynamique est brisée, la maladie apparaît. La psychodynamique du travail se préoccupe de l'identification des composants permettant au travailleur le maintien d'un équilibre en dépit des difficultés rencontrées au travail au lieu d'identifier les différents facteurs engendrant le bien-être ou la détresse psychologique (Dejours, 1995).

En conclusion, l'approche cognitive appréhende certains facteurs de santé psychologique au travail repérés par l'approche causaliste mais elle reste réductionniste car elle rapporte les problèmes de santé psychologique au travail à l'échec des efforts d'adaptation des individus.

La psychodynamique du travail analyse les problèmes de santé au travail dans une dynamique évolutive entre l'organisation, les objectifs recherchés par l'individu et l'équipe de travail mais d'un point de vue méthodologique et l'interprétation des résultats restent difficile à mettre en place. De plus, l'approche psychodynamique est plutôt une approche individuelle et subjective. Elle n'est pas appropriée pour traiter la majorité des risques psychosociaux (Quéruel, 2009). S'il existe une relative unanimité au sujet de l'importance des problèmes de santé mentale au travail, il n'en va pas de même de la compréhension de l'origine de ces problèmes, et par voie de conséquence, des stratégies à mettre en œuvre pour les contrer.

Notre thèse s'appuie sur l'approche causaliste car l'environnement objectif est primordial. Effectivement, nous essayons de déterminer les situations qui excèdent les capacités d'adaptation de plusieurs individus en considérant leurs caractéristiques individuelles. Ainsi, à défaut d'explorer le problème d'un point de vue individuel et se cantonner aux perceptions qu'a un individu de la gravité du problème et de ses ressources, nous examinons grâce à un questionnaire un bilan collectif de l'importance du milieu et des ressources disponibles. La méthodologie quantitative de cette approche permet d'aborder l'origine du problème d'un autre point de vue autre que celui de l'individualisation. Elle décrit aussi de manière objective les situations et cette objectivité peut déboucher sur des solutions efficaces sur le long terme concernant l'amélioration de la santé des travailleurs. Spécifiquement elle amène des initiatives d'actions et de préventions. Cette approche causaliste permet de connaître l'importance des liens entre l'individu, l'organisation de travail et les problèmes de santé psychologique au travail.

1.3. Qu'est-ce que la santé psychologique au travail ?

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en 1946 définissait la santé mentale ou psychologique comme : « un état de bien-être total, physique et mentale de la personne, et ne la réduit pas à la simple absence de maladie ou d'infirmité ». La santé psychologique ou mentale a longtemps été appréhendée à partir d'indices négatifs.

Aujourd'hui, les chercheurs s'attachent à mesurer la santé sous sa forme bidimensionnelle en mentionnant la santé non seulement comme l'absence de maladie, mais aussi comme la présence d'aspects positifs (Achille, 2003 ; Keyes, 2005).

D'après Keyes et Lopez (2002), la santé psychologique s'inscrit sur deux niveaux conceptuels. Le premier consiste à vérifier l'absence d'éléments symptomatiques et le second repose sur le repérage de la présence d'éléments positifs. La définition de l'OMS propose une vision complète de la santé et la démedicalise mais elle sollicite plusieurs inconvénients. En effet, elle caractérise la santé de manière stable et apporte une conception normative de la santé. En outre, cette définition s'inscrit dans une démarche perceptuelle c'est-à-dire que la santé est définie selon le ressenti des personnes et donc elle dépend de ce que l'individu considère comme un état normal.

Dans la littérature, il existe différentes définitions de la santé psychologique. Certaines accordent plus d'importance au vécu des individus. Selon le Grand dictionnaire de la psychologie, la santé psychologique réfère à « l'aptitude du psychisme à fonctionner de façon harmonieuse, agréable, efficace et à faire face avec souplesse aux situations difficiles en étant capable de retrouver son équilibre » (Bloch et al., 1991). D'autres définitions mettent l'accent sur le rôle de l'environnement. Par exemple, selon Foucher et Leduc (2001, p.36), « la santé psychologique fait référence, d'une part, aux possibilités qu'offrent le contexte organisationnel, les conditions de travail et les tâches dévolues à l'individu de se sentir valorisé, de s'épanouir, de mener une vie équilibrée et d'avoir un niveau de stress qu'il est capable de gérer ; d'autre part, la santé psychologique au travail fait référence à l'état que développe l'individu par rapport aux indices que sont l'estime ou la valorisation de soi, l'épanouissement, l'équilibre de vie et le niveau de stress. Enfin, il faut aussi prendre en compte la capacité d'adaptation de l'individu à son travail et au milieu dans lequel celui-ci est réalisé.»

En conclusion, la santé psychologique au travail en tant qu'état ou résultat s'estime par la qualité des rapports à soi, à son travail et à son entourage. Concevoir la santé comme un système dynamique implique de prendre en compte les inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels (Maslach, Schaufeti, & Leiter, 2001 ; Marchand, Demerouti, & Durand, 2005).

Plus précisément, la santé psychologique au travail a été définie comme « la capacité d'un individu à satisfaire ses besoins fondamentaux dans une perspective d'adaptation, de bien-être au travail, grâce à l'activation de ressources organisationnelles, psychosociales et personnelles » (Achille, 2003 ; Savoie & Brunet, 1996). Plus précisément, Brien (2013) définit la santé psychologique au travail comme « la capacité de l'individu à faire face aux demandes et à

satisfaire ses besoins fondamentaux dans une perspective d'ajustements psychologique et comportemental grâce à l'activation de ressources organisationnelles, psychosociales et personnelles ». Les deux composantes de la santé psychologique sont le bien-être psychologique et la détresse psychologique (Keyes, 2003 ; Massé et al., 1998c). Des études indiquent que ces deux composantes ne sont pas placées sur un même continuum. Ce sont deux états différents opposés et interdépendants. Ils sont indispensables pour approcher convenablement la santé psychologique. L'Organisation Mondiale de la Santé (1986), déclare qu'un individu en santé se sert de ses ressources pour être efficace dans l'ensemble des domaines de vie. Il y a deux sortes de ressources, des ressources personnelles et des ressources environnementales et l'interaction de ces deux types de ressources permettent de résister au stress, d'atteindre un niveau de santé optimal, ainsi ces ressources peuvent être envisagées comme des inducteurs de santé (Hobfoll, 1988 ; Rousseau, 1997).

Lorsque l'on parcourt la littérature sur la santé psychologique, il s'avère que la composante négative est la plus étudiée (l'anxiété, la dépression, le stress et parfois l'épuisement professionnel). Néanmoins, les deux composantes de la santé psychologique sont deux conditions distinctes contradictoires interdépendantes. Des résultats d'analyses factorielles confirmatoires (Karademas, 2007 ; Massé et al., 1998 ; Veit & Ware, 1983) appuient empiriquement le constat que le bien-être psychologique et la détresse psychologique sont deux notions différentes négativement corrélées mais qui sont essentielles pour expliquer la santé psychologique.

En référence à ces différentes approches de la santé psychologique, nous avons décidé d'étudier la santé psychologique au travail en l'appréciant à partir du bien-être, de la détresse et de l'épuisement professionnel.

Dans le prochain chapitre, nous allons étudier les différents indicateurs de la santé psychologique au travail à savoir : le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'épuisement professionnel.

CHAPITRE 2 : LES INDICATEURS DE SANTE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

2.1. Le bien-être psychologique

2.1.1. *Les différentes approches du bien-être*

Les conceptions du bien- être psychologique se sont essentiellement basées sur deux conceptions : une conception hédonique ou une conception eudémonique du bien-être (Ryan & Deci, 2001).

L'approche hédonique

L'hédonisme est une doctrine philosophique grecque selon laquelle la quête du plaisir et l'évitement du déplaisir constituent l'objectif de l'existence humaine. Selon l'approche hédonique, le bien-être est constitué de la prévalence des émotions positives par rapport aux émotions négatives et de la satisfaction dans la vie. Le bien-être psychologique est ainsi envisagé comme un ensemble cognitif et affectif (Lent, 2004). L'approche hédonique a pour objectif d'optimiser le bonheur des individus (Ryan & Deci, 2001). Dans les études en psychologie, le bien être hédonique est conceptualisé et mesuré en tant que bien-être subjectif (Diener, Suh, Lucas, & Smith, 1999). Le bien être hédonique ou subjectif correspond à une évaluation globale de la vie. Il représente l'aboutissement d'interactions entre les stimuli liés à l'existence de l'individu et les différentes situations qu'il rencontre. Le bien-être subjectif se compose de trois éléments : les affects positifs, un faible degré d'affects négatifs et de la satisfaction (Diener et al., 1999). Les affects reflètent des évaluations en temps réel des événements vécus en introduisant de l'émotion et de l'humeur (Diener, 2000). L'interprétation de l'expérience de l'individu occasionne les émotions éprouvées. Ainsi, la perspective émotionnelle est également tournée vers la perspective cognitive, ces éléments sont à la fois cognitifs et émotionnels.

L'approche eudémonique

L'eudémonisme, doctrine provenant de la philosophie grecque, s'appuie sur le principe selon lequel le but de la vie humaine est de chercher le bonheur. En effet, selon Aristote, chaque individu cherche à atteindre son « daimon » afin de vivre un état d'« eudémonia » ou de bien-être. En psychologie, le bien-être eudémonique est conceptualisé et mesuré en tant que bien-être psychologique. D'après cette optique, le bien-être psychologique se rapporte à l'accomplissement de « son plein potentiel et d'autodétermination » (Dagenais-Desmarais, 2010). Le bien-être psychologique a trait aux relations positives avec son entourage, l'autonomie, le contrôle de son environnement, l'acceptation de soi, le développement personnel, le besoin de compétence, le besoin d'affiliation social et le besoin d'autonomie (Ryan & Deci, 2000 ; Ryff & Keyes, 1995). L'objectif primordial est de vivre en conformité avec soi-même et ses valeurs (Waterman, 1993).

Critiques de l'approche hédonique et de l'approche eudémonique

Dans l'approche hédonique, les deux composants du bien-être (affectif et cognitif) ne sont pas deux processus différents. En effet, lorsqu'un individu évalue son état émotionnel, cela lui demande un effort cognitif et lorsqu'il évalue sa satisfaction à la vie, cela fait appel à ses émotions (Lent, 2004). De plus, cette approche n'expose pas les relations existantes entre les composants du bien-être (les affects positifs, les affects négatifs et la satisfaction).

Dans l'approche eudémonique, le bien-être des individus est évalué selon une perspective théorique : les individus ne sont pas entendus sur l'évaluation qu'ils font de leur vie et l'universalité des composants du bien-être est aussi remise en question. Les composants peuvent évoluer selon les cultures (Diener, et al., 1998).

Selon certaines études, le bien-être eudémonique serait corrélé au bien-être hédonique (Kiziah, 2003; Ryff & Keyes, 1995). En conclusion, le bien-être psychologique devrait être compris comme un ensemble multidimensionnelle introduisant des mesures hédonique et eudémonique (Keyes & Lopez, 2002 ; Lent, 2004; Ryan & Deci, 2001).

2.1.2. Les conceptions du bien-être psychologique

L'étude du bien-être peut s'appuyer sur une démarche déductive c'est-à-dire partir d'un cadre théorique fixé par les chercheurs et appliquer ce cadre théorique à l'instrument de mesure. Par exemple, l'échelle du bien-être psychologique de Ryff et Keyes (1995) est fondée sur cette démarche déductive. Le choix de cette démarche n'est pas le meilleur car il n'existe toujours pas de théorie du bien-être psychologique. Le cadre théorique peut varier selon les approches hédonique et eudémonique. Le bien-être peut aussi être étudié dans une démarche inductive, elle consiste à partir des observations et d'aboutir aux généralisations plus larges. Massé, Poulin, Dassa, Lambert, Bélair et Battaglini (1998) ont développé une conceptualisation du bien-être psychologique basée sur cette démarche inductive. En effet, ils ont mené une série d'entretiens menés auprès de Québécois. Suite à ces entretiens, ils ont répertorié l'ensemble des manifestations de la santé psychologique et ils ont construit un instrument de mesure afin de valider empiriquement par des analyses factorielles et des analyses confirmatoires (Massé, et al., 1998). Ensuite, Massé et ses collaborateurs ont développé un modèle de la santé psychologique comprenant un facteur « bien-être psychologique ». Ce facteur comprend six dimensions soient l'estime de soi, l'équilibre, l'engagement social, la sociabilité, le contrôle de soi et des événements et le bonheur.

La démarche inductive exploitée par Massé et ses collaborateurs (1998a, 1998b) s'avère intéressante d'un point de vue méthodologique. Il faudrait étudier le bien-être psychologique de façon inductive mais il faudrait que les connaissances théoriques soient plus enrichies. Cela permettrait de confirmer ou d'infirmer les conceptualisations actuelles du bien-être psychologique basées sur des approches déductives et de les développer.

2.1.3. Le bien-être psychologique au travail

Les modèles du bien-être psychologique au travail

Dans la littérature, il existe cinq modèles qui conceptualisent le bien-être psychologique au travail.

Selon le modèle de Warr (1987, 2009), l'environnement et particulièrement les caractéristiques liées au travail influencent le bien-être. Pour Warr, le bien-être et l'environnement de travail sont liés de manière linéaire. Il existe deux types de

caractéristiques associées au travail. Tout d'abord, les caractéristiques extrinsèques du travail correspondent au salaire, à la sécurité physique, à la position sociale, aux perspectives de carrière, au soutien hiérarchique et à l'équité (Warr, 2009). Ensuite, les caractéristiques intrinsèques au travail se rapportent à l'utilisation des compétences, au contrôle du travail, à la variété du travail, à l'environnement de travail, aux rôles dans le travail et les échanges sociaux (Warr, 2009).

L'absence de ces caractéristiques favorise la détérioration du bien-être de l'individu et l'augmentation des caractéristiques extrinsèques au-delà d'un certain seuil altère aussi le bien-être de l'individu. Le bien-être apparaît lorsque les caractéristiques ont atteint un seuil optimal.

Ce modèle prend en compte uniquement l'environnement et les facteurs extérieurs. Les différences individuelles et leurs interactions ne sont pas examinées.

Dans le modèle de Danna et Griffin (1999), le bien-être psychologique correspond à la satisfaction ressentie par l'individu face aux expériences de vie générales et les expériences au travail (satisfaction ou insatisfaction du salaire, l'opportunité d'une promotion, les collègues...). Le bien-être combine aussi bien des indicateurs psychologiques comme les affects, la frustration et l'anxiété et des indicateurs physiologiques comme la pression sanguine et les symptômes de santé physique générale.

Selon le modèle de Daniels (2000), le bien-être psychologique au travail est un concept affectif qui s'opérationnalise par 5 continuum : dépression-plaisir, anxiété-effort, fatigue-vigueur, ennui-enthousiaste et colère-placidité.

Dans le modèle heuristique de la santé organisationnelle de Cotton et Hart (2003), le bien-être au travail est l'association de la détresse, de la morale et de la satisfaction au travail.

Dans son modèle du bien-être psychologique au travail, Dagenais-Desmarais (2010) propose un modèle en deux axes. Le premier axe est **la sphère de référence** qui réfère à l'expérience positive vécue par l'individu au travail. Cette sphère de référence contient trois sphères : la sphère individuelle représente l'état positif d'un travailleur par rapport à lui-même. Puis, la sphère relationnelle reflète l'état positif d'un travailleur par l'interaction sociale qu'il éprouve dans son travail. Enfin, la sphère organisationnelle renvoie à l'interaction entre le travailleur et l'organisation (Dagenais-Desmarais, 2010). Le deuxième axe est **la directionnalité**, représentant le mécanisme par lequel le travailleur élabore son

expérience positive. Selon ce modèle, le bien-être psychologique au travail se réalise de deux manières opposées. Le bien-être psychologique au travail projectif se définit « comme la construction de l'expérience positive du travailleur par extériorisation vers un objet donné. À l'opposé, le bien-être psychologique au travail introjectif décrit la construction de l'expérience positive du travailleur par l'intériorisation d'un objet donné » (Dagenais-Desmarais, 2010, p 73).

Les deux axes (sphère de référence et directionnalité) peuvent être combinés et donnent lieu à six dimensions du bien-être psychologique au travail :

1/ Le bien-être psychologique au travail projectif-individuel est composé du sentiment d'efficacité personnelle, de l'actualisation de soi et des émotions positives.

2/ Le bien-être psychologique au travail projectif-relationnel est constitué des relations épanouissantes.

3/ Le bien-être psychologique au travail projectif-organisationnel correspond à l'engagement du travailleur dans son milieu et à la participation de la réussite de l'organisation.

4/ Le bien-être psychologique au travail introjectif-individuel se rapporte à la satisfaction des différentes tâches effectuées par le travailleur.

5/ Le bien-être psychologique au travail introjectif-relationnel réfère à la considération que le travailleur ressent lorsqu'il interagit avec son entourage au travail.

6/ Le bien-être psychologique au travail introjectif-organisationnel représente l'adaptation du travailleur dans son organisation.

Les modèles de bien-être psychologique au travail de Danna et Griffin (1999), Daniels (2000) et le modèle heuristique de la santé organisationnelle de Cotton et Hart (2003) correspondent plutôt à des modèles de santé psychologique au travail car ils comprennent des aspects positifs et négatifs. D'un autre côté, les composantes eudémoniques du bien-être psychologique s'avèrent omises. L'élaboration eudémonique du concept du bien-être psychologique est théorique et ne tient pas compte de l'expression des personnes (Diener et al., 1998).

Des différences entre le construit générique et le construit adapté au monde du travail

Généralement, dans les études du bien-être psychologique au travail, les chercheurs ont particulièrement observé la satisfaction au travail ou évalué une ou plusieurs composantes du bien-être psychologique général sans appliquer un construit contextualisé pour le monde du travail. Des données empiriques soulignent l'importance d'une conceptualisation du bien-être psychologique au travail approprié au monde du travail. Dans cette veine, une étude de Gilbert, Dagenais-Desmarais et Savoie (2008) atteste que la structure du bien être psychologique obtenu par Massé et al. (1998) n'a pas pu être reproduite entièrement avec une mesure du bien-être psychologique adaptée au domaine du travail, ce qui laisse présumer qu'il existe des différences conceptuelles entre le construit générique et le construit adapté au monde du travail. La structure factorielle du bien-être psychologique au travail équivaut à celle du bien-être psychologique général mais il existe une distinction.

En revanche, le modèle du bien-être psychologique au travail de Dagenais-Desmarais (2010) a été élaboré spécifiquement pour le monde du travail. D'ailleurs, ce modèle inclue des composantes hédoniques et eudémoniques afin de mieux comprendre le concept du bien-être psychologique au travail (Deci & Ryan, 2001).

Dans notre étude, le bien-être psychologique au travail se base sur l'adaptation au domaine spécifique du travail (Gilbert, Lebrock, & Savoie, 2006) du modèle de Massé et al. (1998). Le bien-être psychologique au travail est composé de 5 dimensions : Le bonheur au travail mesure le degré avec lequel les travailleurs aiment leur travail. L'équilibre mesure le degré avec lequel les travailleurs accordent autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles. La relation positive avec autrui mesure le degré avec lequel les travailleurs se sentent appréciés au travail par leurs collègues. Le désir d'aller de l'avant mesure le degré avec lequel les travailleurs ont l'ambition et le désir de réaliser des projets. Le bien-être par rapport à soi mesure le degré avec lequel les travailleurs sont bien dans leur peau.

Le bien-être psychologique des travailleurs permet une performance individuelle accrue (Wright, Cropanzano, Denney, & Moline, 2002), une augmentation de comportements prosociaux (Lee & Allen, 2002) et une diminution des problèmes de santé physique (Keyes, 2007). Dans notre étude, l'approche de la santé psychologique au travail comporte l'évaluation d'indices positifs et négatifs. Le bien-être psychologique constitue un indice positif de la santé psychologique au travail. Après avoir exposé la littérature sur le bien-être

psychologique, nous allons étudier les indicateurs négatifs de la santé au travail à savoir, la détresse et l'épuisement professionnel.

2.2. La détresse psychologique

Selon Perreault (1987, p. 33), « la détresse psychologique est à l'ensemble de la santé mentale ce que la fièvre est à l'ensemble des maladies infectieuses: un symptôme mesurable, signe évident d'un problème de santé, mais qui ne peut à lui seul éclairer sur l'étiologie et la sévérité du problème auquel il se rattache ». Plus précisément, la détresse psychologique est définie comme un état subjectif incluant des symptômes liés à l'anxiété, l'agressivité, la dépression, l'irritabilité, l'épuisement, le désengagement social et à des problèmes cognitifs (Ilfeld, 1976, Massé et al., 1998).

Postel et Mellier (1999, p264) définit la détresse comme un « sentiment de délaisement, d'abandon, ressenti dans une situation critique, nécessitant une aide extérieure et ou amenant un sujet à demander de l'aide, un secours social ou psychologique ».

La détresse psychologique comporte deux dimensions fondamentales fortement corrélées : l'anxiété et la dépression (Desmarais, Beauregard, Guérette, Hrimech, Lebec, Martineau, & Péloquin, 2000 ; Massé et al., 1998 ; Mirowsky & Ross, 2003 ; Rosenthal, Wilson, & Futch, 2009). L'anxiété et la dépression proviennent de l'environnement de l'individu et de son évolution dans cet environnement (Mirowsky & Ross, 2003). L'anxiété réfère à l'irritabilité et à l'inquiétude alors que la dépression renvoie à la démoralisation, l'isolement et à la tristesse (Mirowsky & Ross, 2003).

Certains auteurs attestent que la détresse psychologique contient d'autres composantes comme les troubles cognitifs, la colère (Massé, 1998; Massé et al., 1998), la somatisation (Massé, 2000) et le désengagement social (Massé, 1998). Selon Dohrenwerd et al. (1980), la détresse psychologique contient des dimensions spécifiques distinctes telles que des manifestations physiologiques, cognitives et affectives.

La dépression et l'anxiété disposent de deux dimensions: le malaise et l'humeur. Le malaise se réfère à l'expression de céphalées liées à un état d'anxiété (Desmarais et al., 2000, p. 108).

L'humeur quant à elle correspond aux émotions négatives telles que la tristesse et l'incertitude (Desmarais et al., 2000; Mirowsky & Ross, 2003).

Selon Massé (1998, p. 57), la détresse résiderait dans une sorte de « souffrance psychologique », un mal de vivre ressenti à travers des émotions et des sentiments de dépression, de tristesse, de démoralisation et d'anxiété. Ce mal-être-au-monde plus ou moins profond prend la forme d'une souffrance de soi qui s'inscrit dans un processus d'autodévalorisation et d'autoresponsabilisation: remise en question de ses capacités, de ses qualités, perte d'estime de soi, autculpabilisation pour ce qui nous arrive. Le repli sur soi apparaît alors comme l'idiome central autour duquel se construit le langage de la détresse.

Massé et al (1998) ont effectué une analyse de contenu thématique et une analyse ethnosémantique des discours de la population québécoise. Ces analyses ont concentré 2182 signes de détresse obtenus parmi les verbatim des récits en 44 lexiques composant ainsi le registre des signes qui se façonnent autour d'une série d'idiomes reflétant la détresse (Massé, 1995). Selon Massé (p.9, 1995) « les principaux idiomes à travers lesquels les individus vivent, expriment et communiquent leur détresse sont d'abord à caractère affectif : les humeurs dépressives (regroupant des signes tels la tristesse, la fatigue morale, le vide émotif, une hypersensibilité émotive, un sentiment de vulnérabilité ou un "cancer de l'âme") ; une démoralisation-démotivation ; l'anxiété, l'angoisse ainsi que des sentiments de culpabilité couplés à une autodévalorisation et une faible estime de soi. Au plan comportemental, le langage de la détresse passe par des idiomes tels l'engagement dans des relations sociales conflictuelles (qui s'expriment à travers un vocabulaire basé sur l'irritabilité, des comportements agressifs, des plaintes répétées sur sa vie ou des conflits avec les membres de l'entourage immédiat) mais principalement par le repli sur soi et le désengagement social, deux idiomes qui traduisent une propension de cette culture à favoriser un vécu intériorisé de la détresse, fondé non pas sur une révolte face aux causes extérieures de la détresse (pauvreté, pressions au travail, événements de vie critiques, etc.) mais sur une auto-culpabilisation ancrée dans l'auto-dévalorisation et le retrait des lieux d'engagement social. Un autre idiome référant à un dysfonctionnement cognitif concentre des signes tels la perte de mémoire, l'indécision, l'incapacité à prendre des décisions ou une tendance à la dramatisation. Enfin, comme dans de nombreuses autres cultures, la détresse s'exprime à travers une certaine somatisation et des signes tels la perte d'appétit, l'insomnie, la fatigue ou la perte d'énergie ».

La détresse psychologique informe sur le niveau d'altération de la santé psychologique. Des symptômes sont ainsi visibles comme les réactions anxieuses et dépressives face au travail et à la vie, la diminution des capacités intellectuelles (mémoire et concentration), l'agressivité, l'irritabilité, la fatigue, l'insomnie, l'absentéisme, le repli sur soi, les problèmes cognitifs, la consommation excessive d'alcool, de drogue ou de médicaments (Marchand, 2004 ; Marchand, Demers, & Durand, 2005).

Il est essentiel d'agir sur la détresse psychologique car elle peut conduire à des problèmes de santé auto-destructeurs ou dangereux comme l'alcoolisme, des maladies cardiovasculaires, le suicide etc. Cet indicateur de santé psychologique n'évalue pas l'épuisement professionnel. En revanche, il identifie les personnes exposées à des risques de développer un problème de santé psychologique tel que l'épuisement professionnel ou la dépression. Une personne ayant un niveau de détresse psychologique élevé ne contractera pas forcément un trouble de l'épuisement professionnel mais une personne souffrant d'épuisement professionnel ou de dépression montrera obligatoirement une détresse psychologique.

La notion d'épuisement professionnel et la notion de détresse psychologique sont distinctes. En effet, les symptômes de l'épuisement professionnel sont uniquement liés au contexte du travail alors que les symptômes de détresse psychologique ne concernent pas à un domaine de vie particulier (Marchand, 2004). Dans l'ensemble des définitions, nous distinguons a minima quatre dimensions de la détresse constituée de l'anxiété, de la dépression, de l'agressivité et de l'irritabilité (Mirowski, 1989 ; Prévile, Potvin, & Boyer, 1995). Gilbert et al. (2006), dans leur adaptation du questionnaire de Massé et al. (1998b), mettent en évidence quatre facteurs de détresse psychologique soit l'autodévalorisation, l'anxiété/dépression, l'irritabilité/agressivité et le désengagement social. Il est essentiel d'agir sur la détresse psychologique car si ces problèmes ne sont pas traités, ils risquent d'évoluer vers un problème de santé beaucoup plus alarmant tel que l'épuisement professionnel.

2.2.1. Le modèle multi-niveaux de Marchand, Durand et Demers (2006)

Marchand, Durand et Demers (2006) ont élaboré un modèle multi-niveaux des déterminants de la santé mentale dans la main d'œuvre. Ce modèle souligne que «les contraintes et les ressources engagées simultanément par la personnalité des agents, les structures du quotidien et les structures macrosociales génèrent un stress pouvant provoquer des réactions non désirées telles que la détresse psychologique.» (Marchand et al., 2006). L'individu est donc

représenté comme « un agent ou un acteur en relation dans un environnement social composé de structures avec lesquelles il compose au quotidien» (Marchand et al., 2006). Ces relations ont lieu dans un environnement social plus vaste déterminé par un contexte social, politique, économique et culturel propre à une société donnée. Ce modèle n'a pas été validé empiriquement (Marchand, Demers, & Durand, 2005, 2006).

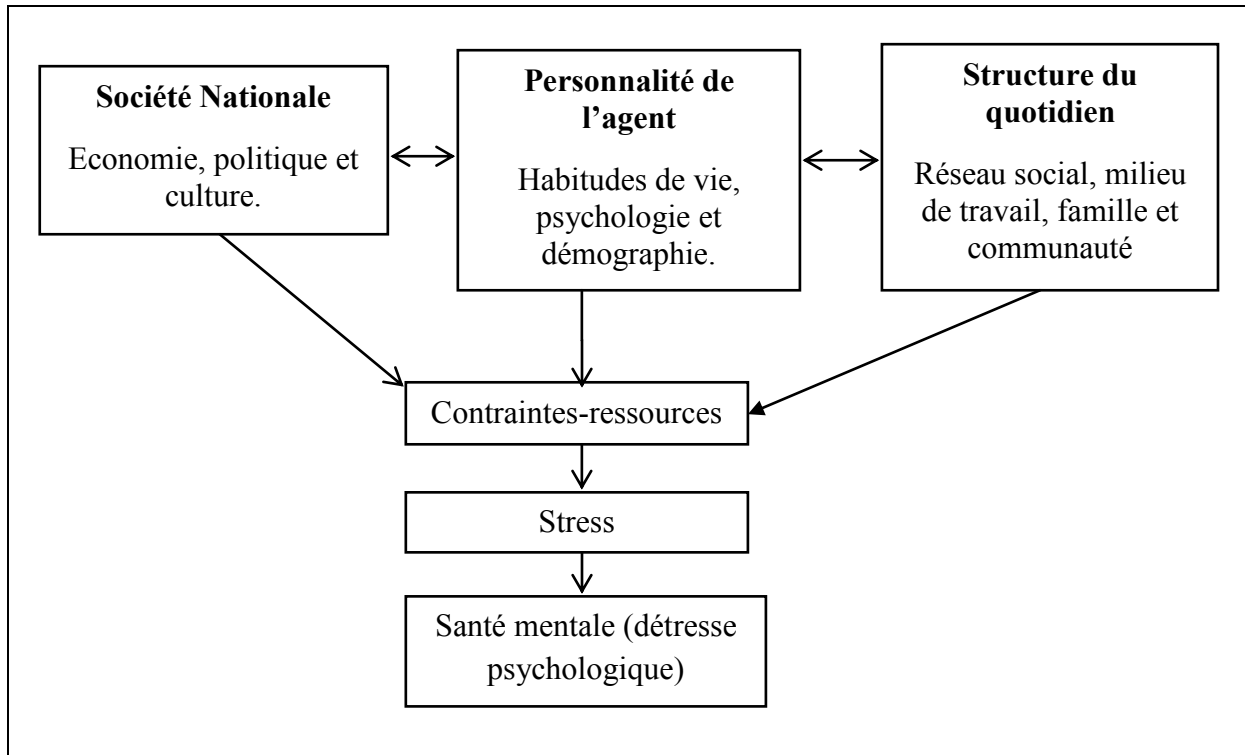


Figure 2. Le modèle théorique général de la santé mentale (Marchand, Durand, & Demers, 2006).

2.2.2. Les autres facteurs associés à la détresse psychologique au travail

Dans cette section, nous allons exposer différentes recherches sur la détresse psychologique en milieu de travail et mettre en exergue certains facteurs qui peuvent influencer la détresse psychologique.

D'abord, l'étude de Hayasaka et ses collaborateurs (2007) a souligné que l'environnement physique de travail, tel que la température, les poussières, l'éclairage, les aérations et les vibrations, favorise l'émergence de la détresse psychologique. Un environnement de travail désagréable accroît l'apparition de détresse psychologique chez les travailleurs (Wilkins & Beaudet, 1998). Puis, plusieurs études mentionnent que les horaires atypiques et le nombre d'heures de travail peuvent aussi influencer sur la santé mentale des travailleurs. En effet,

Marchand et al. (2003) ont révélé dans leur étude qu'un horaire de travail irrégulier et de longues heures de travail favorisait l'apparition de la détresse psychologique. Ensuite, selon une étude de Ala-Mursula et al. (2006), une surcharge durant les heures de travail augmente le taux d'absences de maladie. Enfin, Shigemi et al. (1997) attestent qu'un esprit trop compétitif, de grande responsabilités, la pression du temps et des heures de travail trop longues contribuent la détresse psychologique.

Un autre facteur important pouvant altérer la santé psychologique du travailleur et produire des symptômes de détresse psychologique est la relation sociale. Effectivement, une étude de Marchand et ses collaborateurs (2005) explique que le soutien des collègues et des superviseurs est corrélé négativement à la détresse psychologique. Selon une étude menée par Dompierre et al. (1993), le soutien hiérarchique, le niveau de scolarité et les aspects biographiques consistent en des facteurs prévisionnels stables de la détresse psychologique au travail.

La satisfaction des besoins fondamentaux (Deci & Ryan, 2000) s'avère être un facteur essentiel de protection de la détresse psychologique au travail. En effet, Gilbert, Savoie et Brunet (2008) déclarent que la satisfaction des besoins fondamentaux (autonomie, compétence et affiliation sociale) est liée à un faible niveau de détresse psychologique. Plus précisément, la perception que les trois besoins soient satisfaits par le travailleur diminue la perception de symptômes de détresse psychologique. De plus, la satisfaction des besoins a un rôle de médiateur entre le climat et la détresse psychologique au travail. De même Bouterfas et Desrumaux (2013) suggèrent que la satisfaction des trois besoins fondamentaux est un médiateur du lien entre la charge mentale et la détresse psychologique des travailleurs sociaux.

Stock, Vezina, Seifert, Tissot et Messing (2006) attestent que la latitude décisionnelle, la demande psychologique élevée, le travail répétitif et les troubles musculo-squelettiques au cou sont liés significativement à la détresse psychologique. Rousseau, Aubé et Morin (2006) montrent aussi dans une recherche que l'autonomie procédurale (l'individu peut choisir comment faire son travail) et le locus de contrôle sont des importants déterminants de la détresse psychologique au travail.

La nature des professions peut engendrer une tension plus importante (Vezina & Gringas, 1996). En effet, certaines professions exigent un niveau élevé de responsabilité et une quantité

de travail accrue, tels que les professionnels des transports en commun, de la restauration et de l'administration publique. Les travailleurs sont donc exposés à un plus grand risque de vivre un niveau de détresse psychologique.

Cependant, la profession n'est pas un facteur explicatif de la détresse psychologique (Marchand et al., 2006a). Par exemple, les différentes natures des professions expliquent 1 % à 3 % des fluctuations de la détresse psychologique (Marchand et al., 2006b).

Dans la littérature, il existe peu de modèles de la détresse psychologique et plus précisément de la détresse psychologique au travail. Généralement, elle est associée au stress professionnel. Nous savons aujourd'hui que le concept de stress et de détresse psychologique ne comportent pas les mêmes composantes. Nous allons examiner plus loin le concept de stress et essayer de le mettre en relation avec la détresse psychologique et l'épuisement professionnel.

2.3. L'épuisement professionnel ou burnout

2.3.1. Origine de l'épuisement professionnel

Shakespeare (1599) est sans doute le premier à avoir utilisé le verbe « to burn out » dans son recueil *The Passionate Pilgrim*. Le mot burnout est inséré dans le vocabulaire anglais courant 1900, où il définit une surcharge de travail provoquant une mort précoce (Kleiber & Enzmann, 1990, p. 18, in Zawieja & Guarnieri, 2013). Il est également employé dans l'activité aérospatiale où il exprime un risque d'explosion de la machine suite à l'épuisement de carburant. Dans le langage courant anglais « burnout » veut dire « s'user, échouer, être épuisé en réponse à une forte demande d'énergie ». Greene (1960) a été le premier à employer le mot burnout dans son roman *A Burnt-out case* où il relate l'histoire d'un architecte épuisé par son travail. Bradley (1969) a ensuite repris ce terme dans un article de la revue *Crime et Delinquency*, où il spécifie un stress particulier associé au travail.

Par la suite, Freudenberger (1974) a adopté le terme de burnout pour décrire l'épuisement énergétique progressif des bénévoles accompagnants des toxicomanes. Ce fait a aussi été repéré dans une étude qualitative menée par Maslach et Jackson (1981, 1984 & 1986) auprès de population travaillant dans la relation d'aide.

A cette époque, le concept d'épuisement professionnel se présentait comme survenant dans des contextes professionnels particulièrement liés aux métiers de relation d'aide. L'évolution des recherches a permis de situer le burnout outre les professions « aidantes » et à l'étudier dans le milieu professionnel et extraprofessionnel (Pines, 1987, 1996), même dans les conflits politiques (Pines, 1994). Aujourd'hui, le burnout a été conceptualisé différemment et il est défini comme une difficulté de la relation avec son travail non pas des relations interpersonnelles au travail.

Le terme d'épuisement professionnel sera fréquemment utilisé. Cependant, les termes burnout et épuisement professionnel peuvent être énoncés de manière interchangeable.

2.3.2. Les définitions de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel indique le fait de « ne pas y arriver, s'user, être épuisé par une exigence excessive en énergie, force ou ressources » (Freudenberger, 1975). Pour Christina Maslach (1976), le concept d'épuisement professionnel correspond à comme « un épuisement mental et physique des personnes dont le travail nécessite un contact permanent avec autrui ».

Schaufeli et Enzmann (1998) le présentent comme « un état d'épuisement physique, émotionnel et mental résultant d'une exposition à des situations de travail émotionnellement exigeantes ». Le concept d'épuisement professionnel se présente dans un contexte particulièrement lié à l'activité professionnelle et son évolution réside sur les mêmes théories que celles du stress au travail (Lindblom et al., 2006). Dans la littérature, il existe trois définitions de l'épuisement professionnel, considérées comme complémentaires par Schaufeli et Enzmann (1998).

Tout d'abord, Brill (1984) définit l'épuisement professionnel comme « un état dysphorique et dysfonctionnel que l'on trouve chez un individu sans antécédent pathologique qui d'une part, réalisait des performances satisfaisantes et présentait une humeur agréable et d'autre part, ne pourra retrouver ces niveaux d'avant sans une aide ou des arrangements externes ». Ensuite, Pines et Aronson (1988) caractérise l'épuisement professionnel comme « un état d'épuisement physique, émotionnel et mental qui découle d'une longue exposition à des situations émotionnelles exigeantes ». Enfin, Maslach et Jackson (1986) qualifient l'épuisement professionnel comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de manque d'accomplissement personnel qui émerge chez les travailleurs en contact avec autrui ». Donc, nous considérons l'épuisement professionnel

comme un syndrome multidimensionnel (Maslach, 1982), entraînant un épuisement (Pines & Aronson, 1988) et un état de mal être chez un individu sans antécédent pathologique (Brill, 1984).

Ces trois définitions définissent l'épuisement professionnel (Schaufeli & Enzmann, 1998) comme un syndrome multidimensionnel induisant un épuisement émotionnel, physique et mental, qui altère la santé psychologique des travailleurs exposés sur une longue durée à des stressseurs.

Schaufeli et Enzmann (1998) proposent une liste de 132 symptômes associés à l'épuisement professionnel répertoriés en cinq catégories :

1/ La catégorie affective correspond à un épuisement émotionnel entraînant un faible contrôle des sentiments négatifs ressentis tel que la colère, les pleurs etc. et à une diminution de l'empathie,

2/ La catégorie cognitive réfère à des difficultés de concentrations et des pertes de mémoires.

3/ La catégorie physique se rapporte à des problèmes cardiaques, des maux de têtes, des troubles du sommeil, de l'anxiété et de la fatigue chronique,

4/ La catégorie comportementale correspond à la consommation de drogue ou d'alcool, à l'isolement social et à des comportements agressifs vis-à-vis d'autrui,

5/ La catégorie motivationnel fait allusion à la déception et à l'abandon,

L'épuisement professionnel provient d'une mésadaptation continue entre les individus et leur travail (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Les travailleurs sont donc en interaction avec leur environnement de travail. Dans la partie suivante, nous allons nous focaliser sur les antécédents de l'épuisement professionnel.

Le terme de burnout ou d'épuisement professionnel est aujourd'hui largement utilisé et il fait partie du langage courant. Néanmoins, il n'appartient toujours pas aux diagnostics officiels de maladie dans les classifications de référence, tel que la Classification internationale des maladies (CIM-10), le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM-IV) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) où il est représenté comme un facteur agissant sur l'état de santé.

Après cette revue des définitions variées de l'épuisement professionnel, nous suggérons à l'instar de Schaufeli & Enzmann (1998) de les regrouper en deux catégories, soit l'épuisement professionnel en termes d'état soit en termes de processus.

L'épuisement professionnel en termes d'état

Les définitions en termes d'état sont nombreuses et sollicitent des dimensions et des mesures différentes mais elles se rassemblent sur trois caractéristiques (Schaufeli & Enzmann, 1998). La première désigne un épuisement émotionnel et mental où l'individu est moins performant et affiche des comportements négatifs vis-à-vis d'autrui. La seconde caractéristique correspond aux attentes et aux motivations inadaptées. Enfin, la troisième caractéristique réfère à la cause principale de l'épuisement professionnel qui est le travail et signifie que l'épuisement professionnel touche les individus « normaux ».

Maslach et Jackson (1981) conçoivent dans leur définition l'épuisement professionnel en termes d'état.

L'épuisement professionnel en termes de processus

Pour Schaufeli et Enzmann (1998), les définitions en termes de processus attestent que l'épuisement professionnel commence par des tensions issues de décalages entre les attentes, les motivations, les idéaux, les valeurs de l'individu et les exigences de la réalité de terrain. Ensuite, le stress provenant de ce déséquilibre évolue progressivement et enfin l'individu va devoir faire face à ce stress et en fonction de sa gestion du stress, le burnout va se développer.

2.3.3. Les différentes formes du burnout

Farber (2000) présente trois formes de burnout :

- Le burnout « épuisement », l'individu est mis en présence d'un important stress et il y a un manque de reconnaissance.
- Le burnout « frénétique », les motivations de l'individu sont principalement l'ambition et le besoin de reconnaissance. L'individu fait face aux difficultés et travaille jusqu'à obtenir les résultats visés. En d'autres termes, l'individu travaille jusqu'à l'épuisement. Lorsque les résultats ne correspondent à ses attentes, il culpabilise. L'individu frénétique ressemble à un individu atteint de workaholisme à travers son tempérament excessif.

- le burnout « sous-stimulant », ce qui produit le burnout ce sont les tâches répétitives, monotones et non stimulantes. L'individu est donc subjugué par l'indifférence, l'absence de développement personnel et l'ennui. Dans la littérature, on parle encore de bore-out ou du syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui.

Beat Schulze définit le bore-out comme un épuisement professionnel dû à un manque de stimulations professionnelles, ce qui suscite un ennui et va amener des craintes sur la valeur du travail effectué par le travailleur. De nombreuses tensions psychologiques se manifestent comme chez les personnes souffrant de burn-out. Même si les mécanismes de stress sont distincts, ils convergent vers une situation de stress identiques. Dans le cas du bore-out, la honte et le doute surviennent.

D'après Farber (2000), les trois formes de burnout sont comprises comme les trois étapes du modèle de Maslach à savoir une étape d'engagement dans le travail, puis une étape d'hyperactivité et enfin une étape de détachement et de désengagement.

2.3.4. Les conceptions de l'épuisement professionnel ou du burnout

2.3.4.1. La mise en évidence du burnout : Freudenberger (1974)

En 1974, le psychiatre Freudenberger a repris le terme de burnout et a cherché à le décrire en observant l'état de santé des jeunes bénévoles accompagnants des toxicomanes dans son hôpital de jour de New York. Freudenberger constate que l'enthousiasme de nombreux bénévoles disparaît au fur et à mesure de leur activité et il relève les symptômes physiques, comportementaux et émotionnels associés à cette perte d'engagement tels que fatigue, maux de têtes, insomnies, colère, vulnérabilité, dépression, irritation et cynisme (Truchot, 2004). Selon Freudenberger et Richelson (1980), les salariés prédisposés à cet épuisement émotionnel et mental sont les salariés les plus engagés et dévoués à leur travail. Freudenberger et Richelson (1980, p. 13) définissent le burnout comme « un état de fatigue chronique, de dépression et de frustration apporté par la dévotion à une cause, un mode de vie, ou une relation, qui échoue à produire les récompenses attendues et conduit en fin de compte à diminuer l'implication et l'accomplissement au travail ». Le burnout indique une fatigue excessive chez l'individu jusqu'à se trouver vidé de toute son énergie. L'image de se consumer physiquement et psychologiquement au travail est relié au concept de burnout.

2.3.4.2. *La conception tridimensionnelle du burnout : Maslach (1976), Maslach et Jackson (1981)*

L'épuisement au travail a aussi été repéré dans une étude qualitative menée par Maslach et Jackson (1976, 1981, 1984 & 1986) auprès de population travaillant dans la relation d'aide. Christina Maslach réalisait des recherches sur les stratégies employées par les professionnels du milieu et de la santé mentale afin de faire face à des relations interpersonnelles chargées émotionnellement. Les stratégies étudiées étaient premièrement l'inquiétude distance (*detached concern*) correspondant au fait d'être impliqué dans son travail tout en étant détaché émotionnellement et deuxièmement l'objectivation (*dehumanisation in self defense*) permet aux travailleurs de se protéger en déshumanisant les personnes, précisément en les envisageant comme des cas. Ces recherches rapportent, que les expériences émotionnelles vécues sont stressantes et, qu'au fur et à mesure, les travailleurs vont déployer des attitudes négatives envers leurs patients, des tensions entre les collègues. Ils vont apparaître et seront dans l'incapacité de se détacher émotionnellement et vont dévaloriser leurs compétences. Pour Christina Maslach (1976), le concept d'épuisement professionnel correspond à « un épuisement mental et physique des personnes dont le travail nécessite un contact permanent avec autrui ». Elle place les relations à autrui et plus précisément les relations d'aides au centre du burnout et met en avant les causes du burnout dans l'environnement de travail.

A la suite de leurs recherches exploratoires et analyses statistiques, Maslach et Jackson (1981) définissent le burnout ou l'épuisement professionnel comme « un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de manque d'accomplissement personnel qui se produit chez les individus qui travaillent en relation avec autrui ». Nous allons préciser les trois dimensions caractérisant l'épuisement professionnel.

Les dimensions de l'épuisement professionnel déterminées par Maslach et Jackson (1981) s'appliquent aux dimensions relatives à l'échelle de mesure MBI (Maslach Burnout Inventory). Les dimensions sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et enfin le manque d'accomplissement personnel.

L'épuisement émotionnel réfère à une surcharge émotionnelle liée au travail et qui est associée à une baisse des ressources émotionnelles empêchant l'individu de se dédier totalement à son travail (Halbesleben & Buckley, 2004). Cette baisse des ressources émotionnelles de l'individu entraîne une baisse de l'énergie physique et un accroissement de la fatigue (Maslach & Jackson, 1981 ; Shirom & Melamed, 2006). En d'autres termes,

l'individu ne porte plus attention à lui et il est inefficace sur son environnement de travail. Cet épuisement émotionnel occasionne de l'irritabilité et des difficultés à se concentrer. L'individu peut développer des attitudes d'évitement comme le désinvestissement, la rigidité, le retrait ou l'hyperactivité (Maslach & Leiter, 1997, 2008 ; Zawieja & Guarneri, 2013). Selon Truchot (2004), l'épuisement émotionnel est souvent lié au stress et à la dépression.

La dépersonnalisation ou désengagement relationnel est la réaction provenant de l'épuisement professionnel (Halbesleben & Buckley, 2004). L'individu s'écarte de son travail pour se protéger de l'épuisement en développant des attitudes insensibles et impersonnelles envers ses clients, patients, collègues etc. tels que des comportements de rejets, d'agressivité et de maltraitance (Maslach & Jackson, 1981). Ces attitudes sont liées à la perte de l'intérêt et du sens donné au travail (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

L'accomplissement personnel correspond aux capacités de l'individu afin d'effectuer son travail. Un manque d'accomplissement personnel correspond au fait de se sentir incompetent, ce sentiment d'incompétence est lié à une baisse de la motivation intrinsèque et à une baisse de l'estime de soi (Maslach & Jackson, 1981 ; Maslach et al., Leiter, 1996). La personne se sent incapable de faire son travail.

Ces trois dimensions sont en interaction les unes avec les autres (Maslach & Jackson, 1981, Maslach et al., 1996, Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Ces conditions sont liées et se suivent un ordre d'apparition.

La dépersonnalisation est envisagée comme la dimension interpersonnelle du burnout et l'accomplissement personnel constitue la dimension auto-évaluative du burnout (Truchot, 2004).

Leiter et Maslach (1988) montrent que l'épuisement émotionnel est la première attitude observée chez l'individu ; il s'écarterait émotionnellement de son travail et ce détachement causerait une insatisfaction et ainsi un manque d'accomplissement personnel. Selon Leiter, l'épuisement émotionnel amènerait au manque d'accomplissement personnel et au désengagement qui se développerait de manière parallèle.

Golembiewski, Boudreau, Muzenrieder et Luo (1996) avancent l'idée que le désengagement serait la première réaction se développant et celle-ci entraînerait une diminution de l'efficacité et donc à un épuisement émotionnel.

Van Dierendonck, Schaufeli et Buunk (2001) indiquent que l'épuisement émotionnel serait la dernière phase du processus de l'épuisement professionnel favorisé par le désengagement et le manque d'accomplissement personnel.

L'ordre d'apparition des trois dimensions de l'épuisement professionnel n'est pas le même pour tous les chercheurs. Certains chercheurs, comme Shirom (2005) précisent que les trois dimensions de l'épuisement professionnel sont des variables indépendantes évaluant des phénomènes différents et que chaque dimension est rattachée à des antécédents et des conséquences différents.

D'après Shirom et Melamed (2006), le désengagement est une stratégie de défense que les individus utilisent pour faire face à des situations qui les éprouvent. Cette stratégie de coping se rapporterait donc à une conséquence de l'épuisement professionnel et non à une composante de l'épuisement professionnel.

En tant qu'exposition chronique à un stress professionnel, l'épuisement professionnel résulte d'une exposition permanente à un stress professionnel. Il est aussi l'aboutissement d'une inadaptation constante entre les individus et leur travail (Maslach et al., 2001). Les individus ne réagissent pas à des stressseurs professionnels mais à une interaction entre les individus et leur environnement de travail. En outre, Esnard, Bordel et Somat (2013) ont pu montrer, que les infirmiers lorsqu'ils sont interrogés sur des situations de travail relevant de l'épuisement, ont tendance à recourir davantage aux explications internes. Ce mode d'attribution causale interne peut culpabiliser ou impacter encore davantage le sentiment qu'ils sont responsables du burnout et les empêche de remettre en cause l'organisation ou la hiérarchie ou encore le manque de moyens.

Cependant, un consensus se dégage pour affirmer que le burnout démarre avec l'épuisement émotionnel, qui entraîne la dépersonnalisation. L'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel soit directement, soit à travers la dépersonnalisation.

L'épuisement émotionnel décrit la perspective affective du burnout alors que la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel sont les perspectives comportementales ou cognitives (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993).

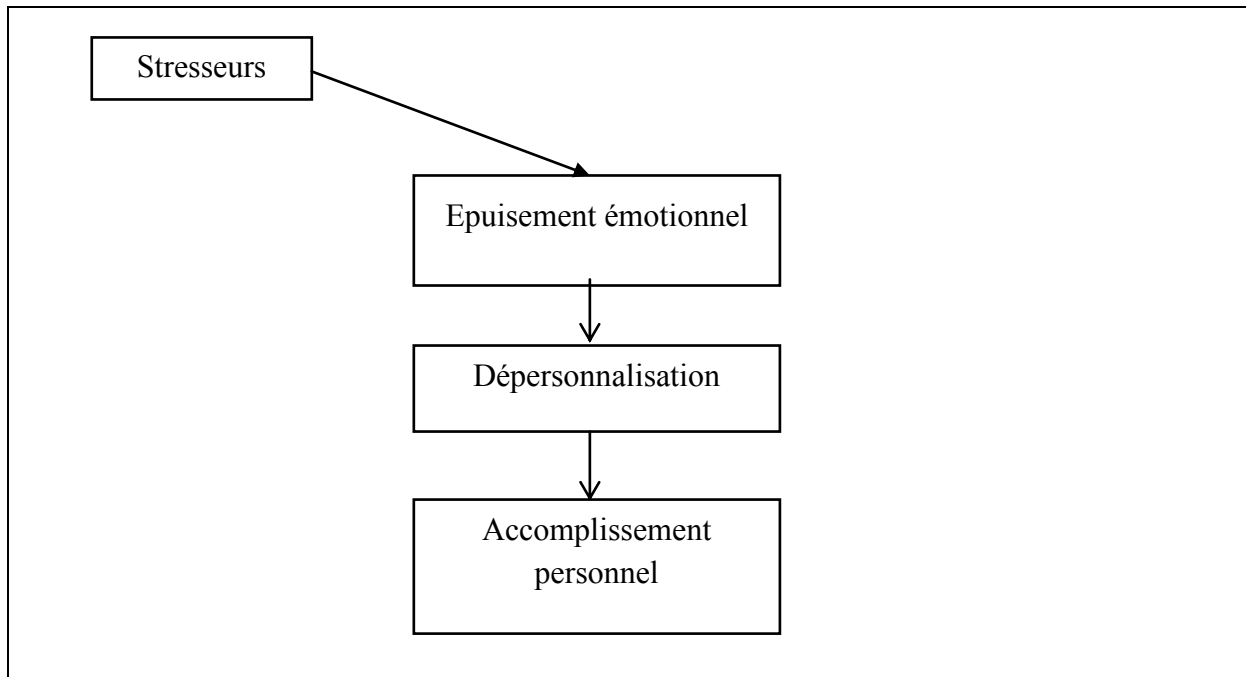


Figure 3. Le processus de burnout d'après le modèle séquentiel tridimensionnel de Maslach et Jackson (1981, a).

2.3.4.3. Le modèle transactionnel de Cherniss (1980)

Cherniss (1980, p. 18) définit le burnout comme « un processus dans lequel un professionnel précédemment engagé se désengage de son travail en réponse au stress et aux tensions ressenties ». En effet, selon elle, l'individu et l'environnement sont en interaction de façon mutuelle et constante et le burnout résulte d'un déséquilibre entre les ressources personnelles, organisationnelles de l'individu et les exigences au travail. Ce déséquilibre découle des décalages entre les espérances du début et la réalité de terrain. Par exemple, dans le secteur du travail social, les procédures à suivre et l'importance des tâches administratives enrayent l'autonomie du travailleur social. Cherniss (1993) déduit que le burnout provient des conditions de travail exposées aux travailleurs. Il détermine trois ensembles de variables favorisant l'apparition du burnout.

D'abord, il y a les caractéristiques de l'environnement de travail qui influencent directement ou indirectement le burnout. Cherniss (1993) recense huit particularités de l'environnement de travail :

1) Une faible socialisation c'est-à-dire que le jeune diplômé effectue le même travail et remplit les mêmes exigences que les plus anciens.

- 2) Une importante charge de travail correspond à un nombre important de client à suivre avec un court délai temporel. Le travail effectué est alors peu efficace. En outre, cette charge de travail atténue la possibilité de chercher de l'aide aux collègues.
- 3) Le travail routinier : les professions « aidantes » sont exposées à des tâches répétitives et le travail finit par ne plus être stimulant.
- 4) L'étendue limitée des interactions : le travailleur se centre sur un aspect de la situation des clients, patients etc. Par exemple, le médecin considèrera uniquement l'aspect physique.
- 5) Le manque d'autonomie : les normes institutionnelles et administratives gênent les procédures.
- 6) Le désaccord avec les objectifs institutionnels qui ne correspondent pas aux valeurs du travailleur.
- 7) Une supervision défailante où le supérieur hiérarchique présente peu de soutien ou de feedback.
- 8) L'isolement social : les collègues offrent peu de soutien lorsqu'une personne ressent ce besoin.

Ensuite, la deuxième catégorie de variables pouvant favoriser directement ou indirectement l'émergence du burnout réfère aux caractéristiques individuelles. Ces caractéristiques individuelles comportent des facteurs démographiques (âge, genre, origine socioculturelle etc.) et des facteurs psychosociaux (attentes professionnelles, contacts sociaux) définissant l'équilibre entre les liens sociaux, les exigences extra-professionnelles et les attentes à l'endroit de l'emploi. Cet équilibre causera ou non l'adaptation de l'individu aux conditions de travail.

Enfin, les sources de stress constituent la troisième catégorie. Selon Cherniss (1980), ces sources de stress résultent du choc entre la réalité de travail de terrain et les attentes initiales relatives à l'exercice des compétences, à l'autonomie de l'activité, à la réalisation de soi et au climat professionnel (*professional mystique*). Il s'agit d'une représentation idéalisée transmise par les médias, les formations que l'individu se fait de l'emploi. Cette représentation est partagée collectivement.

Selon Cherniss, les sources de stress se répartissent en cinq critères et forment les antécédents directs du burnout :

- 1) L'incertitude sur les compétences : les jeunes diplômés ne se considèrent pas bien préparés.
- 2) Les relations difficiles avec les usagers, les clients et les patients pouvant être agressifs.
- 3) Les interférences bureaucratiques : Les tâches administratives empêchent l'autonomie du travail.
- 4) Le manque de stimulation ou d'accomplissement : au fil du temps, le travail devient routinier.
- 5) Le manque de collégialité, les collègues deviennent sources de conflits et non de soutien social.

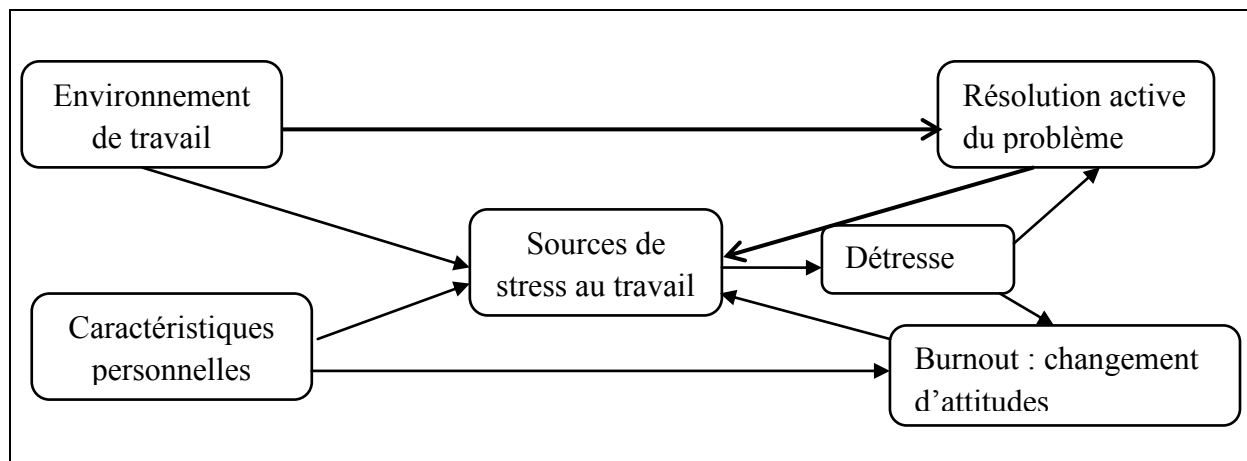


Figure 4. Modèle transactionnel du burnout (Cherniss, 1980, 1993).

Le burnout est un processus en trois phases. La première phase répond à un stress perçu issu d'un déséquilibre entre les exigences de travail et les ressources déclenchant ainsi la phase de tension (strain), qui est une réponse émotionnelle au stress perçu ; cette réponse émotionnelle se manifeste par de l'anxiété, de la fatigue physique, une tension et un épuisement émotionnel. La dernière phase se rapporte aux changements de comportements (cynisme, détachement, diminution des objectifs initiaux).

Cherniss parle de *coping défensif*, le coping « est l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, permettant de gérer les exigences externes et internes spécifiques à une situation qui entament ou excèdent les ressources d'une personne » (Lazarus & Folkman, 1984, p. 14).

Pour Cherniss, le burnout réfère donc à une évolution négative des attitudes relatives au travail.

Une étude menée auprès de 362 enseignants (Burke & Greenglass, 1992) a souligné que l'environnement de travail influence directement le burnout et indirectement à travers les sources de stress. De plus, il a été montré que le manque de soutien de l'entourage (caractéristique individuelle) a un effet direct sur le burnout. Cette étude a validé empiriquement le modèle transactionnel de Cherniss.

Selon Truchot (2004), le modèle transactionnel de Cherniss (1980) comporte des limites. En effet, ce modèle a été élaboré sur un nombre faible d'entretiens et sur une population de jeunes travailleurs alors que le syndrome de burnout peut apparaître à n'importe quel moment de la carrière d'un travailleur et qu'un burnout chez un travailleur expérimenté sollicite probablement d'autres facteurs.

2.3.4.4. Le modèle d'Alaya Pines (1993) : le burnout sous une approche motivationnelle

Selon Pines, Aronson et Kafry (1981, p. 202) le burnout est « caractérisé par un épuisement physique, par des sentiments d'impuissance et de désespoir, par un assèchement émotionnel et par le développement du concept de soi négatif, et d'attitudes négatives envers le travail, la vie et les autres personnes ». Cet épuisement intervient à la suite d'un processus croissant de déception après un fort niveau motivationnel et d'investissement primaire.

Selon Pines (1982), le travail est une quête existentielle et si cette quête sombre, le burnout apparaîtra. La charge de travail, les règles administratives, les relations interpersonnelles difficiles, les exigences professionnelles inhibent l'application des compétences de l'individu, plus extrêmement empêchent la signification qu'il recherche dans son travail.

Selon le modèle de Pines, le burnout se manifeste suite à des tensions émanant de l'écart entre les motivations et la réalité. Pines positionne les motivations au niveau de la quête existentielle. Les motivations sont variées ou spécifiques à une profession. Les buts ou les motivations peuvent être personnels ou universels. Ces motivations s'opèrent dans un

environnement de travail favorable. Par exemple le travailleur est dans un environnement de travail où il peut profiter de soutien social, participer à des prises de décision et être autonome. Ces motivations appuieront les motivations initiales selon un feedback positif. Si l'individu évolue dans un environnement défavorable où une forte charge de travail existe assortie à peu d'autonomie, ses motivations initiales ne seront « déçues » et l'individu s'enfoncera dans un feedback négatif. Ce n'est pas l'échec qui déclenche le burnout mais la perception de ne pas être efficace au travail. Le modèle de Pines n'a jamais été testé empiriquement et Pines réalise qu'un environnement de travail est complexe et qu'il n'est pas totalement positif ou négatif.

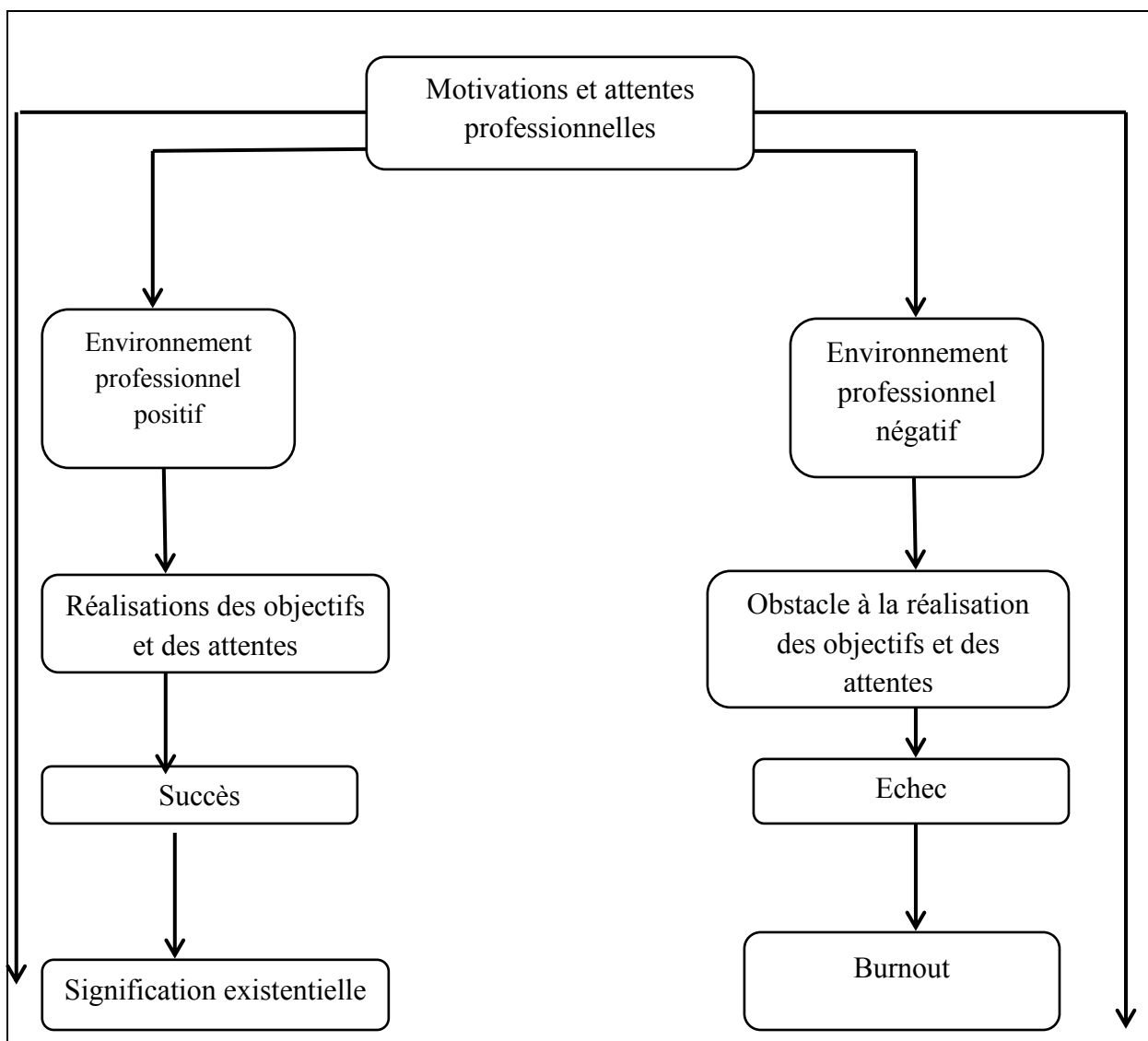


Figure 5. Modèle du Burnout de Pines (1993)

2.3.4.5. Le modèle de Gil-Monte

Gil-Monte présente le burnout comme la conséquence d'un stress professionnel chronique issu de difficultés interpersonnelles (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Il est déterminé par une détérioration cognitive (perte d'enthousiasme à l'égard du travail), émotionnelle (épuisement psychologique) et comportementale (indifférence, indolence, retrait) (Gil-Monte, 2005 ; Zawieja & Guarnieri, 2013). L'indolence est considérée comme une stratégie de coping afin de supporter la détérioration émotionnelle et cognitive. Pour certains travailleurs, elle permet de gérer un important niveau de stress mais pour d'autres travailleurs, l'indolence est insupportable et déploient un sentiment de culpabilité (Gil-Monte, 2012).

Dans notre étude, l'épuisement professionnel est examiné comme une variable dépendante c'est-à-dire qu'elle est un indicateur de la santé psychologique au travail et elle est influencée par des facteurs pouvant être organisationnels et personnels. Pour mesurer cette variable, nous utilisons le questionnaire appelé « Maslach Burnout Inventory » (Maslach & Jackson, 1981, 1986). Aujourd'hui, cette échelle est validée empiriquement et elle mesure l'épuisement professionnel sous trois dimensions distinctes à savoir l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. Les différentes études qui ont estimé la validité du MBI ont attesté qu'une structure à trois dimensions répondait mieux aux données qu'une structure à deux ou à une seule dimension (Truchot, 2004).

Aujourd'hui, nous savons que l'épuisement professionnel provient de l'environnement de travail et qu'il résulte d'interactions entre des stressors psychosociaux (relation avec les collègues etc.), des stressors organisationnels (exigences au travail, autonomie etc.) et des facteurs individuels (personnalité, buts, attentes etc.). Au fil du temps, l'environnement de travail s'est transformé suite aux changements économiques, politiques et technologiques qui amplifient et diversifient les phénomènes. Par exemple, les délocalisations, la difficulté de garder un emploi, l'externalisation des emplois, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), la flexibilité du travail, l'intensification du travail sont autant d'éléments nouveaux qui ont une incidence sur le burnout. Ces transformations profilent de nouvelles conditions de travail et impactent la santé.

2.3.5 Les antécédents de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel résulte d'une interaction entre le milieu professionnel et l'individu. Il peut ainsi se justifier à partir de caractéristiques individuelles et

organisationnelles. Schaufeli et Enzmann (1998) et Maslach, Schaufeli et Leiter (2001) ont classifié les antécédents majeurs de l'épuisement professionnel.

Les facteurs de risques professionnels

Maslach, Schaufeli et Leiter (2001) ont identifié six domaines organisationnels liés à l'épuisement professionnel.

La charge de travail : Elle peut être de nature quantitative ou qualitative et elle est positivement corrélée à l'épuisement professionnel.

Le contrôle sur le travail : Il réfère aux différentes ressources permettant à l'individu d'effectuer son travail.

La justice dans le lieu de travail se rapporte à un sentiment d'inégalité dans les relations sociales. La justice dans les relations sociales est l'équivalent de respect et de reconnaissance. Par conséquent, lorsqu'un individu déploie beaucoup plus d'efforts au regard des récompenses reçues et qu'il éprouve pour cela une injustice, le niveau d'épuisement professionnel est plus élevé.

La reconnaissance peut provenir de l'extérieur (financière, sociale) ou de soi-même (fierté, sentiment d'efficacité ou d'utilité). Le manque de gratitude, de récompense ou de fierté est associé à un niveau d'épuisement professionnel plus élevé.

L'appartenance à un groupe travail correspond aux relations interpersonnelles et au partage de valeurs collectives.

Les valeurs réfèrent à la concordance des valeurs de l'individu et des valeurs de l'organisation.

Les déterminants individuels jouant un rôle dans le processus d'épuisement professionnel

Certaines caractéristiques individuelles jouent un rôle dans le processus de l'épuisement professionnel. Les caractéristiques démographiques, la personnalité et les attentes de l'individu sont les plus fréquemment identifiés comme étant reliées à l'épuisement professionnel.

Les caractéristiques démographiques

Les femmes ont tout d'abord été présentées comme les plus concernées par l'épuisement professionnel bien que, depuis, les études sont contradictoires. Une autre caractéristique qui semble influencer l'épuisement professionnel est l'âge. En effet, bien que de nombreuses études montrent que l'âge est un facteur de burnout, d'autres montrent que les jeunes sont plus exposés à l'épuisement professionnel car ils manquent d'expérience professionnelle. Néanmoins, une étude de Ahola et ses collaborateurs (2006) rapporte que les nouvelles organisations sont plus néfastes pour les plus âgés et que les plus jeunes qui sont aujourd'hui plus équipés à l'entrée du marché du travail.

La personnalité

Des recherches ont été effectuées afin d'identifier les personnalités influençant l'épuisement professionnel. Schaufeli et Enzmann (1998) ont ainsi qualifié une personnalité entreprenante comme étant « un investissement dans les activités quotidiennes, un sentiment de contrôle sur les événements et une ouverture au changement ». Ce type de personnalité est corrélé négativement à l'épuisement professionnel. Ainsi, les personnalités proactives, c'est-à-dire les individus qui utilisent des stratégies de coping actives et qui ont un locus de contrôle interne, sont moins touchés par l'épuisement professionnel que les individus ayant un locus de contrôle externe et des stratégies de coping passives.

Certains traits de personnalités tels que le neuroticisme (la tendance à cultiver des affects négatifs) et la personnalité de type A (besoin de compétition, agressivité, pression temporelle et contrôle des situations) se révèlent plus favorables ou apparaissent comme étant plus favorables au développement de l'épuisement professionnel.

Rzeszutek et Schier (2014) ayant réalisé une étude auprès de 200 thérapeutes ont montré que leurs symptômes de burnout étaient en lien avec certains traits, la persévération, la vivacité et le soutien social perçu. La persévération est associée à une augmentation des symptômes de burnout alors que le soutien social perçu et la vivacité sont reliés à une diminution des symptômes.

Ces différents traits de personnalités sont liés à l'épuisement professionnel mais ne sont pas la cause majeure de l'épuisement professionnel.

L'assertivité et le soutien social

Une recherche de Ntsame Sima, Desrumaux, Lemoine et Moundjiegout (2013) a évalué le bien-être et la détresse psychologiques au travers de facteurs organisationnels et psychosociaux auprès de 183 enseignants français et gabonais. Elle s'inspire du *modèle cognitivo-affectif en santé mentale* (Diener, 1994) intégrant une dimension bipolaire de la santé psychologique qui s'évalue à travers la détresse et le bien-être. D'après les analyses de régressions chez les enseignants français, l'assertivité explique le bien-être, tandis que les conflits de rôle et l'assertivité prédisent la détresse. Chez les enseignants gabonais, l'autonomie et le soutien expliquent le bien-être, alors que le soutien et l'assertivité prédisent la détresse. Par ailleurs, l'assertivité médiatise totalement les liens entre l'autonomie, le soutien, les conflits et les indices de santé psychologique chez les enseignants français. Chez les enseignants gabonais, la médiation de l'assertivité est partielle entre d'une part, le soutien, les conflits de rôle et la détresse puis d'autre part, entre l'autonomie, les conflits de rôle et le bien-être. L'importance du soutien est retrouvée dans une étude de Leroy-Frémont (2013) auprès de 122 cadres. L'épuisement professionnel des cadres est expliqué par la justice organisationnelle, le soutien des collègues, l'estime de soi et l'affectivité. L'effet médiateur du soutien sur le lien entre les différents types de justice et l'épuisement professionnel a été partiellement validé.

Les attentes de l'individu

Le décalage entre les attentes des individus et la réalité provoque une désillusion qui entraîne petit à petit l'épuisement professionnel. Les attentes peuvent être liées au contenu du travail ou à l'atteinte d'objectif fixé vers autrui ou soi-même.

Cependant, les caractéristiques organisationnelles jouent un rôle plus important que les caractéristiques individuelles (Maslach et al., 2001).

2.3.6. Les conséquences de l'épuisement professionnel sur la santé physique et psychologique de l'individu

Les travailleurs souffrant d'épuisement professionnel manifestent divers symptômes ayant un impact sur leur santé physique et psychologique. Cordes et Dougherty (1993) différencient

cinq catégories de conséquences de l'épuisement professionnel : physique, émotionnelle, interpersonnelle, attitudinale et comportementale.

Les conséquences physiques et émotionnelles

L'épuisement professionnel s'exprime par une fatigue chronique (Truchot, 2004), des troubles somatiques, des troubles musculo-squelettiques, des troubles gastro-intestinaux (Burke & Deszca, 1986 ; Honkonen et al., 2006), de l'angoisse, un rythme cardiaque élevé au repos (Melamed, Shirom, Toker, Berliner, & Shapira, 2003 ; De Vente, Olf, Van Amsterdam et al., 2003), des dorsalgies, du bruxisme (Corten, 2005). Selon une étude de Melamed, Shirom et Froom (2003), l'épuisement professionnel peut entraîner un diabète de type 2.

Les conséquences interpersonnelles

L'épuisement professionnel favorise la dégradation des relations entre collègues, clients et patients et dans la sphère privée, la personne souffrant d'épuisement professionnel s'écarte de ses amis et agit de manière professionnelle avec ses enfants (Jackson & Maslach, 1982). Le burnout peut provoquer des divorces.

Les conséquences comportementales

Les conséquences comportementales correspondent à une consommation excessive d'alcool, de café, de tabac et de médicaments. La personne atteinte du syndrome d'épuisement professionnel a une mauvaise hygiène de vie (absence d'activités physiques), une baisse de la performance et un absentéisme (Jackson & Maslach, 1986).

Une étude menée par Truchot (2003) souligne que les médecins généralistes ayant un niveau élevé d'épuisement émotionnel prennent des décisions peu coûteuses en temps, en énergie et en investissements futurs.

Les conséquences attitudinales

Parmi les conséquences attitudinales, on note de l'irritabilité, de l'agressivité, une baisse de l'estime de soi, du désespoir et de l'anxiété (Kahill, 1988). Des troubles cognitifs tels que des problèmes de concentration et des obsessions peuvent survenir.

2.5.7. Les modèles théoriques de l'épuisement professionnel

La plupart des recherches sur l'épuisement professionnel ont été influencées par les modèles concernant le stress professionnel. Il existe dans la littérature deux approches en lien ou complémentaires à celles de l'épuisement professionnel, à savoir la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1988, 1989, 1998) et le modèle des exigences-ressources du travail (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

2.5.7.1. La théorie de la conservation des ressources

Cette théorie se base sur les ressources que possède l'individu afin de faire face aux situations difficiles qu'il affronte. Face à une situation difficile, l'individu tente de trouver une solution de manière à s'adapter en conférant des ressources. Si cet apport ne satisfait pas l'individu, il éprouvera de l'anxiété et de la frustration et il utilisera donc plus d'attitudes défensives qui l'épuiseront lentement. En résumé, l'individu pour se défendre, rassemble les ressources possibles, diminue la perte indirecte des ressources résultant d'investissement malheureux et limite la perte des ressources inutiles (Hobfoll, 1998). La théorie de Hobfoll crée des jonctions entre les théories cognitives et environnementales du stress (Haberey-Knuessi, 2011).

Selon cette théorie, l'individu doit essayer « d'obtenir, de conserver, de protéger et de promouvoir les choses qu'ils valorisent » (Hobfoll, 2001). Les « choses qu'ils valorisent » font référence aux ressources. Le stress survient lorsque les ressources sont menacées, perdues ou le lorsque le feed-back prévu de l'investissement n'est pas bénéfique (Hobfoll, 1998).

Les ressources

Selon Hobfoll (1989), les ressources sont «des objets, caractéristiques personnelles, conditions ou énergies qui sont valorisées par les individus pour elles-mêmes ou parce qu'elles servent à obtenir ou protéger d'autres objets, caractéristiques personnelles, conditions ou énergies valorisées ». Ces ressources touchent tous les domaines de la vie d'un individu.

Hobfoll précise que ces ressources sont la conséquence de la culture et non des caractéristiques de l'individu. Les différences individuelles ont peu d'importance. C'est la société et la culture qui qualifient les ressources importantes pour les individus (Gorgievski & Hobfoll, 2008 ; Hobfoll, 1998).

Hobfoll énumère soixante-quatorze ressources envisagées comme indispensables à la vie d'un individu appartenant à une société occidentale (Hobfoll, 1998). Cette liste non complète, concerne tous les domaines de vie et non pas particulièrement le domaine du travail. Ces ressources peuvent être regroupées en quatre catégories (Hobfoll, 1998) :

Les ressources matérielles correspondent à des objets importants liés à un statut socioéconomique ou à une estime personnelle. Ces objets peuvent être un véhicule, un logement, la taille d'un bureau etc.

Les ressources personnelles font référence aux compétences et aux traits personnels innés ou acquis d'un individu. Les compétences viennent soit de l'éducation, des études ou de l'expérience Hobfoll (1998). En ce qui concerne les caractéristiques et traits de personnalité, les travaux évoquent l'optimisme, l'efficacité personnelle, le locus de contrôle ou l'estime personnelle.

Les ressources liées à la condition de l'individu correspondent à des ressources acquises ou héritées et elles permettent de gagner d'autres ressources ou d'y accéder plus facilement. Par exemple, la stabilité professionnelle, la stabilité familiale, la sécurité financière etc.

Les ressources énergétiques se rapportent à l'argent, à la réputation, au soutien social, à l'implication dans l'organisation et à la connaissance d'un individu. Ces ressources ont l'aptitude de conserver d'autres ressources ou d'assimiler de nouvelles ressources. Ces ressources ont plus de forces lorsqu'elles n'ont pas encore été placées dans une des trois autres catégories, de plus, l'individu a la liberté d'utiliser ces ressources quand il le désire.

Principe et les conséquences

La primauté de la perte des ressources

Selon cette théorie de la conservation des ressources, la perte des ressources a beaucoup de conséquences sur la santé psychologique et physique de l'individu. En effet, la perte d'une ressource conduit à des sentiments et des émotions négatifs, une détérioration du bien-être et donc à un affaiblissement de la santé psychologique et physique (Gorgievski & Hobfoll, 2008). Les individus ont tendance à se centrer sur leurs pertes plutôt que sur leurs forces, ce qui fortifie ces sentiments négatifs. Pour faire face à ces pertes, les individus vont se servir de stratégies d'adaptation défensives et cela compromet davantage leur santé.

L'investissement des ressources

Les individus investissent leurs ressources afin de se préserver contre les pertes, ou pour récupérer des pertes effectives ou enfin pour gagner de nouvelles ressources. Quatre propositions expliquent cet investissement des ressources et permettent de mieux comprendre le mécanisme des pertes et des gains. Tout d'abord, le rôle de la quantité des ressources disponibles indique que « les individus ayant davantage de ressources sont moins vulnérables à la perte de ressources et plus capables de gagner de nouvelles ressources. À l'inverse, ceux qui ont moins de ressources sont plus vulnérables à la perte de ressources et moins à même d'en gagner de nouvelles » Hobfoll (1998). La quantité initiale de ressources que détient l'individu influence les stratégies. De cette façon, un individu qui possède peu de ressources n'utilisera pas ses ressources de peur d'être plus diminué. D'un autre côté, un individu possédant beaucoup de ressources sera moins affecté par la perte de ressources. Ensuite, Hobfoll (1998) s'intéresse d'un côté à la perte des ressources et il stipule que « ceux qui manquent de ressources ne sont pas seulement vulnérables à la perte de ressources, mais que la perte initiale conduit à des pertes futures » et de l'autre côté aux gains en précisant que « ceux qui possèdent des ressources sont plus enclins à en gagner de nouvelles et que des gains initiaux entraînent des gains futurs ».

La perte de ressources entraîne un épuisement de la personne qui possède de moins en moins de ressources à investir et effectue de mauvais investissements et donc en perd davantage

Enfin, les individus qui « manquent de ressources seront plus enclins à adopter des stratégies défensives pour conserver leurs ressources » (Hobfoll, 1998). Afin de ne pas perdre ses ressources, l'individu va essayer de conserver ses ressources, ce qui l'amène à utiliser des stratégies défensives inadaptées.

Cette théorie inclue les concepts d'évaluation cognitive et des stratégies d'évaluation définis par la théorie cognitive de Folkman et Lazarus (1980) mais selon la théorie de la conservation des ressources, le stress et les problèmes de santé psychologique et physique se caractérisent par l'adaptation des ressources aux exigences extérieures.

La théorie de la conservation des ressources conçoit les stressors comme des ressources. Cela permet d'avancer efficacement des stratégies de prévention (Halbesleben, 2008).

Dans la partie suivante, nous allons exposer le modèle des exigences-ressources au travail de Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli (2001). Ce modèle s'inscrit dans la continuité

de la théorie de la conservation des ressources (Halbesleben et Buckey, 2004) mais il propose d'autres agencements des exigences et des ressources au travail.

2.5.7.2. Le modèle des exigences-ressources au travail

D'après ce modèle, l'épuisement et le désengagement chez un individu conduisent à l'apparition de l'épuisement professionnel (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Si un individu ne ressent qu'un seul des symptômes de désengagement ou d'épuisement, il ne sera pas forcément touché par l'épuisement professionnel. **L'épuisement** est la conséquence d'exigences excessives du travail. Ces exigences du travail sont dangereuses pour la santé de l'individu lorsqu'elles provoquent des efforts cognitifs et émotionnels considérables. Les exigences font référence à la pression temporelle, la charge de travail, les demandes émotionnelles, l'isolement etc. Ensuite, **le désengagement professionnel** se rapporte au manque de ressources adaptées de l'individu. Si les ressources atténuent les exigences associées au travail alors elles faciliteront le développement personnel et l'individu aura la possibilité d'atteindre ses objectifs de travail. Selon Schaufeli et Bakker (2004), les ressources correspondent à la sécurité du travail, à la récompense, au contrôle du travail etc.

Des études empiriques n'ont pas montré de lien unique entre les ressources et le désengagement. Effectivement, il existe aussi un lien entre les ressources et l'épuisement (Schaufeli et Bakker, 2004 ; Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004 ; Halbesleben & Buckley, 2004). L'agencement des exigences et ressources conçu par ce modèle peut être reconsidéré.

Quatre réponses peuvent être présentées afin de mieux comprendre les différents liens qui unissent les exigences et les ressources au travail. Premièrement, les exigences et les ressources ne sont pas indépendantes. Les ressources exercent une influence sur l'épuisement professionnel et les antécédents et les conséquences de l'épuisement professionnel se croisent. Un affaiblissement des ressources peut augmenter l'exigence et, les exigences peuvent favoriser les ressources. Deuxièmement, les ressources influencent les exigences soit de manière directe, soit de manière modératrice. L'effet direct correspond à une influence directe des ressources sur les demandes. L'effet modérateur se rapporte à une influence modérée des ressources sur les demandes. Les ressources vont agir en diminuant ou en augmentant l'effet négatif de la demande sur le mal-être. Troisièmement, les exigences ont une influence directe ou modératrice sur les ressources. Ainsi, les exigences viennent diminuer, changer, éliminer les ressources et amener à une détérioration de la santé de l'individu. L'effet direct brise la

stabilité des ressources et leurs avantages. Quant à l'effet modérateur des exigences, il modère le lien entre les exigences au travail et la santé de l'individu au travail. Quatrièmement, les exigences et les ressources réagissent mutuellement. De cette façon, les exigences pourraient baisser les ressources et les ressources apporteraient à l'individu une assistance afin de gérer correctement les exigences. Une étude de Xanthopoulou, Bakker et Fischbach (2013) a montré d'une part que les ressources personnelles (auto-efficacité, estime de soi et optimisme) médiatise le lien entre les ressources au travail (autonomie, soutien social) et l'engagement professionnel et d'autre part que les exigences au travail peuvent médiatiser partiellement la relation entre les ressources personnelles et l'épuisement. Quant aux ressources au travail, elles médiatisent partiellement le lien entre les ressources personnel et l'engagement au travail. Enfin, cette étude n'a pas affirmé le rôle modérateur des ressources personnelles dans le lien unissant les exigences au travail et l'épuisement. Le modèle des exigences-ressources au travail est adopté dans 130 organisations en soins infirmiers au Pays-bas. L'analyse des exigences et des ressources en fonction des besoins des organisations favorise l'engagement et la motivation des travailleurs. De plus, elle atténue le stress perçu par les salariés (Haberey-knuessi, 2011). Dans notre thèse, l'épuisement professionnel est examiné comme une variable dépendante c'est-à-dire qu'elle est un indicateur de la santé psychologique au travail et elle est influencée par des facteurs pouvant être organisationnels et personnels. Pour mesurer cette variable, nous utilisons le questionnaire appelé « Maslach Burnout Inventory ».

Les définitions de l'épuisement professionnel et de la détresse psychologique au travail renvoient généralement à la notion de stress. L'épuisement professionnel est représenté dans la littérature comme la conséquence d'un stress professionnel chronique. Pourtant tous les auteurs ne partagent pas cet avis. Schaufeli et Buunk (1996) différencient le stress et l'épuisement professionnel. Le stress correspond à un processus d'adaptation temporaire avec des symptômes physiques et cognitifs alors que l'épuisement professionnel apparaît comme l'étape finale d'une rupture d'adaptation provenant d'un déséquilibre prolongé entre les demandes et les ressources. L'épuisement professionnel est ainsi la conséquence de tensions continues tandis que le stress est la réaction d'une tension momentanée (Cooper et al., 2001).

De plus, pour Lee et Ashfort (1996), le stress au travail et l'épuisement émotionnel embrasse des antécédents, des attitudes individuelles et des conséquences comportementales identiques. L'épuisement émotionnel peut donc être examiné dans une optique théorique de réaction au stress. Pour Demerouti et al. (2001), il existe une similitude entre l'épuisement émotionnel et les réactions au stress. Chevrier (2009) définit l'épuisement professionnel comme un

syndrome de détresse psychologique extrême liée au travail et déterminé par deux composantes : une fatigue excessive et un désengagement face au travail.

Nous remarquons que les notions de stress, de détresse et d'épuisement professionnel sont souvent confondues. Certes, elles impliquent les mêmes causes et la tension perçue provient d'un déséquilibre entre les contraintes de l'environnement et les aptitudes de l'individu à y faire face mais les conséquences sur la santé physique et psychologique sont distinctes. D'ailleurs Martiat (2005) indique que l'épuisement professionnel doit être dissocié du stress professionnel car il est déterminé par des conduites négatives envers les clients, les patients etc. et le travail, ce qui n'est pas automatique dans le stress. Quant à la détresse, elle ne concerne pas un domaine de vie particulier (Marchand, 2004).

Dans un premier temps, nous allons énoncer quelques définitions du stress au travail ou stress professionnel et, dans un deuxième temps, nous développerons les modèles du stress au travail. Enfin, nous tenterons de mettre en lien ces différents modèles et les indicateurs de la santé psychologique au travail.

2.5.8. Le stress

Selon une enquête d'opinion rapportée par l'Agence Européenne de la Sécurité et la santé au travail (EU-OSHA, 2009), le stress est désigné comme le deuxième problème de santé lié au travail en Europe par 50 % des travailleurs. Selon les travailleurs, les causes de stress les plus répandues sont : l'insécurité de l'emploi ou la réorganisation, la surcharge de travail, les plaisanteries et le harcèlement au travail.

L'Organisation Mondiale de la Santé (2004) déclare que « le stress au travail est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et des pressions professionnelles ne correspondant pas à leurs connaissances et à leurs capacités et qui remettent en cause leur capacité à faire face. Le stress peut survenir dans des contextes professionnels très différents mais il est souvent aggravé lorsque les employés ont le sentiment qu'ils n'ont pas beaucoup de prise sur leur travail ou sur la façon de s'y prendre pour faire face aux exigences et aux contraintes de celui-ci ».

Selon l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail en France (2008), « un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres

ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses ».

Ces définitions confortent l'idée que la détresse et l'épuisement professionnel peuvent être pour certains auteurs, des conséquences d'un stress chronique au travail. Elles permettent aussi d'identifier trois stades. Le premier réfère aux stressors tels que des situations de travail désagréables, surcharge de travail etc. Ensuite, le deuxième stade correspond à la réaction au stress et les stratégies d'ajustement que l'individu met en place afin d'amoindrir la tension déclenchée par la situation (*coping*). Et enfin, le troisième stade renvoie aux comportements de l'individu et aux effets sur sa santé physique et psychologique. Plus généralement, il se réfère à la productivité.

2.5.8.1. Les différentes approches théoriques du stress au travail

Nous exposerons les approches qui se préoccupent du stress chronique. Le stress chronique émerge lors d'une exposition excessive à des stressors. Les effets de cette tension à long terme sont principalement des maladies cardiovasculaires, des troubles cognitifs, des symptômes dépressifs, des problèmes de sommeil etc.

L'exploration de la littérature nous a permis de dégager deux types d'approches afin d'étudier la santé mentale. D'une part, les modèles stimulus-réponses et d'autre part les modèles centrés sur l'analyse de l'activité. L'approche stimulus-réponses est examinée sous trois aspects : physiologique, causaliste et transactionnelle. Dans cette section, nous nous attarderons uniquement sur les modèles stimulus-réponses.

L'approche stimulus-réponses

L'approche physiologique du stress

Selye (1956) développe un modèle du stress où le stress est la réponse au stimulus. Face à une agression, des réactions physiologiques (augmentation du rythme cardiaque, sécrétion de cortisol etc.) apparaissent afin de défendre ou de fuir l'agression. Le stress est aussi une réponse non spécifique de l'organisme aux stressors ou stimulus négatifs. Pour Selye (1956), les réactions physiologiques ne dépendent pas de la nature du stressor. Elles ont pour but de retrouver un état d'équilibre, c'est la théorie du syndrome général d'adaptation.

Les réactions physiologiques aux stimuli se développent en trois phases. Premièrement, la phase d'alarme, c'est la réaction physiologique de l'organisme (augmentation du rythme cardiaque, production d'adrénaline etc.) face à une menace. Ensuite, il y a une phase de résistance où l'organisme s'adapte à la menace mais si la situation stressante persiste, la phase de résistance ne peut pas durer éternellement et donc la phase d'épuisement émerge. La phase d'épuisement conduit à l'affaiblissement de l'organisme et donc entraîne à des troubles liés au stress.

Le burnout ou l'épuisement professionnel en tant qu'état se rapporte à la troisième phase du syndrome général d'adaptation de Selye (Burke & Richardsen, 1996). Mais l'épuisement professionnel se manifeste car l'individu n'a pas éveillé la phase d'alarme (Truchot, 2004).

Ce modèle ne convient effectivement pas à l'interprétation du stress professionnel, de la détresse et de l'épuisement professionnel. De plus, il néglige les différences interindividuelles et les facteurs environnementaux qui diminuent ou accentuent les effets des stressseurs et influent les réponses (Truchot, 2004).

Les prochains modèles que nous allons aborder se basent sur l'idée d'interaction individu environnement. Plus particulièrement, le stress provient de l'interaction entre les qualités de l'individu (ses compétences, ses relations interpersonnelles, interprétation de la situation etc.) et les caractéristiques de l'environnement (autonomie, charge de travail, équité etc.).

Premièrement, nous examinerons l'approche causaliste. Cette approche attribue une place déterminante à l'environnement et indique les situations dépassant les habilités de l'individu tout en considérant leurs caractéristiques individuelles. Deuxièmement, nous étudierons l'approche transactionnelle (Lazarus & Folkman, 1984). Dans cette approche, le stress demeure dans la transaction entre l'individu et l'environnement. La spécificité de cette approche est de souligner l'importance de la perception de la situation par l'individu sur le stress et la mise en place de stratégie d'adaptation (stratégies de coping)

L'approche causaliste s'efforce de construire à l'aide d'un questionnaire un bilan d'un environnement nocif en tenant compte des ressources disponibles dans cet environnement plutôt que d'étudier le problème d'un point de vue individuel à savoir aux perceptions que l'individu a du problème et de ses ressources. Selon Truchot (2004), l'approche transactionnelle « implique non seulement une médiation psychologique mais aussi une boucle de rétroaction qui ne peut être réduite en termes de stimulus et de réponse ». Dans ce

cadre, les mécanismes psychologiques et leur environnement sont expérimentés. Le stress n'est pas examiné d'un point de vue stable en séparant l'environnement et l'individu et en étudiant des liens entre une cause et un effet.

L'approche causaliste

Le modèle demandes-contrôle de Karasek (1979)

Tout d'abord, Karasek (1979) propose une première version d'un modèle de stress/tension psychologique. Ce modèle repose principalement sur deux facteurs professionnels, soit : les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle. Les demandes psychologiques correspondent aux efforts psychiques développés par un individu de manière à satisfaire les exigences du travail. La latitude décisionnelle, quant à elle, indique le contrôle que le travailleur a sur son travail, c'est-à-dire l'autonomie dont le travailleur détient dans l'organisation des tâches et indique également la participation aux décisions. Par conséquent, l'hypothèse formulée par Karasek (1979) est que si un individu est dans une situation où les demandes psychologiques sont élevées et où la latitude décisionnelle est faible, le stress qui ne peut être transformé en action se manifestera comme une tension psychologique entraînant des problèmes de santé physiques et psychiques.

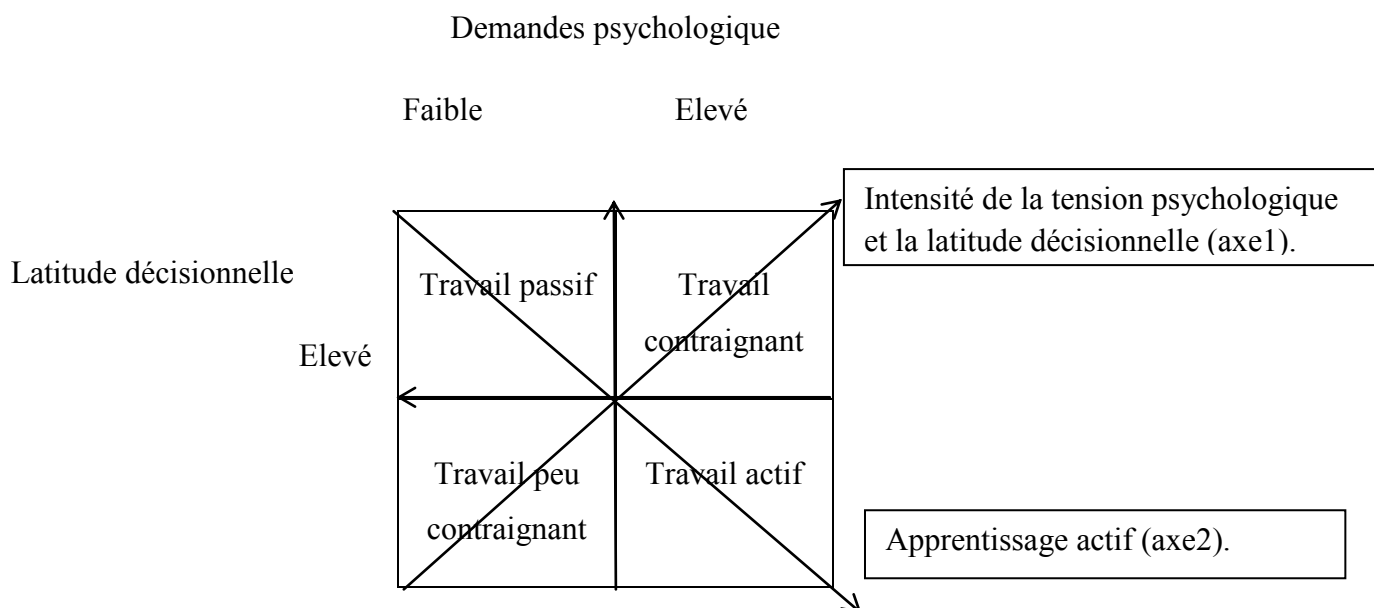


Figure 6. Le modèle demandes-contrôle de Karasek (1979).

Karasek présente deux hypothèses. La première supposition est l'hypothèse de la tension psychologique (axe 1, fig 1.). Un individu travaillant de manière répétitive dans des situations où les demandes psychologiques sont élevées mais qui ne détient pas la latitude décisionnelle indispensable afin de faire face à ces demandes, l'individu se trouve alors avec une surcharge de stress qui entraîne une tension psychologique nuisible à sa santé. Les emplois présents dans cette catégorie sont les plus nuisibles pour la santé mentale et physique des individus.

L'autre extrémité de cette diagonale indique un niveau faible des demandes psychologiques et de la latitude décisionnelle. Les emplois présents dans cette catégorie affichent un niveau de tension psychologique inférieur à la moyenne et moins de maladies car la latitude décisionnelle facilite l'individu à répondre de manière adaptée aux demandes de l'environnement (Karasek & Theorell, 1990).

La deuxième hypothèse est celle de l'apprentissage actif (axe 2, fig 1.). Selon cette hypothèse, lorsque la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques sont élevées, un apprentissage et un sentiment d'épanouissement résulteraient chez ces travailleurs. Les travailleurs occupant un travail actif ont plus de loisirs, sont plus actifs à l'extérieur du travail et sont plus impliqués dans les activités sociales et politiques (Karasek & Theorell, 1990). Dans cette situation, le modèle prévoit un niveau moyen de tension psychologique.

Contrairement au travail passif qui présente des demandes psychologiques faibles associées à un faible niveau de latitude décisionnel. Cette situation entraîne une baisse des loisirs et des activités à l'extérieur du travail. Le manque de défis dans le travail paralyse les individus dans l'amélioration de leur travail, ce qui amène à long terme à une perte de motivation et de productivité. Le modèle prévoit aussi un niveau moyen de tension psychologique (Karasek & Theorell, 1990).

Karasek et Theorell ajoutent en 1990 une variable supplémentaire dans le modèle de stress au travail. Ils insèrent la notion de soutien social au travail. Il s'agit du modèle demande/contrôle/soutien social (Karasek & Theorell, 1990). Suite à cet ajout, une nouvelle hypothèse a pu être régulièrement testée dans les études, celle de l'iso-tension (iso-strain) à savoir la combinaison de la tension vécue par le travailleur et du soutien social au travail. Plus précisément, si le modèle demandes-contrôle prévoit un risque élevé de tension et/ou de détresse psychologique chez les individus, ce risque augmentera quand il sera lié à un soutien

social au travail faible. Dans ce modèle, le soutien social a un effet modérateur sur la tension psychologique. Ce soutien social correspond à la reconnaissance des collègues de travail et des supérieurs hiérarchique qui viennent compenser l'impact négatif des demandes psychologiques élevées.

Différentes études ont exploré les liens entre les dimensions du modèle de Karasek et divers indices de la santé au travail. Dans leur étude, Vanier et Fortin (1996) ont identifié les sources de stress auprès d'intervenantes communautaires en santé mentale. Selon cette étude, les sources de stress sont la surcharge de travail, les cas difficiles, le manque de personnel, les cas difficiles, la clientèle agressive et peu motivée, les exigences émotives, les tâches connexes et le manque de reconnaissance. Les facteurs de protection du stress sont le soutien des collègues et de la hiérarchie, le respect du travail, la reconnaissance de l'autonomie, les échanges informels au travail, la participation aux décisions, les rencontres sociales après le travail et l'écoute de la part des collègues. D'ailleurs, une autre étude chez les travailleurs sociaux, les thérapeutes et les psychologues de Rafferty (2001) souligne des liens significatifs entre les exigences au travail et l'épuisement professionnel. Enfin, une récente étude menée auprès de travailleurs du CRPCEN de Paris indique que le soutien des collègues et de la hiérarchie a un effet préventif sur les troubles psychologiques et un effet favorable sur l'état de santé. Le soutien social au travail apparaît comme une composante utile en vue de résister au développement du stress (Rodriguez et al., 2013).

La charge de travail

Selon les enquêtes sur les conditions de travail dans la population active des salariés (DARES, 1999), la charge de travail a évolué entre 1991 et 1998. Effectivement, 32% des salariés estiment que la réalisation de leur travail leur impose de ne pas quitter leur travail des yeux contre 26% en 1991, 25% des salariés évaluent que le temps pour réaliser une tâche n'est pas suffisant contre 23% en 1991 et 56% des salariés considèrent être obligés de délaisser une tâche pour en accomplir une autre contre 48% en 1991. Une étude menée par la Fondation Européenne (2001) indique que 56% des travailleurs européens déclare travailler à un rythme très soutenu et 60% avoir des délais très courts.

Aujourd'hui, les principaux objectifs des organisations sont la compétition, la productivité et la rentabilité. Afin d'atteindre ces objectifs, les organisations adoptent sans cesse des changements dans l'organisation du travail et dans les politiques de gestion du personnel (DeConinck & Gollac, 2006). Ces changements entraînent une intensification du travail qui

altère la santé du travailleur et de l'organisation. En effet, des troubles musculo-squelettiques, du stress, de la détresse, de la fatigue, un accroissement de l'absentéisme, un travail incompetent et même des accidents peuvent survenir (Du Tertre, 2006 ; Krause, Scherzer, & Rugulies, 2005). Une étude de Fournier et al. (2010) montre que la charge de travail a un effet néfaste sur le bien-être des travailleurs et sur l'économie de l'organisation. La charge de travail a aussi un impact sur l'organisation. En effet, en France (2012), l'absentéisme coûte 8,77 milliards d'euros à l'état et dans le secteur privé, il coûte 16 milliards d'euros (Alma Consulting, 2013).

L'intensification du travail se manifeste par une accentuation de la charge de travail. Le travailleur peut percevoir un débordement, des difficultés à faire son travail dans un temps limité et dans l'urgence (De Coninck & Gollac, 2006). L'intensification du travail implique forcément des conséquences pour les travailleurs en demandant de leur part une augmentation de leurs capacités cognitives, psychologiques et physiques (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000). De plus, l'intensification du travail et ses conséquences détériorent les ressources internes et externes du travailleur. Cela engendre la dégradation de la santé du travailleur et le climat de travail. Plus précisément, le stress, l'anxiété, la dépression, l'épuisement professionnel et les troubles psychosomatiques sont liés aux conséquences de l'intensification du travail (Legault & Belarbi-Basbous, 2006). Les travailleurs qui disposent de nombreuses heures de travail développent des mauvaises habitudes de vie (consommation d'alcool, consommation excessive de café, consommation de drogues et tabagisme) (Vézina, 2002 ; Shields, 2000). En d'autres termes, la charge de travail fait référence à la quantité de ressources nécessaires pour réaliser une tâche. En effet, l'intensification des rythmes de travail, les pressions temporelles, la forte demande psychologique, le respect des délais et de la qualité, le contrôle hiérarchique, les situations difficiles, le respect des normes de l'organisation amènent le travailleur à mobiliser des ressources afin de mettre en place des stratégies cognitives pour réguler les contraintes au travail et de gérer des situations difficiles. Ces efforts cognitifs ont sur le long terme un impact sur la santé psychologique du travailleur. Ces exigences au travail causent de l'anxiété, la dépression et l'épuisement professionnel.

Les travailleurs sociaux ont une très grande quantité de travail à exécuter dans un temps limité et une faible autonomie pour réaliser leur travail car ils tiennent compte des politiques et des procédures de leur organisation. Une insatisfaction à l'égard de leur travail peut émerger (Bakker, et al., 2005; Bakker, et al., 2003).

La charge a des conséquences fondamentales sur la santé du travailleur et celle de l'organisation. La notion de charge de travail a longtemps été caractérisée par l'intensité de l'effort fourni par le travailleur afin de faire face aux exigences du travail. La charge de travail était principalement étudiée sous deux aspects à savoir, la charge psychologique ou mentale et la charge physique (Leplat, 1977).

Aujourd'hui, dans la littérature scientifique, il existe plusieurs définitions et types de charge : charge cognitive, émotionnelle, quantitative, qualitative etc. Les termes de débordement cognitifs, d'hyperactivité ou encore demande psychologique élevée sont employés dans les écrits scientifiques. Dans la littérature anglophone, les termes de « job demands », « work load » « work overload » « high demanding job » sont utilisés de façon interchangeable pour décrire la charge de travail.

Dans cette partie, nous aborderons différentes descriptions de la charge de travail. Ces descriptions sont assemblées selon deux points à savoir, les demandes liées au travail et la charge émotionnelle. Le terme de charge de travail sera utilisé afin de mieux appréhender l'ensemble de cette notion.

Les demandes liées au travail

Les définitions de la charge de travail enveloppe la notion de demande et inversement.

Karasek et Theorell (1993) déclarent que la conceptualisation de la demande psychologique est difficile à conceptualiser car il faut prendre en compte beaucoup de composantes mais énoncent que les dimensions principales sont la charge de travail et le degré d'alerte essentiel à la tâche. Plus précisément, la charge de travail correspond à la concentration, à la quantité de travail, aux temps disponibles, aux demandes contradictoires, aux variations du travail, aux délais temporels et aux efforts mentaux. Ces éléments peuvent être regroupés en trois dimensions : les contraintes temporelles, la quantité de travail et les exigences mentales liées à l'activité de travail (Karasek & Theorell, 1993).

Dans leur conception de la charge au travail, Beehr et al. (2001) apportent en plus des dimensions présentées par Karasek et Theorell (1993), les dimensions de résolution de problèmes et d'attention soutenue. Hockey et Earle (2006) ajoute la notion d'effort mentale fourni pour comprendre la charge de travail. Pour d'autres auteurs, les efforts mentaux ne sont

pas à prendre en considération dans la compréhension de la charge mentale de travail (Sargent & Terry, 2000).

Siegrist (1996) expose la notion d'effort extrinsèque. En effet, la charge mentale de travail est extrinsèque à l'individu et la mesure de ces efforts extrinsèques se fait par des indicateurs contextuels comme le nombre d'heures supplémentaires. Plus précisément, la mesure de la fréquence des efforts extrinsèques et le niveau de stress déclenché par les difficultés rencontrés au travail permettent d'évaluer la charge de travail.

Malgré la diversité d'appréhender la charge de travail, les auteurs s'accordent sur le fait que la quantité de travail, les exigences du travail et les contraintes temporelles sont les trois dimensions principales pour étudier les demandes liées au travail et qu'elles sont affiliées à la charge mentale. On parlera alors de charge quantitative au travail, contrairement à la charge qualitative qui correspond au sentiment de ne pas avoir les aptitudes nécessaires pour effectuer les tâches.

La surcharge de travail

La notion de surcharge de travail suggère de nombreuses questions. En effet, à partir de quand un travailleur est surchargé ? Existe-t-il une charge de travail normale ?

Pour Karasek et Theorell (1990), la surcharge de travail est un débordement des demandes associées à l'autonomie et cette combinaison aboutit à des effets néfastes sur la santé psychologique. Harvey et al. (2003) émettent l'hypothèse que la surcharge de travail est l'association D'autres auteurs voient la surcharge de travail comme une quantité trop élevée de travail d'une quantité de travail élevée et un délai temporelle court.

La surcharge de travail est donc généralement l'association d'une quantité de travail élevé et d'un autre facteur tels que l'autonomie, le temps, le contrôle etc.

De Montmollin, Durand et Girard (2002) émettent l'idée que la surcharge de travail apparaît lorsque les capacités de l'individu sont dépassées mais Montmollin (1997, p.44) précise « qu'il paraît vain de chercher à mesurer un seuil de surcharge avant d'avoir pris toutes les mesures possibles, par une analyse qualitative, afin d'améliorer le rapport entre la tâche, qui peut parfois être simplifiée, et les savoir-faire, parfois insuffisants du seul fait d'une formation bâclée ». La détermination d'un seuil de surcharge de travail est complexe à édifier et à

évaluer car il faudrait prendre en compte différentes caractéristiques de la personne et de l'environnement.

La perception de travail se rattache de son contenu (qualitatif ou quantitatif), des conditions d'application (reconnaissance, relations, communication etc.) et des conditions de concertation (autonomie, participation aux prises de décisions etc.) (Brun, 2008).

Le modèle de déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist (1996)

Dans ce modèle, le travailleur qui déploie d'importants efforts et reçoit de faibles récompenses est exposé à des risques de détérioration de sa santé physique et psychologique. Les efforts sont soit de nature extrinsèque (contraintes de temps, responsabilités, exigence des tâches) ou soit de nature intrinsèque (attitudes, comportements, motivations). Les récompenses quant à elle, renvoie au salaire, à l'estime, à la possibilité d'une promotion et à la sécurité de l'emploi. Dans une situation de déséquilibre efforts-récompense, le modèle de Siegrist prévoit un effort continu, et par conséquent une expérience stressante, dans trois conditions : 1) le travailleur détermine si le coût de perdre son emploi est supérieur à celui induit par la situation de déséquilibre; 2) le travailleur accepte cette situation stressante en aspirant à acquérir une promotion et les récompenses qui y sont liées; 3) Un surinvestissement qui demande des efforts importants (attitude, émotions etc.) ne permet pas au travailleur de juger justement la relation efforts-récompense et de ce fait il accepte une situation efforts-récompense déséquilibré.

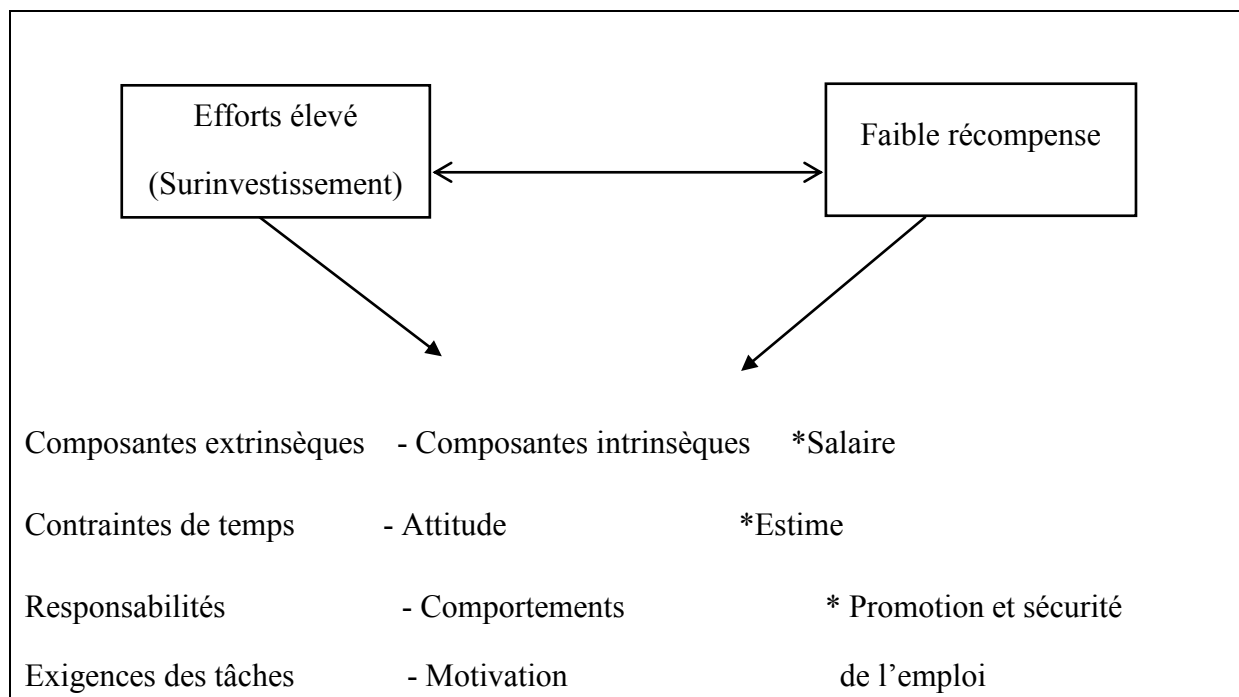


Figure 7. Le modèle déséquilibre efforts-récompenses (Siegrist, 1996).

Des indicateurs de détresse psychologique au travail apparaissent lorsque le travailleur est exposé à une situation de déséquilibre entre un effort extrinsèque élevé et une faible récompense corrélée à un investissement important. De plus, en l'absence de cet investissement trop important, une situation de travail où l'effort est élevé et où la récompense est faible sera aussi vécue comme une expérience stressante car il n'y a pas d'échange social. Les efforts excessifs mis en lien à des attentes de récompenses déçues, amènent à une expérience stressante même en l'absence de demandes élevées du travail.

Le modèle intégrateur de Vézina (1992)

Le modèle de Vézina et al. (1992) est un modèle intégrateur car il prend en compte aussi bien les aspects professionnels que les aspects de la santé mentale liés à l'individu. Plus précisément, Vézina et ses collaborateurs (1992) considèrent la personnalité de l'individu dans ses stratégies d'adaptation face aux difficultés rencontrées au travail. Les aspects professionnels réfèrent à un travail répétitif, monotone, des conflits de rôle, une surcharge de travail, les horaires de travail. Cependant, Vézina et ses collaborateurs déterminent des facteurs de protection pouvant réduire les effets néfastes des facteurs de risque professionnels. Premièrement, le support social comprend l'aide et le soutien des collègues ainsi que la reconnaissance du milieu. Deuxièmement, l'autonomie décisionnelle contient trois sous

dimensions: l'utilisation et le développement d'habiletés et un pouvoir décisionnel sur le mode opératoire. Ce modèle n'a toujours pas été vérifié empiriquement.

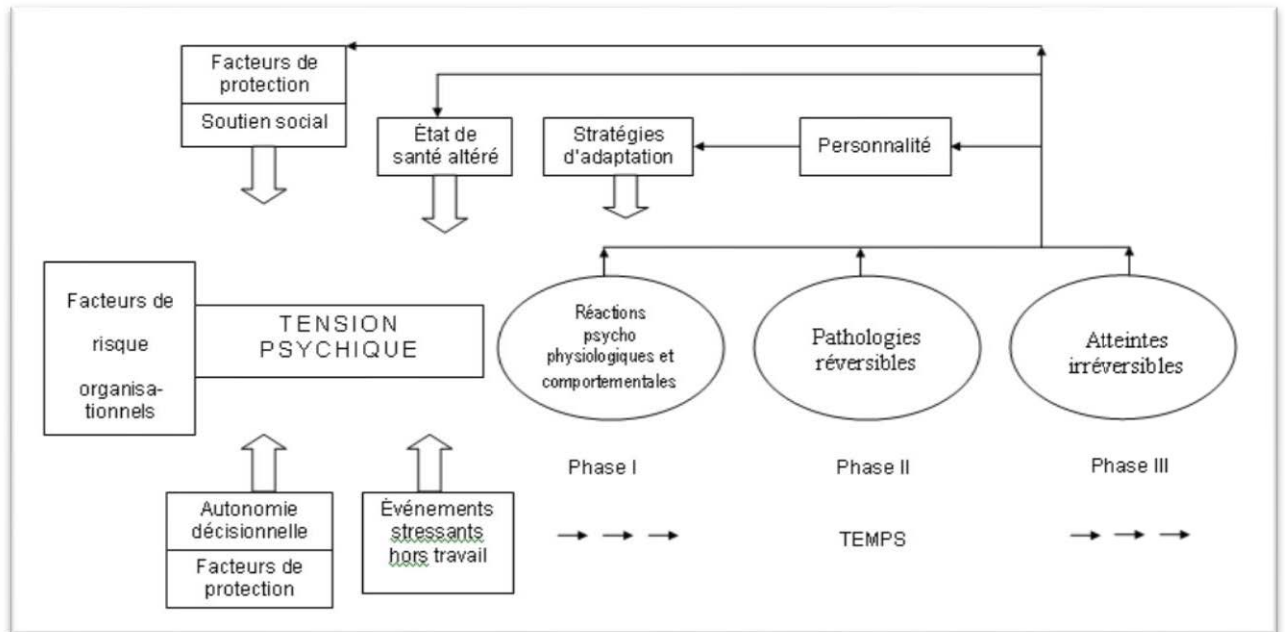


Figure 8. Le modèle intégrateur de Vezina (1992).

Le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman (1984)

Le stress est expliqué comme un état psychologique qui inclue un angle cognitif et émotionnel. L'évaluation cognitive joue un rôle central dans ce modèle. En effet, une situation est stressante si l'individu l'évalue comme telle. L'évaluation cognitive permet d'expliquer les différences individuelles face à une même situation stressante. Ce n'est pas l'intensité du stresser qui détermine la réponse ni les caractéristiques de l'individu mais l'évaluation cognitive que fait l'individu. Une même situation stressante au travail par exemple une surcharge de travail peut être perçue comme un défi par un individu ou comme une menace par un autre individu. Ainsi, quand l'individu évalue la situation comme menaçante et dépassant ses aptitudes à faire face, le stress surviendra. Comme les autres modèles le mentionnent, le stress survient d'un déséquilibre entre la situation et les capacités de l'individu à faire face mais dans le modèle transactionnel, il existe un feedback c'est-à-dire en même temps que l'interaction entre l'individu et la situation évolue, l'évaluation cognitive progresse aussi.

Face à une situation stressante, l'individu évalue premièrement, le stress perçu. Ensuite, il évalue les ressources qu'elle possède afin d'agir et d'opérer sur la situation stressante. Enfin, face à ce stress perçu et ses ressources, l'individu dirige ses réponses par des stratégies d'adaptation ou de coping.

Il existe huit stratégies de coping (Cousson et al., 1996 ; Folkman et al., 1986):

- Fuite/évitement : l'individu évite directement la confrontation au problème ou indirectement en consommant de la drogue, de l'alcool, de la nourriture, des médicaments et en fuyant dans le sommeil.
- La résolution de problème : l'individu multiplie les efforts afin de résoudre le problème.
- La réévaluation positive : elle repose sur le fait de saisir la perspective positive des événements.
- La distanciation : l'individu s'écarte et prend de la distance vis -à vis de la situation.
- La confrontation : l'individu se démène pour faire face à la situation problématique.
- Le contrôle de soi : l'individu maintient ses émotions et ses sentiments pour soi.
- Accepter la responsabilité : l'individu s'estime à la source de ses problèmes.
- Le soutien informationnel et émotionnel : les individus se renseignent sur le problème et cherchent de la consolation auprès de leur entourage.

On différencie trois catégories de coping (Servant, 2013), celles qui sont centrées sur le problème à savoir l'apprentissage de nouvelles connaissances (résolution de problème, réévaluation positive, distanciation et confrontation), celles dirigées vers les émotions c'est-à-dire des comportements et attitudes permettant contrôler ses émotions sans solutionner le problème (le contrôle de soi, la fuite/évitement et l'acceptation de la responsabilité), et enfin, celles focalisées sur le soutien social (le soutien informationnel et émotionnel). Les différences individuelles jouent un rôle important dans les stratégies de coping.

Hellemans (2004) a trouvé que le stress était corrélé à l'anxiété et les processus d'ajustement chez les étudiants de première et de deuxième année d'université confrontés à un examen de statistique. Elle analyse la dynamique du stress perçu et de l'« anxiété-état » et les stratégies de coping utilisées par les étudiants. Deux types de dommages sont évalués : le dommage

personnel et le dommage académique. Il ressort que le dommage personnel affecte plus l'étudiant et contribue le plus à son état de stress perçu et d'anxiété-état.

D'un point de vue thérapeutique, l'approche transactionnelle attache peu d'importance aux interventions au niveau de l'organisation de travail. Elle accorde plus d'importance aux représentations personnelles, aux caractéristiques de l'adaptation de l'individu et aux aspects cognitifs. L'intervention thérapeutique a lieu au niveau des perceptions (modifications des perceptions) et à perfectionner les stratégies de coping. Les aspects émotionnels sont aussi négligés.

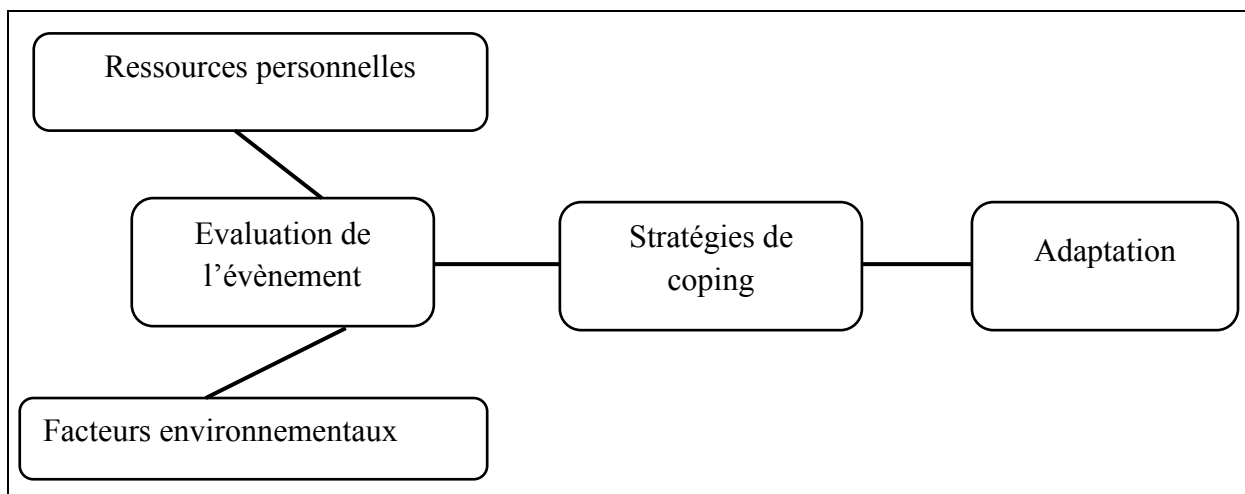


Figure 9. Le modèle transactionnel de Lazarus et Folman (1984)

Le lien entre le stress et les autres pathologies (dépression, détresse et épuisement professionnel)

Une étude longitudinale menée sur 3 ans par Paterniti, Verdier- Taillefer, Dufouil et Alpérovich (2002) sur 15 109 travailleurs à EDF-GDF montre qu'une latitude décisionnelle (Karasek et al., 1990) réduit les symptômes dépressifs (évaluer au moyen du CES-D) et que des demandes élevées et un faible soutien social augmentent les symptômes dépressifs. Une autre étude longitudinale menée en Nouvelle-Zélande (Melchior et al., 2007) propose que le stress peut provoquer des troubles anxieux.

Un travailleur peut connaître un épisode de stress au travail sans pour autant nuire à sa santé psychologique et physique. De même, un travailleur peut connaître un épisode de détresse au travail sans pour autant être dans un état d'épuisement professionnel.

Lorsque l'exposition à des facteurs de risque dépasse les capacités des individus à y faire face, le stress débouche sur des différentes conséquences. Elles s'expriment de diverses manières comme sous l'aspect de symptômes psychosomatiques, de détresse psychologique, de dépression et d'épuisement professionnel.

2.9. Synthèse théorique

Les différentes théories présentées ci-dessus soulignent la complexité d'étudier et d'analyser la santé psychologique au travail. En effet, l'être humain possède des ressources et il est en interaction avec le monde qui l'entoure.

Afin d'appréhender la santé psychologique au travail des individus, il faut prendre en compte certaines caractéristiques telles que les ressources individuelles, les ressources de l'environnement de travail, le monde social, politique et culturel dans lequel l'individu vit. Il ne faut pas perdre en vue que l'individu est en interaction avec le monde qui l'entoure et évolue en fonction de ces interactions. Idéalement, la santé psychologique au travail ne doit pas être appréhendée de façon déterministe.

Dans notre recherche, le bien-être psychologique au travail est mesuré à travers l'Echelle de Mesure des Manifestations de Bien-être Psychologique (EMMBEP) de Massé et al. (1998), plus précisément sur l'adaptation au domaine spécifique du travail (Gilbert, Lebrock, & Savoie, 2006). Ce cadre conceptuel permet de comprendre le bien-être psychologique en milieu professionnel. D'autre part, la détresse est évaluée à l'aide de l'adaptation du questionnaire de Massé et al. (1998b) (Gilbert et al., 2006). Cette adaptation met en évidence quatre facteurs de détresse psychologique soit l'autodévalorisation, l'anxiété/dépression, l'irritabilité/agressivité et le désengagement social.

Dans notre recherche, nous souhaitons mesurer simultanément la détresse et l'épuisement professionnel. Nous avons choisi d'étudier ces deux indicateurs afin de mieux discerner quels sont les facteurs individuels ou personnels influençant la détresse ou l'épuisement professionnel et de mieux appréhender la santé psychologique au travail.

Nous nous basons sur le modèle tridimensionnel de Maslach et Jackson (1981) en vue d'étudier l'épuisement professionnel et sur l'outil de mesure Maslach Burnout Inventory

(MBI, Maslach & Jackson, 1981,1986). En effet, dans la littérature scientifique, les auteurs s'accordent sur la coordination des trois dimensions expliquant l'épuisement professionnel en tant qu'état.

D'autre part, l'outil de mesure MBI est approprié à la population étudiée à savoir, les travailleurs sociaux.

Les différents modèles présentés identifient certains facteurs entraînant un mal-être au travail ou induisant du bien-être au travail. Ces facteurs nous renseignent sur les conditions de travail dans lesquelles peuvent apparaître du bien-être, de la détresse ou de l'épuisement professionnel.

Par ces différents appuis théoriques, nous envisageons les inducteurs suivant : la justice organisationnelle, la charge de travail, la charge émotionnelle au travail, la résilience, le soutien des collègues et de la hiérarchie. Ces différents indicateurs sont pour nous susceptibles d'influencer la santé psychologique des travailleurs sociaux.

Dans cette étude, la détresse, le bien-être et l'épuisement professionnel sont des indices de la santé psychologique au travail. Ainsi, l'objectif est d'évaluer les risques d'apparition de la détresse et de l'épuisement professionnel auprès de travailleurs sociaux. Pour cela, nous analyserons les inducteurs organisationnels et personnels favorisant positivement ou négativement la santé psychologique au travail des travailleurs sociaux.

Il est important de souligner que les effets directs et les effets de médiation de la satisfaction des besoins fondamentaux (Deci & Ryan, 2000) seront étudiés.

Dans la suivante partie, nous présenterons les inducteurs de la santé psychologique afin de montrer leur importance en milieu organisationnel.

CHAPITRE 3 : LA SATISFACTION DES BESOINS PSYCHOLOGIQUES FONDAMENTAUX

3. La motivation et la satisfaction des besoins fondamentaux

De manière à mieux comprendre le concept de la satisfaction des besoins fondamentaux, nous allons passer en revue le concept de la motivation.

Depuis de nombreuses années, nous nous intéressons à l'origine de nos comportements et sur le pourquoi des comportements humains dans la société. Qu'est-ce qui fait que l'homme agit ?

La motivation serait un processus qui nous permettrait d'entreprendre une activité à un moment donné et elle pourrait avoir des effets positifs ou négatifs sur cette activité.

Selon Vallerand et Thill (1993) « Le concept de motivation représente le construit hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et/ou externes produisant le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement ».

Selon cette définition, la motivation est un processus déclenché à l'origine par une force motivationnelle intérieure dépendant des caractéristiques individuelles comme les besoins, les pulsions, les traits de personnalité. Ce processus peut aussi être déclenché par une force motivationnelle externe dépendant de la situation, de l'environnement.

Nous allons plus particulièrement nous intéresser à la motivation au travail. En effet, selon un sondage de l'INSEE (2010), la plupart des personnes passent le tiers de leur temps au travail et le travail représente un investissement psychologique important pour la personne. Il offre une identité et détermine un train de vie sur le plan matériel. Devant l'importance que revêt le travail pour l'être humain, il n'est donc pas surprenant que ce qui y est vécu ait un impact psychologique important sur les personnes. Dans un tel cadre, une meilleure connaissance du phénomène de la motivation peut favoriser une meilleure compréhension des comportements observés dans le contexte de travail et peut mener à des prédictions plus justes quant aux conséquences importantes pour ce secteur.

Etant donné la diversité des définitions de la motivation et l'opposition des différents champs théoriques sur son fonctionnement et son origine, nous avons décidé de nous appuyer sur la

taxinomie développée par Kanfer (1990). Elle repose sur trois paradigmes, celui des besoins-mobiles-valeurs, celui du choix cognitif et celui de l'autorégulation.

3.1. Paradigme des besoins-mobiles-valeurs.

Premièrement, intéressons nous au paradigme des besoins-mobiles-valeurs. Ce paradigme étudie les déterminants personnels et situationnels du comportement. Il repose principalement sur deux courants théoriques qui sont les théories du besoin et les théories de la motivation intrinsèque.

3.1.1. Les théories du besoin

Théorie du besoin de Maslow (1943) :

Maslow (1943) est le premier à exposer un modèle théorique de la motivation. Il propose une hiérarchie des besoins à partir d'observations cliniques réalisées dans les années 1940. Cette théorie répond à la question des causes de la motivation. En effet, pour Maslow, la motivation de chaque individu est provoquée par la détermination de satisfaire des besoins. Cette détermination amène l'individu à agir et donc à être motivé. Par ailleurs, Maslow remarque que l'individu hiérarchise ses besoins et s'efforce de les satisfaire selon un ordre de priorité croissante : 1) des besoins physiologiques (manger, dormir, boire), 2) des besoins de sécurité (du corps, de l'emploi, de la santé etc.), 3) des besoins sociaux (amour, amitié, appartenance à un groupe, intimité), 4) des besoins d'estime (confiance, respect des autres et par les autres, estime personnelle), 5) des besoins d'accomplissement personnel (morale, créativité, résolution des problèmes etc.). Tant qu'un individu n'est pas arrivé à satisfaire un besoin, la motivation à combler ce besoin se poursuit. Une fois ce besoin satisfait, l'individu a le désir d'assouvir d'autres besoins, ceux du deuxième niveau et ainsi de suite jusqu'au cinquième niveau de la hiérarchie.

Théorie du besoin d'Alderfer (1969)

Cette théorie est appliquée aux situations de travail. Selon cette théorie, la motivation d'un individu est provoquée par la nécessité de satisfaire les besoins d'existence, les besoins de rapports sociaux et les besoins de développement personnel.

La motivation est fonction de l'intensité du besoin. Plus un besoin est satisfait, moins il sera intense. Ces besoins ne sont pas classés de façon hiérarchique et l'intensité d'un besoin est subjective, variant dans le temps et compensable par un autre besoin.

Théorie du besoin de Herzberg (1971)

Dans la théorie bi-factorielle de Herzberg, la motivation est provoquée par la quête de satisfaire certains besoins de façon optimale. Deux catégories de facteurs de motivation interviennent en milieu de travail (Herzberg, 1971). Il y a tout d'abord les facteurs valorisants comme les accomplissements, la reconnaissance des accomplissements, le travail proprement dit, la responsabilité, la promotion, la possibilité de développement. Ce sont des facteurs de motivation. Ils sont intrinsèques au travail et proviennent de l'épanouissement de l'individu. Une seconde catégorie de facteurs qui ne seraient pas sources de motivation sont des facteurs d'hygiène et de maintenance (par exemple la politique de l'entreprise, les conditions de travail, les relations avec les collègues etc.) correspondant aux contextes de travail.

La théorie bi-factorielle de Herzberg spécifie que la satisfaction au travail et l'insatisfaction au travail interviennent de manière indépendante. Par conséquent, le contraire de la satisfaction n'est pas l'insatisfaction mais l'absence de satisfaction et, le contraire de l'insatisfaction est l'absence d'insatisfaction (Herzberg, Mausner, & Snyderman 1959)

3.1.2. Les théories de la motivation intrinsèque

Ces théories présument que le déclenchement de la motivation est causé par le souhait de satisfaire principalement des besoins psychologique. En psychologie, deux théories naissent de ce courant, la théorie de l'évaluation cognitive et la théorie des caractéristiques de l'emploi. Dans cette section, nous allons aborder uniquement la théorie de l'évaluation cognitive.

La théorie de l'évaluation cognitive

D'après la théorie de l'évaluation cognitive (Deci & Ryan 1971, 1975, 1985), l'individu cherche énergiquement à satisfaire dans son interaction avec l'environnement, ses besoins d'autodétermination et de compétence. Le besoin de compétence correspond à la capacité d'agir efficacement avec son environnement. Cette faculté s'étoffe au fur et à mesure des expériences avec son environnement (de travail, relationnel) et bien sûr par la force de

satisfaire ce besoin qui sollicite l'individu à le maîtriser. Le besoin d'autodétermination concerne le fait d'avoir le choix et de se sentir comme l'initiateur de ses propres actions. Par la suite, son évaluation cognitive de son contexte sociale va influencer ses sentiments d'autodétermination et de compétence, qui, en retour, causent un effet sur sa motivation.

Selon les auteurs, deux mécanismes entraînent des changements de motivation : le locus de causalité perçu et les perceptions de compétences. Le locus de causalité perçu correspond à la perception qu'ont les individus de l'origine de leur comportement. Sommes-nous responsable de notre comportement (locus interne) ou l'environnement semble-t-il contrôler notre comportement (locus externe) ? La perception du locus interne facilite l'autonomie et donc entraînerait une augmentation de la motivation intrinsèque. Au contraire, la perception du locus externe perçu contribue à une diminution du sentiment d'autodétermination et donc à une augmentation de la motivation extrinsèque. Les perceptions de compétences qui renforcent le sentiment de compétence proviennent du feedback de performance positif et de l'expérience de succès. Ce sentiment de compétence entraîne aussi une motivation intrinsèque.

Ces deux motivations n'ont pas d'effet cumulatif comme l'avaient pensé Atkinson (1964), Porter et Lawler (1968). La théorie de l'évaluation cognitive enrichit le concept de motivation en ajoutant une boucle c'est-à-dire la personne doit satisfaire ses besoins d'autonomie et de compétence et la satisfaction de ses besoins l'amène à être motivé.

3.2. Paradigme des théories des choix cognitifs

Le deuxième paradigme est celui des théories des choix cognitifs qui sont issues des travaux de Tolman (1932) et Lewin (1936). Selon les auteurs, le comportement résulte de la représentation que l'individu s'en fait en fonction de ses attentes et des éventualités existantes d'atteindre le but poursuivi. Les individus sont motivés à développer un contrôle personnel sur les événements qui leur arrivent, en fonction des croyances qu'ils ont du pouvoir de contrôler les événements de leur vie et des attentes qui sont les leurs sur ce qu'il leur arrivera selon qu'il se comporte de telle ou telle manière afin d'atteindre le but qu'ils se sont fixés. L'individu dépend et apprend des attentes envers des renforcements que des renforcements eux-mêmes. Il agit de façon hédoniste dans les choix de comportement. Il essaie de maximiser l'affect positif et de minimiser l'affect négatif en adoptant des comportements visant à

l'obtention de résultats associés à la plus grande valeur ou utilité globale positive perçue" (Kanfer., 1990).

Nous pouvons distinguer deux approches dans ce paradigme. En premier lieu, existe une approche cognitive interactionnelle classique et en second lieu, l'approche cognitive intermittente.

3.2.1. L'approche cognitive interactionnelle

Nous pouvons citer la théorie d'Atkinson (1957) avec la théorie du mobile à l'accomplissement où l'individu oriente son comportement vers des buts qu'il valorise. Cette théorie atteste que la motivation est le produit d'un processus où six facteurs interagissent.

Le premier facteur est celui de la recherche du succès. Le second est l'évitement à l'échec. Ensuite deux autres facteurs vont évaluer de manière subjective la probabilité de succès ou d'échec dans le but recherché, c'est la notion d'expectation.

Les deux derniers facteurs sont l'évaluation subjective des affects positifs ou négatifs qui peuvent survenir en cas de succès ou d'échec. L'individu est donc motivé pour effectuer des tâches avec succès dans lesquelles il perçoit une certaine probabilité de réussir et dans lesquelles le succès est valorisé.

3.2.2. L'approche cognitive intermittente

Une deuxième approche est l'approche cognitive intermittente de Vroom (1964). Il propose une théorie de la motivation au travail en reprenant la notion de valence expectation de Lewin (1936), Peak (1955), Rotter (1955) et Tolman (1932). Nous l'appelons aussi théorie des attentes. Le modèle de Vroom est un modèle théorique de la motivation au travail qui expliquerait des performances épisodiques dans le travail de l'individu. Dans ce modèle, la motivation est déterminée par trois facteurs qui sont l'attente (E), l'instrumentalité (I) et la valence (V). La motivation de l'individu au travail serait déterminée par les attentes de pouvoir réaliser des objectifs de performance grâce aux efforts qu'il se sent capable de déployer. Ces attentes l'inciteront à agir s'il perçoit une relation d'instrumentalité. Il doit percevoir qu'il a des chances de recevoir telle ou telle récompense en fonction de la performance qu'il pourrait réaliser. Ces relations d'attentes et d'instrumentalité produiront de la motivation si l'individu ressent de l'attrait (une valence) à l'égard des objectifs de performance et des récompenses espérées. (Roussel, 2000). Vroom (1964) propose une formule qui permet de calculer la force de la motivation (F) : $F = E * (\sum V * I)$.

La motivation est le fruit de choix individuels et ces choix sont occasionnés par un ensemble d'éléments internes et externes à l'individu. La motivation varie constamment pour une activité et s'adapte en fonction des trois facteurs VIE et le comportement dépend de la tendance motivationnelle à un temps t.

Ces différentes théories ne prennent plus en compte les besoins : l'individu agit en fonction de ses affects qui soient positifs ou négatifs, de la possibilité de réussite de l'activité en fonction de ses ressources disponible.

Cook et al (1981) critiquaient ces théories « expectatives » en indiquant que les mesures utilisées sont non standardisées et que généralement les caractéristiques psychométriques ne sont pas évaluées.

3.3. Les théories de l'autorégulation

Le troisième paradigme est celui des théories de l'autorégulation qui cherchent à étudier les processus intervenant entre les mécanismes cognitifs et affectifs de l'individu lorsqu'il cherche à atteindre ses objectifs.

La plupart des théories présentées précédemment reposent sur les effets de l'environnement social en incluant les récompenses, les encouragements, les relations personnelles et les attentes. Ces théories envisagent la motivation comme un processus unidimensionnelle.

Nous allons nous intéresser à la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (2000), l'origine du modèle étudié dans cette recherche.

3.3.1. La théorie de l'autodétermination

La théorie de l'autodétermination provient d'une approche interactionnelle postulant que l'individu est influencé par l'environnement et que l'individu influence le contexte avec lequel il interagit. Cette théorie est basée sur la théorie de l'évaluation cognitive (Deci & Ryan, 1985), sur la théorie de l'orientation à la causalité (Deci & Ryan, 1991) et la théorie de l'intégration organismique (Deci et Ryan, 1985) qui permet de définir la nature, les causes et les conséquences de la motivation.

L'articulation de ces trois théories ont conduit Deci et Ryan (2000) à proposer une nouvelle façon d'appréhender le processus de motivation avec la théorie de l'autodétermination qui distingue trois types de motivations : l'amotivation, la motivation extrinsèque et la motivation

intrinsèque classées sur un continuum d'autodétermination. Le concept de motivation au travail est appréhendé ici de façon multidimensionnelle.

Deci et Ryan se fondent sur le concept d'intégration organismique (Deci & Ryan, 1985). Cette conception repose sur le postulat que le développement est un processus par lequel l'individu intériorise, développe, perfectionne et intègre ces structures internes ou des représentations qui se fait de lui-même et du monde qui l'entoure. Ce processus d'intégration peut être favorisé par la satisfaction des besoins fondamentaux.

La notion d'autorégulation fait référence à la façon dont les individus contrôlent et dirigent leurs propres comportements. Elle est issue de la théorie de contrôle de Carver et Sheier (1981). Le concept de soi serait la base du mécanisme de l'autorégulation et il serait le principal régulateur de comportements.

Les trois notions de motivation

Premièrement, l'**amotivation** correspond à une absence de motivation, un manque d'intention d'agir. L'individu pense que ce qu'il lui arrive est dû à des facteurs externes ; la personne n'a pas de sentiment de contrôle sur les activités qu'elle effectue et fini par ne plus les pratiquer. Le concept de l'amotivation permet de mieux comprendre les comportements non intentionnels.

Ensuite, la **motivation extrinsèque** fait référence aux activités effectuées par un individu en fonction d'une conséquence qui lui est extérieure. Par exemple, le travailleur social effectue une activité pour obtenir une récompense ou pour éviter une punition. Elle est un instrument pour accéder à quelque chose d'externe. Cette motivation extrinsèque peut être plus ou moins autodéterminée, intégrée à la personne et assumée par elle même (Deci & Ryan 1985).

En effet, Deci et Ryan (1985, 2002) distinguent plusieurs types de motivations extrinsèques en fonction du degré d'autodétermination ou d'autonomie et de l'intégrité.

Tout d'abord la motivation extrinsèque de type régulation externe correspond aux comportements de l'individu régulé par des sources de contrôle extérieures à la personne, telles des récompenses matérielles ou des contraintes imposées par une autre personne. Par exemple un individu effectue son travail pour éviter des punitions ou obtenir des

récompenses. Un travailleur social s'engage dans une activité car il sait que son directeur ou responsable peut lui donner une subvention ou plus de responsabilité.

Ensuite, la motivation extrinsèque par régulation introjectée renvoie à un premier niveau d'autorégulation ou d'intériorisation. Par exemple, le travailleur social se motive par lui-même tout en s'imposant des pressions qui sont plus ou moins conscientes face à son engagement au travail. Le travailleur social effectue son travail car il est persuadé que ce sera bénéfique pour son bien-être. L'objectif principal de cet individu est souvent sa réussite ou la peur de l'échec. Puis nous avons la motivation extrinsèque par régulation identifiée s'appliquant aux individus effectuant leur travail de façon instrumentale avec le sentiment qu'ils ont le choix parmi ces différentes tâches. Par exemple, le travailleur social effectue son travail non pas par plaisir mais pour progresser. Ensuite, la motivation extrinsèque par régulation intégrée fait référence au travail des individus fait à des fins instrumentales en assumant leurs choix et en plus ils intègrent leur engagement dans le travail avec les autres activités importantes de leur vie.

Pour finir, la **motivation intrinsèque** implique que l'individu accomplit son travail pour la satisfaction et le plaisir ressentis à faire ces différentes tâches. Quand une personne effectue une activité parce qu'il la trouve intéressante et qu'elle lui apporte satisfaction. Le travailleur social travaille dans le but d'apprendre de nouvelles compétences

Une multitude de recherches ont étudié les liens entre la motivation et des conséquences variées telles que la satisfaction au travail, le stress, l'épuisement professionnel, la performance, l'assiduité au travail et le changement d'emploi (DeCharms, 1969 ; White, 1959). Malgré que ces recherches soient intéressantes, elles contiennent certains problèmes. Par exemple, plusieurs ont été réalisées sans cadre théorique. En plus, d'autres n'ont pas mesuré la motivation des employés, mais se sont limitées à étudier l'impact de certaines variables, reconnues pour leur influence sur la motivation des employés. Il devient alors difficile de déterminer le rôle réel de la motivation dans les diverses conséquences étudiées (Deci & Ryan 1985).

La théorie de l'autodétermination suppose que la personne est naturellement portée à être active, motivée, curieuse et qu'elle désire vivement de réussir. Elle apporte aussi l'idée que tous les êtres humains ont besoin de se sentir compétents, autonomes et reliés à leurs pairs (Deci & Ryan., 2000) et que leur satisfaction est essentielle à leur congruence interne (Sheldon & Elliot, 1999) et l'intégration psychologique (Deci & Ryan, 1991). La satisfaction

de ces besoins est ainsi vue comme un but « naturel » de la vie, et ces besoins apportent une grande partie du sens et des intentions sous-jacents à l'activité humaine (Deci & Ryan, 2000 ; Ryan et La Guardia, 2000). Elle indique également quels sont les besoins psychologiques fondamentaux et détermine le minimum requis pour qu'une personne soit en santé. Elle recommande en plus ce que le milieu doit apporter pour qu'elle se développe et grandisse psychologiquement. Cette théorie expose donc les conditions sous lesquelles le bien-être d'un individu est facilité au lieu d'être entravé. En d'autres termes, elle suggère une psychologie sociale du bien-être psychologique (Ryan, 1995).

Les besoins psychologiques fondamentaux

Le besoin de compétence

White (1959) est l'un des premiers à reconnaître l'existence d'un besoin de compétence. Il le nomme le concept d' « effectance » correspondant à une source d'énergie sollicitant l'organisme à chercher la maîtrise de son environnement afin d'acquérir un sentiment de plaisir et de satisfaction.

Le besoin de compétence est la capacité perçue d'agir efficacement sur son environnement, ce qui aurait pour conséquence de déclencher chez l'individu la volonté d'examiner son environnement, de se montrer créatif, d'apprécier les défis. Le sentiment de compétence doit aussi s'accompagner du sentiment perçu chez l'individu que c'est bien lui qui agit et a un impact sur son environnement. En cela, il ne faut pas seulement que l'individu se sente efficace, mais également initiateur de l'effet qu'il a sur son environnement afin de se sentir compétent. . La compétence réfère à un sentiment d'efficacité sur son environnement (Deci, 1975; White, 1959), ce qui stimule la curiosité, l'exploration et le goût de relever des défis.

Le besoin d'affiliation.

Le besoin d'affiliation se rapporte au fait d'être en relation avec autrui, de considérer des personnes, qui nous considèrent en retour, et de se sentir appartenir à un monde social qui a un sens et une importance pour nous. Ce besoin d'être en relation à autrui exprime le sentiment d'appartenance et le sentiment d'être relié à des personnes qui sont importantes pour soi (Baumeister et Leary, 1995; Ryan, 1993)

Le besoin d'autonomie.

Le besoin d'autonomie suppose que l'individu se sent libre d'agir sur son environnement, qu'il décide volontairement de son action, et qu'il soit en accord avec lui-même. L'action autonome provient du « vrai soi » et dont la causalité est perçue comme provenant de l'intérieur (DeCharms, 1968 ; Deci & Ryan, 1985 ; Ryan, 1993). Il est important de noter que, selon la théorie de l'autodétermination, le concept d'autonomie est distingué de l'individualisme et l'indépendance (Ryan & Lynch, 1989).

Quand ces besoins sont satisfaits, l'organisme connaît la vitalité (Ryan & Frederick, 1997). La satisfaction de ces trois besoins psychologiques fondamentaux va déterminer le type de motivation. Si l'un ou l'autre de ces trois besoins n'est pas satisfait, le bien être diminue, la satisfaction d'un besoin ne peut pas être remplacée par un autre besoin comme le pensait Alderfer (1969). Si l'un des besoins chevauche un autre besoin ou, si un besoin est plus favorisé par rapport à un autre besoin, cela aura des conséquences sur la santé mentale de l'individu. La satisfaction de ces trois besoins fondamentaux est favorisée par l'environnement socioculturel dans lequel évolue la personne.

Ainsi les environnements sociaux qui favorisent la satisfaction de ces trois besoins psychologiques fondamentaux permettent de stimuler un dynamisme interne des personnes, d'optimiser la motivation et de porter à leur maximum les résultats sur les plans psychologiques, du développement personnel et des comportements (Ryan & Deci, 2000)

Au contraire, un environnement social qui freine la satisfaction de ces trois besoins fondamentaux entraîne une baisse de la motivation et une diminution du bien être générale de la personne. Selon Deci et Ryan, la satisfaction des trois besoins fondamentaux amène à une motivation autodéterminée et donc les facteurs qui affectent cette satisfaction altèrent aussi la motivation. Nous savons que la motivation a des conséquences sur nos comportements, nos affects et aussi des conséquences sur le plan cognitif.

Pour Brunet, Gilbert et Savoie (2007, Montréal), ces trois besoins fondamentaux sont donc nécessaires à combler afin de se développer de façon optimale et saine. Ils les définissent comme les besoins d'autonomie (qui mesure le degré avec lequel les travailleurs se sentent libres d'organiser eux-mêmes leur travail), de compétence (mesure le degré avec lequel les travailleurs se sentent efficaces dans leur travail), d'affiliation sociale (mesure le degré avec

lequel les travailleurs ont le sentiment d'être acceptés par leurs collègues et de faire partie du groupe).

Pour notre recherche, nous mesurons la satisfaction des trois besoins fondamentaux à l'aide de l'échelle Basic Need Satisfaction at Work (Deci & Ryan, 2000) traduite en langue française par Bouterfas et Desrumaux (2010).

3.4. L'impact de la satisfaction des besoins et de la motivation sur la santé psychologique

La théorie de l'autodétermination soutient que, plus l'environnement social ou le contexte satisfait les besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation, plus la motivation des personnes sera autodéterminée et donc meilleure sera la satisfaction au travail et une diminution de la détresse sera constatée.

Le cœur de la théorie de l'autodétermination est la distinction entre la motivation autonome qui inclue la motivation intrinsèque et la motivation extrinsèque par régulation intégrée et la motivation régulée par des facteurs contraignants qui inclue les autres motivations extrinsèque.

Selon Deci et Ryan (2000), les conséquences de la motivation autonome sont associées de façon constante à une plus grande persistance, à des sentiments positifs, à une performance accrues et à une meilleure santé mentale. De plus, elle permet une réduction de l'épuisement professionnel. Donc, il est préférable de favoriser cette motivation autonome en facilitant l'intériorisation et l'intégration et elle se fait par les conditions qui favorisent la satisfaction des besoins fondamentaux. Les effets des facteurs externes ou contextuels favorisent les processus d'intériorisation et d'intégration.

Cette théorie de l'autodétermination part aussi du principe selon lequel la motivation est le fruit de l'interaction entre la nature de l'individu et les divers environnements sociaux.

Nous pouvons dire que les inducteurs personnels peuvent influencer le type de motivation (plus ou moins autodéterminée) et donc la satisfaction des besoins fondamentaux.

Sheldon, Ryan et Reis (1996) ont étudié les liens existants entre la satisfaction des besoins fondamentaux et le bien-être. Ils ont trouvé que l'autonomie et la compétence des participants étaient positivement liées à leur vitalité et négativement liées aux symptômes physiques. Cette étude indique aussi que les fluctuations quotidiennes de leur sentiment d'autonomie et de

compétence étaient associées aux fluctuations quotidiennes de leur bien-être. Suite à cette étude, Reis, Sheldon, Gable, Roscoe et Ryan (2000) ont étudié la répartition de la satisfaction des trois besoins (autonomie, compétence, affiliation interpersonnelle) en fonction du bien-être. Ils ont constaté que chaque besoin participe de manière significative et indépendante aux variations quotidiennes du bien-être.

Les résultats d'une étude cherchant à analyser l'effet de la motivation des salariés du secteur privé et public sur l'épuisement émotionnel et la satisfaction au travail attestent que la motivation autodéterminée prévoit négativement l'épuisement émotionnel et positivement la satisfaction au travail (Richer, Blanchart, & Vallerand, 2002). Gillet et al. (2010) tentent de tester les liens entre les différents degrés de la motivation et le stress perçu d'ouvriers d'une entreprise privée française. Ils trouvent qu'un travailleur ayant un faible degré de motivation autodéterminée, affiche des scores élevés de stress perçu et a une moins bonne performance au travail qu'un travailleur disposant d'un haut degré de motivation autodéterminée.

Une étude menée auprès de 273 travailleurs québécois (Grenier, Gilbert, & Savoie, 2010) indique la justice procédurale agit comme une variable prévisionnelle de la motivation intrinsèque au travail. Particulièrement que la satisfaction des besoins fondamentaux (affiliation, compétence et autonomie) médiatise partiellement le lien entre la justice procédurale et la motivation intrinsèque au travail.

Amoura, Berjot et Gillet (2013) essayent de mettre en évidence le rôle du désir de contrôle des événements dans sa vie comme un antécédent de la motivation autonome et la satisfaction des besoins psychologiques médiatise ces liens. Premièrement, d'après les résultats de cette recherche, le désir de contrôle est une variable de personnalité pertinente positivement lié à la motivation autonome. Deuxièmement, les résultats montrent que ce lien est médiatisé par la satisfaction du besoin de compétence.

Une autre étude de Brien (2012) menée auprès des enseignants, rapporte que plus les enseignants perçoivent leurs besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale sont satisfaits, plus leur niveau de santé augmente.

Les adultes passent une grande partie de la vie en milieu de travail. Il est donc important de cerner l'effet que peut avoir la satisfaction des besoins fondamentaux sur le bien-être psychologique. Dans une étude, Ilardi et al. (1993, cités par Languardia & Ryan, 2000) ont constaté que le niveau donné par les employés et les superviseurs à la satisfaction de leurs

besoins était significativement liée à leur satisfaction au travail, à leur santé psychologique en général et à leur estime de soi, et ce, indépendamment de leurs conditions salariales et de leur statut dans ce milieu de travail. De plus, la satisfaction des besoins peut adéquatement servir à prédire le bien-être des travailleurs dans l'un et l'autre des échantillons, et ce, malgré des contextes de travail très différents au plan culturel.

La théorie de l'autodétermination renvoie à un cadre théorique qui permet d'offrir des hypothèses vérifiables sur la nature, les causes et les conséquences de la motivation. Ainsi, selon cette théorie, l'employé amotivé sera peu intéressé à ce qu'il fait, distrait, peu performant et enclin à s'absenter du travail. Par contre, l'employé intrinsèquement motivé sera intéressé, concentré sur son travail et ne comptera pas les heures supplémentaires de travail. Les recherches sur les conséquences motivationnelles selon cette perspective sont beaucoup moins nombreuses que dans d'autres sections. Toutefois, l'étude de Blais et al (1990) a vérifié les hypothèses ci-dessus. Dans leur étude, Blais et al. (1990) avaient mesuré, en plus de la motivation, diverses conséquences jugées importantes pour ce secteur du travail. Nous nous limiterons ici à certaines conséquences positives, dont la satisfaction et l'intérêt au travail, la santé physique et psychologique ainsi que diverses conséquences négatives, telles l'anxiété et la distraction vécues au travail, les auto-rapports d'absentéisme et les intentions de changer de travail. En accord avec les propositions de Deci et Ryan, Blais et ses collaborateurs s'attendaient à ce que les motivations autodéterminées soient associées positivement à des conséquences positives et négativement à des conséquences négatives. Par contre, les chercheurs prévoyaient que les formes peu autodéterminées de motivation soient négativement associées aux conséquences positives, mais positivement aux conséquences négatives. Afin de vérifier ces hypothèses, des corrélations furent effectuées entre les motivations au travail et les diverses conséquences. Comme on peut le remarquer, les hypothèses des chercheurs sont généralement confirmées. Plus l'employé est motivé de façon autodéterminée, plus il en retire des conséquences positives et, moins il subit les conséquences négatives. Ceci est particulièrement clair en ce qui concerne la satisfaction et l'intérêt au travail. Les résultats relatifs à l'intention de changer d'emploi sont également intéressants. Les employés à motivation intrinsèque et identifiée ne désirent pas changer d'emploi. C'est également le cas, mais à un degré moindre, pour ceux qui sont motivés par régulation externe. Ceci semble indiquer que les motivations autodéterminées sont beaucoup plus fortes et renforçantes que les récompenses externes, comme le salaire ou les primes. Enfin, les employés qui se disent amotivés ont clairement l'intention de changer d'emploi.

Bien que ces résultats ne portent que sur l'intention de changer d'emploi et non sur le comportement en soi, ils démontrent tout de même l'importance de la motivation pour mieux comprendre certains problèmes organisationnels importants.

En conclusion, nous pouvons dire que la théorie de l'autodétermination permet de comprendre et d'organiser les processus de motivation dans une variété de contexte de vie. Cette théorie prend en compte divers facteurs qui sont contextuels qui peuvent être organisationnels et psychosociaux, personnels. Ceci pourrait bien signifier que des modifications organisationnelles et un travail sur soi sur la base de ces principes pourraient produire des résultats intéressants, tant pour l'employé que pour l'entreprise.

La satisfaction des besoins psychologiques (autonomie, compétence et affiliation sociale) peut jouer un rôle médiateur entre d'une part, les facteurs organisationnels, liés au travail et personnels, d'autres part la santé psychologique au travail.

Nous envisageons que la satisfaction des besoins psychologiques favorisera une meilleure santé psychologique des travailleurs sociaux. Cette satisfaction est possible grâce à des facteurs organisationnels, psychosociaux et personnels, tels que la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien de la hiérarchie et la résilience. En revanche d'autres facteurs peuvent empêcher la satisfaction des besoins par exemple, une charge de travail élevée, une charge émotionnelle importante, une perception d'injustice ou encore un manque de soutien social au sein de l'organisation.

Maintenant, nous allons présenter les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail et les inducteurs personnels qui seront mis en lien avec les différents indices de la santé psychologique et la satisfaction des besoins psychologiques.

CHAPITRE 4 : LES INDUCTEURS ORGANISATIONNELS ET PERSONNELS

4.1. La justice organisationnelle

Un individu au cours de sa vie sera à la fois le sujet et l'objet de prises de décision. Plus particulièrement au travail, l'individu est exposé constamment à des décisions. Par exemple, les tâches qu'il effectuera, le salaire qu'il recevra etc. Les effets émotionnels et économiques de ces décisions incitent le travailleur à leur porter une attention particulière et à les juger. La première question qu'il se pose face à la décision est : est-elle juste ?

Cette préoccupation pour ce qui est juste a captivé les penseurs et les investigateurs en sciences humaines et sociales, ce qui a occasionné la diversité des recherches sur l'équité pendant ces trente dernières années. De plus, l'évolution sociale telle que l'émergence de nouvelles inégalités sociales, le changement de l'identité sociale (Fournier, 2003) ont proliféré les écrits sur la justice. Tout d'abord, la signification du concept de justice sera étudiée. Ensuite, plusieurs dimensions de la justice organisationnelle seront exposées et nous présenterons deux modèles qui tentent de comprendre pourquoi les personnes sont préoccupées par la justice. Pour finir, les effets de la justice organisationnelle sur la santé psychologie au travail seront évoqués.

4.1.1. La justice organisationnelle : fondements et définitions

Fondements

Avant d'être organisationnelle, la justice est par nature un phénomène social et humain (Breugé, 1998). L'être humain désire la justice pour les avantages qu'elle apporte. Par exemple, la tranquillité, l'ordre social etc. Ainsi, la justice a suscité la curiosité et l'intérêt de nombreuses disciplines comme la philosophie, la sociologie, la psychologie, le droit à la considérer. Il existe plusieurs façons de l'appréhender. En effet, la philosophie conçoit la justice dans une optique normative et prescriptive. Selon la théorie de la justice de Rawls (1970), « La justice est la première vertu des institutions sociales comme la vérité est celle des systèmes de pensées. Si élégante et économique que soit une théorie, elle doit être rejetée si elle n'est pas vraie ; si efficace et si bien organisée que sont les institutions et les lois, elles

doivent être abolies si elles sont injustes ». La justice est la valeur fondamentale pour la société. Les philosophes tentent de déterminer quelles sont les actions qui sont justes et celles qui ne le sont pas alors que les psychologues vont se préoccuper des conditions dans lesquelles une personne va apprécier une situation comme juste ou pas. Ils s'inscrivent dans une approche descriptive de la justice. Les psychologues cherchent à savoir pourquoi les individus conçoivent certaines situations comme justes et ils s'intéressent aussi aux différentes conséquences que produisent cette évaluation de la situation (Cropanzano et al, 2007). Une personne va dire qu'une situation est juste uniquement si elle la perçoit juste. Ce jugement est donc subjectif. Il ne se construit pas sur la base de critères fixes et stables et ne s'élabore pas non plus à partir des caractéristiques objectives d'une situation (Kellerhals, Modak & Perrnoud, 1997). C'est ce que l'on peut appeler le sentiment de justice (fairness, en anglais) et c'est de ce sentiment de justice dont il va être question.

Définitions

Le terme de justice organisationnelle a été introduit par Greenberg (1987) pour désigner les théories qui se rapportent à l'équité dans le milieu organisationnel. La justice organisationnelle se qualifie comme étant « le champ de l'enquête psychologique qui s'intéresse à la perception de l'équité sur le lieu de travail. C'est la psychologie de la justice appliquée au cadre organisationnel » (Byrne & Cropanzano, 2001). Néanmoins, la signification du terme de justice organisationnelle a par la suite évolué pour désigner l'équité perçue des liens qu'entretient le travailleur avec ses différents collègues. Plus précisément, la justice organisationnelle fait référence aux normes sociales conduisant à l'allocation de ressources, aux procédures utilisées pour prendre des décisions et au traitement interpersonnel que reçoivent les individus dans les organisations (Bies & Tripp, 1995).

La justice organisationnelle doit être prise comme une variable importante dans l'étude et elle permet la compréhension de différentes réalités et situations organisationnelles tels que les réactions aux systèmes d'évaluation de la performance (Greenberg, 1986), les agressions en milieu de travail (Jawahar, 2002), le changement organisationnel et la résistance au changement (Folger & Skarlicki, 1999), les moyens de résolution de conflits (Cropanzano et al, 1999), les réactions aux procédures de recrutement (Gilliland, 1993), au bien-être psychologique et à la détresse psychologique (Gilbert et al., 2008), à l'épuisement professionnel (Leroy-Frémont, Desrumaux, Moundjiegout, & Lapointe, 2014 ; Ntsame Sima, 2012) et l'acceptation de l'interdiction de fumer sur les lieux de travail (Greenberg, 1994).

Folger et Cropanzano (1998) définissent la justice organisationnelle comme un concept multidimensionnel. Elle renvoie aux règles et normes sociales qu'administre l'entreprise sur le plan de la distribution des ressources (justice distributive), des procédures conditionnant cette distribution (justice procédurale) et des relations interpersonnelles (justice interactionnelles). Ainsi, la perception d'équité (Gilliland, Steiner, & Skarlicki, 2001 ; Steiner, 1999, 2001) repose sur la comparaison entre les rétributions et les contributions pour la justice distributive mais aussi sur l'estimation de la justice des procédures utilisées, appelée justice procédurale. La perception de justice organisationnelle renvoie au jugement qu'un individu fait face à une ou à plusieurs de ces dimensions.

4.1.2. Les dimensions de la justice organisationnelle

4.1.2.1. La justice distributive

La justice distributive tire son origine des travaux d'Adams (1965) et de sa théorie de l'équité. Cette théorie provient d'une autre théorie, celle de la dissonance cognitive (Festinger, 1957). Pour Adams, le sentiment de justice s'appuie sur une règle de l'équité. En effet, une personne trouve une situation juste lorsque ce qu'elle reçoit (récompenses, rétributions) paraît être en accord avec ses contributions. Cette théorie suggère que les individus fassent des évaluations cognitives du ratio entre leur apport à l'organisation et ce qu'ils reçoivent de cette dernière. Par exemple, si une personne travaille beaucoup, elle s'attend à gagner beaucoup. Mais comment savoir ce qu'elle gagne est beaucoup ? Adams suppose que les personnes faisaient des comparaisons avec d'autres personnes se trouvant dans la même situation. Suite à ces comparaisons, trois résultats sont possibles :

1/ Une situation inéquitable : la personne juge qu'elle a été sous-récompensé.

2/ Une situation encore inéquitable : la personne juge qu'elle a été sur-récompensée.

3/ Une situation équitable : La personne juge par rapport à l'autre personne de référence que les ratios sont équivalents.

Face aux situations inéquitables (cas 1, 2), les personnes sont insatisfaites et sont dans un état émotionnel désagréable. Lorsque la personne est sous-récompensée, elle ressent un sentiment de colère tandis que la personne sur-récompensée ressent un sentiment de culpabilité. La personne va réagir de manières différentes afin de réduire ce sentiment d'insatisfaction. Si elle s'estime sous-récompensée, elle va augmenter ses rétributions ou baisser ses contributions. Si

elle s'estime sur-récompensée, elle va diminuer ses rétributions ou augmenter ses contributions. Plusieurs études ont montré que les personnes sur-récompensées ne vont pas chercher à rétablir l'équité mais elles vont trouver d'autres raisons pour rétablir cette équité. Adams propose d'autres façons de rétablir l'équité. Par exemple, la personne peut modifier la façon dont les personnes perçoivent les rétributions et les contributions, la personne pourrait changer la cible de comparaison. Cela paraît difficile car souvent l'autre de référence est une cible stable.

Pour Leventhal (1976), l'équité n'est pas le principe unique à la justice distributive. Il propose donc d'autres façons d'apprécier le caractère juste ou injuste d'une rétribution. Tout d'abord, une rétribution peut paraître juste lorsqu'elle est en accord avec les contributions (équité), ensuite, une rétribution peut paraître juste car elle est la même pour tous (égalité) et enfin, une rétribution peut être considérée comme juste car elle répond aux besoins d'une personne (besoin ou solidarité).

Laquelle de ces règles utilise une personne ?

Il apparaît que les personnes ayant une culture collectiviste optent pour les règles d'égalité et de besoin, alors que celles ayant une culture individualiste préfèrent plus la règle d'équité pour évaluer les rétributions. Lorsqu'il s'agit de situations où la productivité est appréciée, c'est plutôt la règle de l'équité qui est choisie. Ou lorsque de bonnes relations sociales sont importantes, il vaut mieux privilégier la règle d'égalité (Deutsch, 1985) et en ce qui concerne la règle du besoin, elle est le plus souvent utilisée lorsqu'il s'agit de prendre des décisions négatives. Par exemple, muter une personne ou une réduction de salaire (Berman et al., 1985). La règle du besoin peut être plus efficace dans des institutions de relation d'aide (Steiner, Trahan, Haptonstaht & Fointiat, 2006).

4.1.2.2. La justice procédurale

La justice procédurale désigne l'équité perçue des procédures utilisées pour la prise d'une décision. La justice procédurale est empiriquement liée aux comportements et attitudes orientés vers l'organisation tels que l'engagement organisationnel, les comportements de citoyenneté organisationnelle (Desrumaux, Léoni, Bernaud & Defrancq, 2012) et les mesures de productivité. Deux grandes approches ont marqué l'évolution de cette dimension de la justice. D'abord, Thibaut et Walker (1975) ont réalisés de nombreuses études expérimentales afin de développer un modèle portant sur la réaction des individus à différents processus de

résolution de conflits. Selon leur modèle, le contrôle des processus et des décisions ou la « voix » est au cœur de la perception de justice dans les procédures. En effet, une personne trouve une procédure juste lorsqu'elle peut y participer. Selon Steiner et Rolland (2006), le contrôle des processus et des décisions représente un moyen de rassurer les employés dans la mesure où ils sont pris en compte dans la procédure de prise de décision.

La deuxième approche vient de Leventhal (1980). Cet auteur a soumis des règles de la justice procédurale qui sont au nombre de six : 1/ la consistance : l'application des procédures est identique entre les individus ; 2/ la neutralité : les décideurs sont objectifs et neutres ; 3) la précision: les procédures sont basées sur des informations exactes ; 4) la possibilité de révision : la décision peut être modifiée par de nouvelles informations ; 5) la représentativité : la décision tient compte des indications pertinentes; et 6) l'éthique : les procédures respectent l'éthique et la morale. Cette approche a été retenue par plusieurs chercheurs en raison de son caractère moins subjectif que la perception de contrôle de Thibaut et Walker (1975).

L'importance de chaque règle dépend du contexte (Cropanzano & Greenberg, 1997). Ces six règles peuvent être appelée des déterminants structureaux de la justice procédurale car elle touche directement les caractéristiques des procédures et peut aider à définir les procédures justes.

4.1.2.3. La justice interactionnelle

La troisième dimension de la justice organisationnelle est la justice interactionnelle. Bies et Moag (1986) sont à la base de cette forme de justice. Elle se définit par la perception qu'un individu se fait de la qualité des relations avec ses supérieurs ou ses collègues. Lorsque les individus se sentent traités avec respect et dignité ils ont une perception de justice plus grande. Bies et Moag (2001) considèrent la justice interactionnelle comme une forme distincte de la justice procédurale, ils déterminent quatre critères de cette justice interactionnelle soit: la justification c'est-à-dire expliquer le pourquoi des décisions; la sincérité c'est-à-dire tenir que les décisions doivent être honnêtes et que les personnes concernées sont informées ; le respect c'est-à-dire traiter les autres avec dignité. Ces quatre critères ont été considérés comme représentant deux facettes de la justice interactionnelle: la facette informationnelle qui inclue les deux premiers critères et la facette interpersonnelle qui fait référence aux deux autres critères (Colquitt, 2001 ; Nabatchi et al., 2007). Ainsi, les personnes perçoivent une décision ou procédure juste lorsque les preneurs de décision traitent

leurs subordonnés avec respect, sincérité et qu'ils leur expliquent le pourquoi de leurs décisions.

La justice interactionnelle prédit certains comportements et attitudes dirigées vers le supérieur comme la performance à la tâche, la confiance qui lui est accordée et les comportements de citoyenneté organisationnelle (Ayree, Budhwar & Xiong Chen, 2002). Certains auteurs appréhendent la justice interactionnelle comme une sous dimension de la justice procédurale. Colquitt (2001) mène une étude empirique sur la validité du construit de la justice organisationnelle et montre que les deux formes de justice sont distinctes. L'auteur la définit comme la perception de justice face aux explications et aux informations reçues dans les échanges interpersonnels. Néanmoins, le concept de justice informationnelle a été beaucoup moins étudié. De plus, les analyses de Colquitt (2001) démontrent une très forte corrélation entre la justice interactionnelle et la justice procédurale ($r : 0,74$). En regard de ces déclarations, des études ont montré l'importance de considérer la justice interactionnelle dans l'étude de la santé psychologique au travail (Maureen et al., 2013). Notamment, une étude de Moliner, Martínez-Tur, Peiró, Ramos, et Cropanzano (2005) montre une association forte entre la justice interactionnelle et deux dimensions de l'épuisement professionnel (l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel). Elovainio, Kivimaki et Vahtera (2002, 2003) précisent l'importance de la justice procédurale et de la justice interactionnelle sur le stress

La perception de la justice organisationnelle reflète donc le jugement qu'un individu porte face à une ou plusieurs de ces dimensions.

4.1.3. Le rapport entre la justice procédurale et la justice distributive

Un modèle en deux facteurs (Greenberg) suggère que les deux formes de justices sont indépendantes et qu'elles ont des conséquences différentes. En effet, la justice distributive jouerait un rôle dans la satisfaction à l'égard des rétributions et la justice procédurale provoquerait des conséquences sur les attitudes vers un système plus large, comme l'organisation. Un deuxième modèle explique le rapport entre la justice procédurale et la justice distributive sous l'angle de l'interaction (Brockner & Wiesendfel, 1996). Ce modèle explique que les effets de la justice procédurale et distributive interagissent pour agir sur les réactions et comportements des personnes. De plus, selon Cronpazano et Ambrose (2001), la justice distributive et la justice procédurale sont plus deux concepts assez similaires et que les

mêmes composants peuvent être considérés comme procéduraux dans certaines situations et distributifs dans d'autres situations.

Le débat reste encore ouvert car certaines études appuient un modèle et d'autres le remettent en cause. Cependant, un courant de recherche s'intéressant à la formation du sentiment de justice basé sur l'utilisation de processus mentaux pour produire des perceptions de justice. Plus particulièrement, une théorie avance l'idée que les procédures jouent un rôle plus important que les distributions ; il s'agit de la théorie de l'heuristique de justice (Van den Bos 1999 ; Van den Bos, Vermunt, & Wilke, 1997). Cette théorie propose que l'individu accorde plus d'importance aux procédures de prises de décisions afin de pouvoir se faire une impression de la confiance qu'il pourra accorder à son supérieur. Cette impression de confiance envers la hiérarchie va lui permettre d'évaluer les procédures et les prises de décisions et ainsi créer une perception de justice.

4.1.4. La recherche de justice

Nous allons nous pencher sur deux modèles (Lind & Tyler, 1988), celui du modèle relationnel de la justice procédurale et celui du modèle des ressources. Ces théories étudient les aspects interactionnels et les réactions aux perceptions de justice organisationnelle.

4.1.4.1. Le modèle relationnel de la justice procédurale (Lind & Tyler, 1988)

Ce modèle propose que les personnes ne s'intéressent pas aux procédures qu'à des fins de rétributions. Il suppose que les personnes accordent une certaine valeur aux relations interpersonnelles et élaborent leur identité à travers l'affiliation d'un groupe social. Les procédures informent donc la personne sur sa valorisation d'un point de vue de la hiérarchie et par le groupe social auquel elle appartient. La personne accorde de l'importance à la justice organisationnelle car elle l'informe sur sa valeur dans le groupe.

4.1.4.2. Le modèle des ressources (Lind & Tyler, 1988)

Selon ce modèle, la justice est essentielle car elle procure la possibilité aux personnes d'avoir un effet sur la répartition des différentes ressources. L'objectif est de maximiser les ressources. D'après ce modèle, une personne préfère les distributions et les procédures qui accordent le plus de ressources, même si l'attente est longue.

Une autre théorie qui peut aussi expliquer cette recherche de justice est celle de l'échange social (Blaw, 1964). En effet, selon cette théorie, la relation de travail peut être décrite comme une relation d'échange social c'est-à-dire que la relation est fondée sur un échange de faveurs et sur un principe de réciprocité. C'est une relation qui se développe entre deux partenaires par le biais d'échanges mutuels mais pas forcément simultanés. Par exemple, une personne rend un service à l'autre partie et est dans l'attente d'un retour. L'autre partie ayant reçu quelque chose, développe un sentiment d'obligation. Ceci instancie la norme de réciprocité (Gouldner, 1960). Selon Blaw (1964), « l'établissement de relations d'échanges implique des investissements qui constituent un engagement envers l'autre partie. Puisque l'échange social exige de faire confiance quant à leur réciprocité, le problème initial est de prouver sa propre capacité à digne de confiance ». En milieu de travail, l'échange social peut commencer par un traitement équitable des décisions.

4.1.5. Le sentiment d'injustice

Le sentiment d'injustice se forme à partir d'une évaluation de la situation et repose sur des comparaisons de trois niveaux (Guimond & Tougas, 1994). Le premier niveau de comparaison réside dans le fait de comparer ce qui nous arrive à nos attentes (comparaison intra-individuelle). Au deuxième niveau, une personne se compare à autrui en termes d'égalité, d'équité et de besoins afin d'estimer les rétributions qu'elle aurait du avoir (comparaison interindividuelle). Enfin, le troisième niveau réside dans la comparaison à un groupe. Une personne va estimer les rétributions qui lui sont accordées par comparaison de son groupe avec un groupe de référence (comparaison intergroupe).

4.1.6. Les conséquences de la justice organisationnelle sur la santé psychologique

Lorsque les décisions prises par l'autorité organisationnelle sont perçues comme injustes, les personnes éprouvent de la colère qui peut les amener à punir d'une manière ou d'une autre la source de l'injustice (Skarlicki & Folger, 1997).

Plusieurs recherches, dont font état deux méta-analyses (Cohen-Charash & Spector, 2001 ; Colquitt et al, 2001), rapportent des résultats significatifs sur les liens entre la justice organisationnelle et des comportements et des attitudes individuelles qui méritent l'attention. Le nombre de conséquences reliées à la justice organisationnelle est beaucoup plus élevé que dans le cas des jeux politiques. Cependant, certaines sont communes à ces deux construits,

notamment l'intention de quitter, la satisfaction au travail et la satisfaction à l'égard du superviseur. Selon la méta-analyse de Cohen-Charash & Spector (2001), les justices procédurale et distributive sont reliées à des comportements de contre productivité et à des conflits avec les collègues et que l'engagement organisationnel est lié aux différentes dimensions de la justice organisationnelle. De plus, la perception d'injustice cause des réactions émotionnelles négatives, comme la mauvaise humeur et la colère. Par ailleurs, Kuuvas (2006) mentionne que la perception d'équité des employés favorise la satisfaction des besoins d'autonomie et de compétence. Une étude de Cropanzano et al. (2005) montre qu'une injustice distributive est associée à des symptômes de stress. Hietapakka, Elovenio, Heponiemi, Presseau, Eccles, Aalto, Pekkarinen, Kuokkanen, et Sinervo (2013) atteste dans leur étude que des niveaux élevés des dimensions de la justice organisationnelle (distributive, procédurale et interactionnelle) sont associées à une diminution des problèmes de sommeil et une meilleure performance au travail chez les infirmières. Plus particulièrement, la détresse psychologique médiatise la relation entre la justice organisationnelle et les problèmes de sommeil. Enfin, Gillet et al (2013) spécifient que la justice distributive et la justice interactionnelle médiatisent le lien entre le leadership transformationnel et la qualité de vie au travail des infirmières.

Le principe de justice est fondamental dans toutes organisations humaines et la préoccupation de l'individu de la justice est primordiale car la justice influence la prise de décision, la santé des individus et les comportements. Dans cette étude, il est intéressant de voir quel impact peut avoir la justice organisationnelle et ses dimensions sur le bien-être, la détresse et l'épuisement professionnel.

4.2. La résilience

Le mot résilience apparaît en anglais en 1626 et signifie « rebondir », « se ressaisir » ou « se redresser » (Ionesco, 2012). Plus tard, le terme résilience sera employé par les sciences physiques et désignera l'aptitude d'un corps (matériau) à reprendre sa forme initiale après avoir subi une pression (résistance). Ce terme est également emprunté par les sciences sociales afin de l'adapter aux êtres humains. Il désigne : « la capacité d'une personne, d'un groupe, de se développer bien, de continuer à se projeter dans l'avenir en présence d'évènement déstabilisants, de traumatismes sérieux, graves, de conditions de vie difficiles »

(Cyrułnik ; Lecomte ; Manciaux ; Tomkiewicz ; Vanistendael, 2001). La première à utiliser ce terme de résilience est Emmy Werner, psychologue du développement américaine. En effet, elle se sert de ce terme pour conclure une recherche longitudinale menée à Hawaï dans les années 1950. Elle a observé durant une trentaine d'années, l'évolution d'enfants exposés à de risques importants de développer des troubles psychopathologiques. Effectivement, ces enfants ont eu des naissances difficiles, vivaient dans la pauvreté et leur environnement familiale était marqué de disputes, d'alcoolisme, de divorces ou de maladie mentale. Néanmoins, la plupart de ces enfants grandissent sans difficultés, développent des relations stables et s'engagent dans un travail. Cela, sans thérapie, seulement grâce aux qualités individuelles et aux opportunités de l'environnement. La résilience humaine ne se restreint pas à une attitude de résistance, elle permet la construction, voire la reconstruction (Vanistendael & Lecomte, 2001). En d'autres termes, la résilience renvoie au processus par lequel le sujet va mobiliser des potentiels internes, en appui sur des étayages externes, pour affronter et dépasser les circonstances adverses et éventuellement traumatique. Elle ne se réduit pas à la protection de l'intégrité et au maintien d'un état initial, mais implique une transformation face au traumatisme, c'est un processus dynamique qui permet non seulement de résister à l'adversité en s'adaptant, mais de reprendre un « néo-développement » (Cyrułnik, 2001). Suite aux travaux de Werner, d'autres études ont été menées sur la résilience et éveillent un engouement considérable pour les sciences humaines et sociales. En France, après John Bowlby qui avait introduit le terme dans ses écrits sur l'attachement, c'est l'éthologue Boris Cyrułnik qui développe le concept de résilience en psychologie. Il observe des survivants des camps de concentration, puis dans divers groupes d'individus, dont les enfants des orphelinats roumains et des enfants des rues boliviennes.

4.2.1. Résilience : Processus ou état ?

Une question que l'on peut se poser : la résilience est-elle considérée comme un processus ou comme un état ? Celui qui a survécu est-il celui qui a dorénavant une immunité face au stress, et qui peut être qualifié définitivement de résilient ? Ou bien cette résilience ne doit-elle pas plutôt être considérée comme un processus aléatoire pouvant s'arrêter ou reprendre au fil des évolutions inhérentes à l'environnement et au sujet ? La définition qu'en donne Michael Rutter (1985) dans un de ses articles est que : « la résilience se caractérise par un type d'activité qui met en place dans l'esprit un but et une sorte de stratégie pour réaliser l'objectif choisi ». La résilience apparaît donc comme un processus intégrant continuellement des

ressources et des contraintes liées à l'individu et au monde extérieur afin de conserver la vie tout d'abord, de rendre possible le développement et d'obtenir une certaine forme de bien-être par l'adaptation. A un moment donné et dans une certaine situation, un individu se trouve dans un état de résilience. Cet état n'est jamais définitivement acquis et manifeste généralement une bonne compétence sous le risque, au travers de laquelle le sujet se trouve inscrit dans une dynamique positive. Ce qui différencie ces deux conceptualisations dans la littérature est que la résilience comme processus met en avant les interactions entre les facteurs de risques et de protections, individuels et environnementaux. Un facteur de risque est un événement qui peut augmenter la probabilité pour un individu de croiser des obstacles à son développement. Un facteur de protection correspond à une aptitude de l'individu ou à une condition externe qui facilite son épanouissement; un facteur de protection est supposé diminuer les effets du risque selon Rutter (1990). Ces facteurs de risque et de protection peuvent être dispositionnels, c'est à dire internes à la personne (par exemple le sentiment d'incompétence, la confiance en soi etc.). En ce qui concerne les facteurs de protection personnels, les individus résilients démontrent, entre autres, plus d'autonomie, de flexibilité, de sociabilité et de confiance en soi. Ils peuvent être aussi environnementaux, c'est-à-dire externes à l'individu (par exemple le manque de ressources, le soutien, un bon réseau social etc.). L'absence de ces facteurs de protection constituerait, indirectement, des facteurs de risques, qui tendent à fragiliser les individus. En plus d'apprécier l'interaction entre ces différents facteurs, le modèle du processus de résilience considère plusieurs issues possibles, contrairement au modèle de résultat qui sollicite soit des résultats positifs, soit négatifs, ce qui est assez limitatif. Avec ce modèle, deux conclusions sont possibles, soit la personne est capable de surmonter un obstacle et être considérée résiliente, soit elle est incapable de contrôler la difficulté, ce qui fait qu'elle n'est pas résiliente (Théorêt et al, 2003). La résilience n'est ni un trait de personnalité ni un processus, elle est un état et un processus de développement. L'expression de la résilience est influencée par le contexte, la quantité et la qualité de stressors, les caractéristiques individuelles et la culture de l'environnement (Watson, 2006). De cette façon, la résilience n'est pas considérée comme une attitude fixe mais elle dépend de l'environnement et des caractéristiques individuelles (Collins, 2007).

Oglesby-Pitts (2000) a dressé trois catégories de phénomènes associés à la résilience dans les écrits scientifiques. La première catégorie fait référence aux personnes n'affichant pas les vulnérabilités du contexte socio-environnemental dans lequel ils ont vécu. La deuxième catégorie désigne les personnes ayant un niveau d'ajustement optimal malgré les expériences

traumatiques vécues. La troisième catégorie est celle où nous allons nous pencher plus particulièrement car ce type de phénomène est plus fréquent en milieu de travail. Ainsi, elle représente les personnes qui s'adaptent face à des situations stressantes. De manière très condensée, la résilience serait une capacité de l'individu de faire face à l'adversité et de rebondir avec force. Autrement dit, en contexte de travail, la résilience peut se définir comme une tendance à se ressaisir après des événements stressants et à reprendre ses activités avec plus de forces et de succès.

Dans cette étude, la résilience a été conceptualisée à partir des travaux de Kobasa (1979) et Maddi (2004). La résilience serait formée de trois composantes. La première réfère au sentiment d'efficacité et peut être défini comme l'implication active de l'individu dans la résolution de problèmes malgré les obstacles et le sentiment d'autonomie et de contrôle des événements. La deuxième composante correspond à l'optimisme ou le défi, c'est la tendance à voir l'adversité comme une opportunité de se développer ou comme un défi attrayant. La troisième composante se rapporte à la deuxième partie de la définition : reprendre ses activités avec plus de forces et de succès. Elle est nommée croissance et désigne la tendance d'un individu à se sentir enrichi suite à un événement stressant.

4.2.2. Résilience et adaptation : deux concepts à ne pas confondre

L'adaptation est un processus par lequel un être vivant s'intègre au sein des exigences du milieu pour continuer à vivre tandis que la résilience est un processus par lequel un être vivant reprend un développement après un événement traumatique ou dans des conditions adverses.

Mécanismes d'adaptation et de défense mis en place par la personne résiliente

Les mécanismes rencontrés dans ces situations regroupent ceux que l'on peut qualifier d'adaptatifs, soit l'affiliation qui amène la personne à chercher quelqu'un pour se confier, l'altruisme qui la conduit au dévouement envers les autres, l'aidant à oublier son malheur et d'avancer dans la guérison ou espérer un meilleur sort (étroitement lié à l'optimisme). Il y a aussi l'évitement de souvenirs malheureux et d'idées noires. L'humour permet de dédramatiser les représentations et la sublimation aide à la modification des représentations et en fait une création artistique ou intellectuelle partageable. À ces mécanismes, il faut ajouter la rêverie qui déconnecte, pour un moment, d'une réalité trop pénible (Cyrulnik, 2009) et la mentalisation qui correspond à la création d'un monde intime où l'attraction pour le trauma

devient une nouvelle construction du Moi (Bateman & Fonagy, 2006, 2007, cité par Cyrulnik, 2009). Ces mécanismes sont utilisés de manière négative et sont observés classiquement dans les maladies mentales (psychose, névrose). Cependant, une personne résiliente va utiliser ces mécanismes de façon positive et les utilise pour résister aux malheurs. Ces mécanismes sont utilisés de façon constructive par la personne résiliente.

4.2.3 La résilience en milieu professionnel

Peu de recherches en psychologie ont étudié le concept de résilience en milieu de travail. Quelques auteurs ont étudié ce concept en milieu de travail, notamment dans l'enseignement. En effet, Théorêt et ses collaborateurs (2003) ont remarqué l'importance des compétences et capacités professionnelles dans le discours d'enseignants jugés résilients. Une autre recherche a étudié les liens entre la capacité de résilience chez les enseignants et le niveau de motivation selon la théorie de l'autodétermination. Cette étude a montré que le type de motivation variait en fonction du degré de résilience (Zacharyas & Brunet, 2010).

Boudrias et al (2011) déclarent que les enseignants ayant un niveau élevé de résilience ont tendance à percevoir leurs demandes liées au travail comme moins pénible et conséquemment à diminuer la probabilité d'éprouver des problèmes de santé psychologique. Le concept de résilience a aussi été étudié auprès de militaires (Lo bue et al., 2013). Les résultats de cette étude montrent que la capacité de l'individu à faire face à l'adversité est positivement liée à l'engagement au travail et négativement liée à la dépersonnalisation et à l'épuisement émotionnel.

Une étude de Ntsame, Bouterfas et Desrumaux (2010) auprès d'enseignants, montre que la résilience a un effet positif sur l'ajustement au travail. Une autre étude de Bouterfas et al. (2014) indique qu'une attitude résiliente a un impact sur l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel.

Il sera intéressant d'examiner ce concept de résilience en milieu de travail afin de comprendre certains comportements. La notion de résilience a beaucoup été étudiée chez les enfants et les adolescents. Il existe peu d'écrits scientifiques portant sur la résilience au travail et encore moins sur la résilience chez les travailleurs sociaux. Il est important d'étudier les conséquences liées à la résilience pour le développement des connaissances scientifiques et pour la compréhension en milieu de travail, plus particulièrement afin de comprendre la santé

psychologique des travailleurs sociaux. La résilience peut opérer positivement sur la qualité de vie des travailleurs. Selon une étude de Zacharyas (2013), le bien-être au travail peut être prédit par la résilience à 45% et à 53%, si on ajoute la relation avec les autres.

La résilience est considérée dans cette thèse comme un inducteur de la santé psychologique au travail, si c'est le cas, des mesures de préventions et d'interventions pourraient être conçues afin de diminuer le mal-être des travailleurs et d'augmenter le bien-être.

La résilience oblige l'individu à se construire sur sa souffrance et passe par un consentement à renforcer son autonomie par rapport à la réalité extérieure. Cette autonomie permet à l'individu de construire sa spécificité et d'innover. La résilience accorde à l'individu une certaine créativité et elle peut s'étendre aux organisations.

La prochaine section est consacrée à la charge émotionnelle au travail, nous allons développer l'importance d'étudier les émotions au travail, définir les émotions d'un point de vue neuroscientifique et indiquer quels effets les émotions au travail ont sur la santé des travailleurs.

4.3. La charge émotionnelle

De nos jours, la manifestation des émotions au travail est considérée comme néfaste au professionnalisme et les politiques de nombreuses entreprises stigmatisent l'expression des émotions. Pourtant, le travailleur est continuellement confronté à des situations qui vont déclencher des émotions pouvant agir sur la personne, sur sa performance et sur sa santé. Face à ses émotions, le travailleur va mettre en place des stratégies d'adaptation. Une étude auprès de travailleurs en centre d'appels téléphoniques (Ribert-Van De Weerd, 2008) montre que les salariés se trouvant dans des situations émotionnelles difficiles utilisent des stratégies telles que faire le vide entre deux appels ou se mettre en condition avant le premier appel de la journée. Ces différentes stratégies sont fréquemment utiles au travail mais la non expression des émotions affecte la santé physique et peut devenir à long terme néfaste pour le bien-être du travailleur et de sa santé psychologique. La charge émotionnelle est une dimension à prendre en compte au travail.

Les relations interpersonnelles déterminent la charge émotionnelle, les interactions avec les clients et les patients. Hochschild (1983) indique qu'au moins un tiers des travailleurs gèrent

leurs émotions et les émotions des autres. Les travailleurs sociaux travaillent dans un contexte où souvent les relations avec les clients sont chargées émotionnellement. En effet, ils font face à des personnes qui sont en grande précarité sociales ou des personnes qui ont des problèmes familiaux assez importants.

Dans cette partie, nous aborderons la définition de l'émotion et nous exposerons les conséquences des émotions au travail.

4.3.1. Qu'est-ce qu'une émotion ?

Une émotion permet de réunir des comportements indispensables à l'adaptation aux changements environnementaux. Elle module l'ensemble des comportements comme la perception, la mémoire, les prises de décisions et les habilités sociales. De plus, l'émotion est déclenchée par des contenus visuels propres à chaque individu mais la vision peut aussi être modulée par l'émotion.

L'émotion n'est pas une simple réponse, elle comporte un ensemble de réponses. Les réponses apparaissent au niveau neurocognitive (appraisal), au niveau physiologique et au niveau comportemental et ces trois niveaux sont en interaction (Damasio, 2000).

Une émotion est caractérisée par sa durée brève et son intensité (activation au niveau corporel et cérébral : modification cardiaque, gastrique etc.) contrairement à l'humeur (Ketler & al., 2003).

Il existe deux types d'émotions. Premièrement, les émotions universelles qui sont la peur, la joie, le dégoût, la colère et la tristesse. Deuxièmement les émotions dites secondaires ou sociales tels que la jalousie, la culpabilité, l'orgueil, la honte et la contrariété.

Les émotions universelles sont considérées ainsi car il y aurait une base génétique dans l'expression de ces émotions et chacune de ces émotions seraient déclenchées par des réseaux neuronaux déterminés (Parksepp, 2005). Ces émotions de bases ont une valeur adaptative importante. Les êtres humains expriment les mêmes types d'expressions au niveau musculaire mais il y a une modulation en fonction des cultures (Eckman, 1994). Les théories behaviouristes ont délaissées l'étude des émotions car le processus d'élaboration d'une émotion et la compréhension de celle-ci étaient insignifiantes. Ensuite, les théories fonctionnalistes analysent les émotions sous un aspect adaptatif. Et enfin, elle a été étudiée en contradiction avec les recherches en cognitions. Aujourd'hui, nous savons que la cognition et l'émotion sont en interaction. Damasio (1995) souligne que les processus mentaux

s'effectuent en fonction des émotions. De plus Cahill et al. (1996) évoquent que la formation des émotions relève de l'amygdale qui jouent aussi un rôle dans le fonctionnement cognitif.

Il y a une distinction entre les émotions et les affects. Les affects comportent des émotions et des humeurs. L'affect fait référence à une attitude ou à un trait de la personnalité (Garcia-Pietro, Tran Wranik, 2005).

Quotidiennement, les individus vivent des situations pouvant engendrer des émotions. La nature de l'émotion dépendra de l'évaluation que l'individu va se faire de la situation. D'après la théorie de l'évaluation cognitive (Lazarus, 1966, 1968), l'émotion ressentie face à un événement est occasionné par l'évaluation cognitive. Plus précisément, Lazarus différencie d'une part, l'évaluation primaire d'un événement (l'évaluer comme important pour le bien-être de l'individu, d'autre part, l'évaluation secondaire contenant la capacité de l'individu à maîtriser la situation. Cette théorie affirme l'interprétation personnelle faite par l'individu face aux différents stimuli présents dans son environnement.

Weiss et Cropanzano (1996) reconnaissent l'importance des facteurs individuels (aptitudes affectives) et des facteurs environnementaux sur le processus de l'évaluation cognitive. Ils évoquent que les caractéristiques stables de l'environnement de travail (le poste de travail, l'environnement physique) et les aptitudes affectives de l'individu peuvent favoriser ou gêner l'apparition d'événements qui conduiraient à des émotions positives ou négatives. Weiss et Cropanzano évoquent aussi que la fréquence de certains types d'événements affectives est plus importante que son intensité et conduira à des comportements néfaste au travail.

Selon Bash et Fisher (2000), la réussite des objectifs au travail, la reconnaissance et les relations agréables avec les collègues sont sources d'émotions positives alors que un manque de soutien de la part de la hiérarchie, un climat de travail tendu et l'impossibilité ou la difficulté de faire son travail correctement sont sources d'émotions négatives.

La théorie de l'évaluation cognitive de Scherer (2001) met en évidence quatre dimensions de l'évaluation cognitive :

- 1) La pertinence : l'individu détecte l'événement comme pertinent d'un point de vue de la familiarité et de l'attraction de l'événement. Cette évaluation se réalise de façon inconsciente et elle occasionne un niveau d'attention à l'événement.
- 2) L'implication : elle établit les conséquences d'un événement pour l'individu. L'individu évalue la responsabilité de l'événement, il compare les attentes et les résultats et il mesure si l'événement est une menace ou une occasion

3) Le potentiel de maîtrise : l'individu évalue sa capacité à favoriser ou à contrôler l'événement et ses conséquences.

4) La signifiante normative : l'individu évalue si l'événement prime sur ses capacités.

4.3.2. Les effets des émotions sur la santé psychologique au travail

Une étude de Koufane et al. (2000) montre que les émotions favorisent la qualité du service donné au client. En effet, les émotions ressenties par les travailleurs d'une agence d'assurance chômage influencent la manière de traiter les dossiers. Lorsqu'ils ont à faire à des dossiers difficiles, de l'empathie ou des comportements d'évitements apparaissent chez les travailleurs. Hacker (1996) montre dans une étude menée auprès d'infirmières que la perception de charge de travail et des ressources nécessaires entraînent des émotions soit positives ou négatives.

Dans le secteur social, les relations avec les usagers sont parfois difficiles et les travailleurs optent pour des comportements contradictoires avec ce qu'ils éprouvent.

Dans certains cas, en effet, les travailleurs sociaux doivent masquer leurs émotions (Gollac & Baudier, 2011). Les raisons peuvent être liées à la relation avec un public auprès duquel il ne faut pas se montrer faible ou trop compatissant ou liées à l'organisation du travail (organisation matricielle par projet, Goussard, 2008) ou à des conditions matérielles (open space, Clouet & Guemmi, 2009). Le comportement de dissimulation des émotions peut relever de stratégies collectives de défense, notamment lorsque le travail est particulièrement pénible ou risqué. Cette forme de censure peut avoir pour but d'éviter d'évoquer le danger dans le sens où une peur excessive empêcherait de travailler (Jounin, 2006). Les salariés de certains secteurs, tels que le commerce ou le tourisme, peuvent avoir l'impression de devoir simuler ou « jouer » des émotions de façon automatique ce qui peut avoir un impact psychologique notamment en termes de dissonance. Une stratégie de défense peut prendre le pas sur une stratégie privilégiant l'expression et conduire l'ensemble des salariés à ne plus s'exprimer notamment en cas d'émotions douloureuses ou fortes. L'expression est alors exprimée ou délestée sur un ton de dérision. Cette stratégie qui se veut protectrice peut être difficile à vivre pour ceux qui manifesteraient un « *rapport plus authentique aux dilemmes de l'activité* » (Davezies, 2005, p 27).

4.3.3. Les émotions refoulées et la dissonance émotionnelle

Dans les relations de services, l'expression de certaines émotions n'est pas permise. Les organisations normalisent l'expression des émotions, par exemple, sourire, dire bonjour etc. Mais les travailleurs n'ont pas forcément envie de dire bonjour et ils ressentent de la dissonance émotionnelle.

La dissonance émotionnelle ressort quand les émotions ressenties par le travailleur est en désaccord avec les normes imposées par l'organisation (van Hoorebeke, 2003a). Cette dissonance émotionnelle provoque une tension psychologique.

Plusieurs études indiquent que la dissonance est positivement corrélée à l'épuisement émotionnel (Abraham, 1998).

4.3.4. Les émotions négatives, éléments déstabilisants le travailleur

Par exemple, dans le corps des pompiers un code professionnel latent veut qu'un sapeur-pompier ne se laisse envahir par la panique lors de ces interventions. Céder à la panique reviendrait à un double échec dramatique car se traduisant par la mise en danger éventuelle des personnes mais aussi à être exclu du groupe. Au-delà du fait de masquer ses émotions, la rétention des émotions est aussi nocive. Chez les sapeurs pompiers alors que les mots ont le pouvoir de libérer des émotions négatives, les intervenants se réfugient souvent dans le silence, source de ruminations négatives, de raisonnements néfastes. Après leurs missions, durant les trajets de retour, ils ne parlent pas de leurs affects. Il y a, en général, refoulements des émotions : avouer sa peur, sa tristesse, un sentiment de détresse sont injustement perçus comme une faiblesse dans ce corps de métier.

Par ailleurs, des relations avec les « clients » chargées émotionnellement peuvent aussi engendrer des affrontements. C'est ainsi que l'on trouve parfois des situations conflictuelles entre pompiers et police lors de situations d'accidents lourdes et critiques quand il faut traiter avec les usagers de la route.

A l'opposé, des émotions positives peuvent déclencher la créativité, un soutien au sein de l'organisation et freinent les attitudes agressives envers les collègues, l'organisation et les clients (Hess, 2003).

Dans cette étude, les émotions sont examinées d'un point de vue de la charge c'est-à-dire que nous mesurerons la perception qu'ont les travailleurs sociaux des différentes émotions ressenties lors de leur travail

4.3.5. Les émotions au travers des relations avec les clients

La relation entre le professionnel (aidant) et son client (aidé) est un facteur susceptible de faire émerger des émotions et une fatigue à long terme (Houessou & Honore, 2013). Le travail relationnel est un bien ou un service consommable et son défi constitue une source de souffrance (Moisson et al., 2012).

Par exemple, l'agressivité dont sont victimes les professionnels de la relation est parfois difficile à gérer même si certains chercheurs estiment que face à la violence, ces professionnels peuvent adopter certaines stratégies. Hoffman (2005) propose quatre stratégies pour faire face à la situation. Il s'agit de la force (imposer sa volonté), de l'acceptation de la situation (céder à la violence ou à l'agresseur), de nier le problème et enfin rechercher la solution et le compromis à la situation. Pour cet auteur seul la dernière stratégie est efficace pour faire au burnout les trois autres diminuent l'efficacité professionnelle et font place au burnout.

Par ailleurs, d'autres émotions « empathiques » peuvent envahir les travailleurs sociaux et amènent certains à parler de violence de la compassion, tant la posture empathique peut parfois amener le professionnel à ressentir les problématiques de souffrance de leur clientèle.

Pris en étau entre cette clientèle en souffrance et leur institution, cette violence est ressentie et les émotions peuvent se muter en culpabilité. Sans expression possible et sans soutiens sociaux (des collègues, de l'organisation ou de la hiérarchie), elles conduisent le travailleur social aussi sans doute de manière accélérée au burnout.

4.3.6. Dilemmes des missions et dissonance émotionnelle en travail social

Parmi ses missions et fonctions, le travailleur social doit à la fois assurer une mission de protection de l'enfance mais aussi une mission qui vise à contribuer à l'épanouissement des personnes. Il peut donc mettre en œuvre une fonction autoritaire sur une base juridique. La fonction autoritaire du travailleur social dans une famille peut s'exercer de différentes manières et avoir différentes répercussions. Dans l'hypothèse du refus et de la révolte de la famille contre le travailleur social, la situation devient difficile à gérer et peut être particulièrement pénible pour le travailleur social. En effet, celui-ci est pris en étau entre la nécessité de maintenir la relation avec la famille pour pouvoir continuer à travailler avec elle et la tentation de signaler le plus vite possible au juge en passant le relai au système juridique.

Le travailleur social est tenu de garder le contact avec la famille, d'assurer une protection à l'enfant car cette fonction correspond avant tout à ses rôles et mandat de protection de l'enfance. Ceci occasionne donc une tension émotionnelle accrue par le fait que la justice actuelle ne se contente plus de s'en prendre aux personnes maltraitantes mais peut mettre en cause le professionnel du travail social lorsque la situation est grave. La rupture avec la famille peut donc être vécue comme la pire des choses car synonyme d'absence de contrôle. L'absence de contrôle sur la santé et la sécurité des enfants devient extrêmement pesante et angoissante.

Lors de partage de ce type de situation en réunions, cette tension peut être apaisée par le soutien social mais elle peut aussi être aggravée. Ainsi, Desrumaux-Zagrodnicki (1998) relate des cas de réunions de synthèse ou d'échange dans lesquels les collègues plutôt que d'apaiser ou de soutenir augmentent la pression et le stress du travailleur social en insistant sur le danger pour les enfants et sur les risques juridiques évoquant le fait que des travailleurs sociaux, ayant une responsabilité, peuvent faire l'objet de jugements et se retrouver en établissement pénitentiaire comme la presse en a témoigné à plusieurs reprises. Nous sommes là face à des situations dans lesquelles se cumulent la tension issue du risque ayant trait aux clients à protéger (par exemple les enfants, les personnes handicapées...) et celle issue de l'institution et des collègues insécurisés par la justice.

Comme évoqué par Desrumaux-Zagrodnicki (1998), quand la situation s'aggrave, d'autres collègues plus spécialisés peuvent faire défaut ou dénier la gravité ou la connaissance du degré de gravité dans les situations critiques. Leur spécialisation les rendait pourtant plus aptes à évaluer le degré de gravité et à intervenir. Bien souvent, donc, les travailleurs sociaux sont pris en étau entre des familles, des spécialistes qui ne sont pas sur le terrain, des contraintes administratives, une charge de travail très lourde et une justice qui augmente la pression par sa lenteur dans le traitement des dossiers et les mesures prises.

De telles situations de pressions et de tensions placent les professionnels concernés dans un climat d'incertitude et peuvent aboutir à un stress intense, des émotions négatives (peur, tristesse, découragement, colère, ...), un sentiment d'impossibilité de contrôler la situation et une perte de sens. Le travailleur social peut se trouver paralysé entre les différentes menaces ou préconisations et cette situation n'est pas sans rappeler ce que Seligman nomme l'impuissance acquise ou le désespoir acquis. Les conséquences de ce sentiment sont la démotivation, le retrait et l'épuisement émotionnel et physique.

En conclusion, liés à la posture et aux missions du travailleur social qui, parfois, sont incompatibles (par exemple, protection judiciaire avec signalement / travail relationnel et mise en confiance de la famille), aux interactions avec les collègues et les institutions, les travailleurs sociaux peuvent ressentir des affects et émotions qui sont susceptibles d'affecter leur santé psychologique. Ces affects inévitables, bien présents peuvent générer, selon que le cadre relationnel et institutionnel en permet ou non l'expression, des dissonances et des situations qui peuvent aller du bien-être en cas de soutien ou de détresse en cas d'isolement et de dissonance.

4.5. Les différentes formes de soutien social

La psychologie sociale révèle que l'être humain est un être social c'est-à-dire qu'il se construit principalement à travers les relations interpersonnelles et ces relations favorisent le bien-être de l'individu. Au travail, les relations interpersonnelles renvoient aux liens qu'un travailleur entretient avec ses collègues et ses supérieurs. Ces relations peuvent favoriser un climat de travail positif (Truchot, 2004). Au travail, les relations interpersonnelles peuvent se traduire en termes d'une aide matérielle, de soutien dans une tâche ou d'écoute.

Le terme de soutien social est employé pour désigner un processus impliquant des relations sociales qui ont une conséquence favorable sur la santé psychologique des individus. Plus précisément, le soutien social correspond « aux échanges de ressources émotionnelles, instrumentales ou d'informations par des non-professionnels, dans le contexte d'une réponse à la perception que les autres en ont besoins. Il s'actualise lors des interactions avec les membres du réseau social ou encore lors de la participation à des groupes sociaux » (Caron & Guay, 2005).

Weiss (1973) déclare que le soutien social permet à l'individu de préserver son équilibre et il décrit cinq processus nécessaires au maintien de l'équilibre chez l'individu : le soutien émotionnel, l'intégration sociale, sentiment d'utilité, l'affirmation de sa valeur et la possession d'aide matérielle. Le soutien émotionnel nécessite d'avoir l'opportunité d'extérioriser ses émotions et de recevoir un feedback en retour. Il apporte un sentiment de sécurité. S'il n'y a pas de soutien émotionnel, le sentiment de solitude apparaît chez l'individu. Quant à l'intégration sociale, elle correspond au sentiment d'appartenance à un groupe où les individus échangent des idées, des intérêts et des expériences communes.

Concernant le sentiment d'utilité, il se réfère au fait de se sentir utile. Enfin, l'affirmation de sa valeur correspond au fait que les relations sociales permettent à l'individu de se sentir compétent dans un rôle donné (un rôle professionnel ou un rôle familiale).

Nous notons que le soutien social est une notion beaucoup étudiée, notamment en psychologie sociale mais les chercheurs ne s'accordent pas sur une définition de cette notion (Ducharme, Stevens et Rowat, 1994).

Le soutien social est un concept multidimensionnel et, dans les années 80, Barrera (1981) distinguait trois composantes : l'intégration sociale, le soutien reçu et la perception du soutien social. Vaux et ses collaborateurs (1986) désignaient aussi trois dimensions du soutien social : le réseau de soutien, les comportements de soutien et l'évaluation du soutien.

L'intégration sociale correspond à la participation de l'individu dans son environnement social. L'intégration sociale peut s'évaluer à partir d'indices tels que le statut marital, la participation à des activités sociales et aux différents rôles sociaux qu'a une personne (ami, voisin, parent etc.).

Le soutien social reçu

Le soutien social reçu renvoie à l'aide effective reçue par une personne de l'entourage. Cette aide peut revêtir différentes formes telles que l'écoute, l'empathie, aide matérielle, aide financière etc. (Barrera, 1981 ; Tardy, 1985).

House (1981) repère quatre fonctions du soutien reçu. La première est le soutien émotionnel qui repose sur l'expression d'émotions positives ressenties par un individu et qui engendre en retour des sentiments de protection. Deuxièmement, le soutien d'estime correspond au fait de consoler un individu sur ses compétences. Le soutien d'estime permet de conforter sa confiance en période de doute. Troisièmement, le soutien informatif concerne des informations nécessaires sur un problème ou des suggestions sur la résolution d'un problème. Quatrièmement, le soutien instrumental réfère à l'aide effective comme par exemple un bien matériel, un service ou un emprunt d'argent.

Le soutien social perçu

Le soutien perçu représente l'effet subjectif de l'aide par l'entourage de l'individu et l'évaluation par l'individu que l'aide a été bénéfique. Selon Barrera (1981), le sentiment subjectif du soutien est lié à une évaluation cognitive d'un individu concernant le soutien reçu

par autrui. Le soutien perçu comporte deux dimensions à savoir la disponibilité et la satisfaction. La disponibilité renvoie au fait de percevoir certains individus de l'entourage comme capables de procurer de l'aide. La satisfaction correspond à la perception qu'a un individu de la qualité de ses relations Elle est considérée comme l'aspect qualitatif du soutien (Gentry & Kabosa, 1984). La perception d'un soutien va dépendre de la reconnaissance de la pénibilité ou de la souffrance liée au travail Aussi, dans le cas de métiers exposés, pour Bobillier-Chaumont et Sarnin (2012), « se sentir bien ou mal à son travail, n'est pas seulement lié à la confrontation du réel, mais aussi à la façon dont cette souffrance est reconnue par les autres. ». La reconnaissance d'une forme de souffrance constitue sans doute d'un point de vue cognitif déjà une forme de soutien. En effet, cette reconnaissance évite l'isolement et peut initier un lien social, voir des émotions, qui serviront de support à d'éventuelles interventions ou aides auprès du salarié.

4.5.1. Les effets modérateurs du soutien social

Pour Kaplan et al. (1993), le soutien social a un rôle médiateur entre les événements stressants et la santé. En effet, il influence les perceptions qu'a l'individu sur la conviction que les autres ont et vont apporter les ressources essentielles afin de l'appuyer et sur la perception de ses aptitudes à affronter les événements stressants. Ensuite, le soutien social favorise positivement les réactions émotives associées aux événements stressants et sur l'évaluation de ses conséquences. Ainsi, le soutien social minimise les effets sur le stress en procurant des résolutions aux difficultés, en minimisant la valeur des événements stressants et en favorisant des actes adaptés. Enfin, le soutien social conduit les individus à être moins sensible au stress perçu. Par ailleurs, une étude réalisée chez les travailleurs sociaux montre que le soutien social amenuise les effets de la charge de travail (Koeske & Koeske, 1989).

Lorsque le soutien social est étudié en tant que variable médiatrice, les travaux indiquent qu'il diminue les conséquences des stressseurs. Dans ce cas, en réalité et de manière logique, le soutien social est exclusivement nécessaire aux personnes se trouvant dans une situation stressante et le soutien social est inefficace lorsqu'il n'y a pas de stressseurs.

4.5.2. Les effets directs du soutien social

Pour d'autres auteurs, le soutien social a un effet direct sur la santé indépendamment des événements stressants. En effet, les relations sociales procurent des expériences positives,

permettent de développer des affects positifs et privilégient une perception de bien-être (Casse, 1976).

Le soutien social encourage l'estime de soi et permet une reconnaissance de soi (Lakey & Cassady, 1990). Indépendamment du stress, le soutien social peut avoir un effet sur la santé.

De nombreuses études sur le soutien examinent les relations que développent les individus et leurs effets hors contexte de travail. Pourtant, la notion de soutien social devrait être appréhendée à la fois dans et en dehors du travail. Il faut dans ce cadre différencier le soutien social « organisationnel » et le soutien social. En effet, le soutien venant du lieu de travail et de l'organisation peut se subdiviser en trois catégories (soutien des collègues, soutien de la hiérarchie et soutien de l'organisation). Globalement, ces formes de soutien, notamment les deux premières, plus souvent mesurées par une littérature classique, correspondent à l'appréhension de relations interpersonnelles au travail. Plus précisément, le soutien social apporté par les collègues peut concerner les attitudes amicales, d'encouragement mutuel, d'aide dans le travail ou dans la réalisation de tâches ou encore du souci des collègues relatif à la santé ou au bien-être. De manière complémentaires les attitudes contre sociales (c'est-à-dire hostiles) sont aussi prise en compte. C'est ce que mesure un outil classique de repérage du soutien conçu par Karasek et Theorell (1989). De même, le soutien de la hiérarchie va inclure l'aide, l'attention, la bienveillance manifestée par un supérieur, le fait qu'il facilite le travail, encourage et évite les attitudes conflictuelles ou hostiles envers son subordonné. Le soutien de l'organisation, pour sa part, réfère à des mesures prises sur le plan collectif pour faciliter la vie, l'intégration, le travail et la santé des salariés. Les articles plus récents dans la littérature consacrent un intérêt croissant à ce type de soutien. Le soutien organisationnel perçu (Eisenberg, Cummings, Armeli, & Lynch, 1997) mesure ainsi la manière dont l'entreprise prend en compte les opinions du salarié, s'intéresse vraiment à son bien-être, respecte totalement ses valeurs, est prête à l'aider en cas de problème, pardonnerait une erreur involontaire de sa part... Un certain nombre de recherches (Gagné & Deci, 2005 ; Eisenberg & Stinglamber, 2011) ont montré que le soutien du hiérarchique et le soutien social organisationnel favorisaient le bien-être.

Une autre forme de soutien social « externe » réfère à la compréhension de l'effet des relations familiales et amicales sur la qualité de vie des travailleurs. Ainsi, on mesure par exemple la confiance en la famille le fait de pouvoir partager ses problèmes avec les membres de la famille ou a contrario l'indifférence relative interpersonnelles (famille, conjoint et amis) sur la qualité de vie générale des individus. L'entourage familial est aussi important pour

comprendre la santé psychologique des personnes dans le milieu du travail. Le soutien de la famille et des amis influence le bien-être des salariés (Behenson, 2002 ; Ntsame Sima, 2012).

En ce qui concerne la famille, un élément factuel, la situation de couple ou de célibataire, est bien-sûr à prendre en compte. Contrairement aux familles monoparentales, les familles biparentales bénéficient du soutien et de l'appui concret du conjoint aussi bien sur le plan financier, matériel, moral mais aussi sur la contribution effective aux tâches domestiques et familiales (Tremblay, 2005).

4.5.3. Les effets du soutien social (collègues et de la hiérarchie) sur la santé psychologique des travailleurs

Lorsqu'au travail, un manque de soutien des supérieurs et des collègues est observé, les travailleurs accusent un épuisement émotionnel, une perte d'identité et ressentent un faible accomplissement personnel (Leiter, 2001). Depuis les travaux de Karasek et Theorell (1989), il est admis que le soutien social joue un rôle majeur dans la compréhension du stress au travail. L'autonomie, le soutien social ou encore le climat organisationnel sont des prédicteurs importants de l'engagement (Hakanen & Roodt, 2010). En effet, différentes études montrent ainsi que le soutien social des collègues ou des supérieurs est associé avec l'engagement professionnel (Bakker & Demerouti, 2008 ; Schaufeli & Salanova, 2007). A l'opposé, l'absence de soutien a des effets délétères sur la santé (Niedhammer et al., 2006), tout particulièrement sur la santé mentale (Stansfeld et al., 1997) notamment sur les troubles de l'humeur (Stansfeld et al., 1997 ; Waldenström et al., 2008). A l'inverse, le soutien social est associé au bien-être (Bagnara, Baldasseroni, & Tartaglia, 1999).

Une étude de Guillet et al. (2010) rapporte que le soutien des collègues et de la hiérarchie est le facteur qui a le plus de poids pour évaluer le niveau de stress au travail. Par ailleurs, Yildirim (2008) révèle dans son étude que le soutien des collègues est significativement lié à l'épuisement émotionnel, à la dépersonnalisation et à l'accomplissement personnel. Le soutien des collègues est associé significativement et négativement à l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation (Toarmina & Law, 2000) et lié significativement et positivement à l'accomplissement personnel (Kruger et al., 1991). Dans le même sens, Leiter (1991) montre que l'absence de soutien des collègues et du supérieur favorise l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et réduit le sentiment d'accomplissement personnel. Ces liens ont été

observés auprès des infirmières hospitalières (Escribà-Agüir & Pérez-Hoyos, 2007 ; Ntsame Sima, 2012), des enseignants (Greenglass et al., 1996 ; Ntsame Sima, 2012), des employés d'institutions pour personnes handicapées mentales (Gil-Monte & Piero, 1998), des médecins libéraux (Truchot, 2001).

Le soutien est aussi en lien avec un stress majeur caractérisé par du harcèlement moral au travail. Une recherche récente (Desrumaux, Jeoffrion, Ntsame Sima, & Djazayeri, 2014) basée sur des analyses de régression multiples auprès de 431 participants français du Nord et des Pays de la Loire a vérifié que le harcèlement moral au travail résultait des injustices organisationnelles, de faibles soutiens sociaux des collègues et de la hiérarchie et de croyances accrues en un monde sacrificiel dans le monde du travail. De façon inédite, ces auteurs ont trouvé un enchaînement de deux risques majeurs puisque l'épuisement professionnel résulte d'un harcèlement moral au travail, d'un faible soutien social et d'une faible croyance en un monde juste.

Dans cette thèse, nous évaluerons les sources de soutien et nous tentons de mettre en avant l'importance du soutien des collègues et de la hiérarchie dans la compréhension et la protection de la santé psychologique au travail. Nous mesurerons le soutien au moyen de l'échelle de Karasek et al. (1990).

LE TRAVAIL SOCIAL

Définition et historique du travail social

En 1959, les Nations Unies définissait le travail social comme « une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux collectivités de faire face à leurs besoins de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales ». En France, le Conseil Supérieur Français du Travail Social suggère une définition qui se base sur les buts du travail social, il sert à « retisser des liens entre les individus et groupes sociaux qui, pour des raisons diverses se situent en dessous ou en dehors des normes de la collectivité de référence (Guelamine, 2001). Plus précisément, le ministère des Affaires sociales qualifie le travail social « d'un ensemble d'activités sociales conduites par des personnes qualifiées, dans le cadre d'une mission autorisée et/ou prévue par la loi, au sein de structures publiques ou privées, en direction de personnes ou de groupes en difficultés, afin de contribuer à la résolution de leurs problèmes». La Direction de Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques en 2000, présentait les travailleurs sociaux comme « assurant une présence quotidienne auprès de personnes qui rencontrent des difficultés et ont besoin d'une aide en raison de leur situation sociale ou familiale, de leur handicap, de leur âge ou encore de leur état de santé. Mais il est aussi possible d'entendre par travail social toute action organisée qui vise à réduire une inadaptation quelconque ou qui est préventive de l'inadaptation d'un individu ou d'un groupe ». Aujourd'hui, le travail social permet de venir en aide aux personnes inadaptées socialement et est un médiateur entre ces personnes et les institutions, tout en respectant les principes des droits de l'homme et de la justice sociale.

La notion de travail social a considérablement évolué au fil des siècles. En effet, au Moyen Âge, il existait des établissements d'assistance aux pauvres, aux malades, aux indigents et aux orphelins. Cette amorce d'une politique d'assistance initiée par l'Eglise avait un principal intérêt caritatif mais elle permettait aussi de contrôler le comportement des mendiants, d'enseigner la morale étant donné que la pauvreté conduisait aux vices et aux pêchés. Puis, durant la révolution, la constitution de 1793 formule le principe suivant : « les secours publics

sont une dette sacrée. La société doit la subsistance aux citoyens malheureux, soit en leur procurant du travail, soit en assurant les moyens d'exister à ceux qui sont hors d'état de travailler ». Ce principe se fonde sur les idées des philosophes des Lumières, principalement sur une réflexion sur la vie des hommes en société de J.J Rousseau dans son *contrat social* où selon lui, la pauvreté n'est pas un vice comme le pensait l'Eglise mais une faute de la société à l'encontre de l'un de ses membres. Donc, chaque individu a un droit de protection et d'assistance. La Révolution française a facilité le déploiement d'une hiérarchie des lois selon laquelle les lois de la République sont supérieures à toutes les autres y compris celles qui proviennent d'une religion.

La question sociale émerge au 19^{ème} siècle dans un contexte d'industrialisation. On assiste à l'appauvrissement de la classe ouvrière, à la détérioration des familles rurales et au travail des enfants. Ainsi à la fin du 19ème siècle et au début du 20ème siècle, une législation sociale apparaît suivant deux branches complémentaires. La première branche correspond à une législation d'assistance de portée générale, elle vise une assistance médicale gratuite, une assistance à l'enfance, une assistance aux vieillards et aux infirmes, une assistance aux familles nombreuses. L'aide est dispensée aux pauvres quel que soit leur origine socioprofessionnelle. La seconde branche concerne une législation d'assurance sociale obligatoire, ses objectifs sont l'assurance obligatoire dans les Mines, la loi sur les accidents du travail dans les chemins de fer, les retraites ouvrières et paysannes. Ces prestations sont administrées par les travailleurs et les employeurs avec l'intervention plus ou moins importante de l'Etat.

Du Moyen Age à la révolution française, l'Eglise et certains philanthropes luttent contre la pauvreté, il faudra attendre cette révolution et le début du 20ème siècle pour accorder à l'assistance sa nature d'ordre civil, pour assister à l'affirmation du droit à l'assistance publique et pour que l'état s'engage dans le domaine social. L'intervention de l'état dans l'assistance aux pauvres s'est développée à la révolution. Le débat politique de 1789 mentionne qu'une démarche de charité individuelle n'est pas adaptée dans une société démocratique édifiée sur l'égalité civile et l'acceptation de l'individu comme sujet ayant des droits. L'état a emprunté la conception ecclésiastique, charitable et philanthropique de l'assistance. En revanche, l'état fait évoluer cette idée d'assistance passant de l'assistance publique à l'aide sociale laïque (Mananga, 2008).

Au cours du 20^{ème} siècle, la sociologie apporte ses idées au travail social. En effet, d'après ce courant la pauvreté provient de « dysfonctionnements inévitables sinon nécessaire à la reproduction et au maintien des systèmes sociaux. Elle concerne les catégories les plus défavorisées, les victimes d'une organisation socio-économique fondée sur la productivité, appelées sous-prolétariat par les uns ou quart-monde par d'autres » (Le Poulitier, 1986). Le travail social sert à contrôler les conduites de cette population afin de maintenir l'équilibre social. Ainsi, les travailleurs sociaux agissent au service de l'état et préservent l'ordre social.

Le travailleur social est un moyen pour l'état de tempérer les tensions sociales par l'intermédiaire de la conciliation sociale qu'il peut enclencher. Aussi, la population devient attachée à l'état car il lui apporte de l'aide et la population n'envisage pas de reconsidérer sa légitimité.

La fonction du travailleur social est de maintenir le pouvoir en place en atténuant les tensions sociales. Cela permet à la population de retrouver un statut et d'accéder aux droits. Ainsi, le travailleur social exécuterait les décisions politiques, dont la mission serait d'intégrer les exclus dans la société. Cette intégration serait avantageuse pour les usagers mais peut-être c'est une manière d'éviter une profonde remise en cause du système (Desroches, 2003)

Aujourd'hui, les travailleurs sociaux ne se considèrent plus comme des intervenants au service de l'état. Leur travail consiste à garantir la qualité de vie des personnes et de faciliter leurs besoins vitaux. Le travail social se rapporte à un ensemble de valeurs humaines et sociales fondamentales qui évoluent en même temps que la société. Ces valeurs sont actuellement la dignité de la personne, la justice sociale, la confidentialité, la confiance en la capacité des individus de remanier leur environnement, le respect des différences et l'intégrité professionnelle (Lamoureux, 2003). Ils concilient les institutions et les prestataires de ces institutions.

Le travail social vise essentiellement la résolution de difficultés et le changement. Dans cette situation, les travailleurs sociaux sont des administrateurs favorisant le changement dans la vie des personnes et de la société. La notion de changement social est au sein de l'activité professionnelle, ce qui l'introduit « sinon d'un projet politique, en tout cas d'une lecture idéologique au travers d'une grille de valeurs » (Marc de Montalembert, 2011). Le travail social est un système complexe de valeurs, de théories et de pratiques.

Les valeurs liées au travail social

Les valeurs du travail social s'appuient sur le respect de l'égalité et de la dignité de tous, ainsi que sur les droits de l'homme et la justice sociale. Depuis son apparition, l'exercice du travail social s'attache à répondre aux besoins de l'être humain. La fonction du travail social prétend l'apaisement de la misère et l'intégration des personnes fragiles en participant à la vie de la société.

La formation des travailleurs sociaux a lieu dans des cadres organisés (instituts ou centre de formation). Ces structures sont l'aboutissement de plusieurs interactions entre leurs différents partenaires. Ce sont des construits sociaux (Etzioni 1964). Dans ces procédures d'interactions, chacun repose sur une explication du repère commun constitué de valeurs et de normes communes. Selon Guérin (1995, cité par Djazayeri, 1998), la notion de valeurs sont « des choses auxquelles les travailleurs sociaux font appel ou se réfèrent dans les différentes catégories actions qu'ils mènent. Il s'agit des choses, de nature diverses, aussi bien matérielles que spirituelles auxquelles ils attachent du prix. Ce qui mérite à leurs yeux d'être défendu ou combattu ». Par conséquent, le contexte organisationnel agit sur la formation des travailleurs sociaux « dans son contenu et dans sa forme, révélant ainsi un certain rapport des formateurs au référentiel commun » (Djazayeri, 1998).

La méthodologie et les disciplines alimentant le travail social

La méthodologie du travail social repose sur des connaissances fondées sur « des faits empiriques et de l'évaluation d'expériences pratiques, comprenant également des connaissances locales et indigènes spécifiques dans un contexte précis » (Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux, 2000). Le travail social considère la difficulté des interactions entre l'être humain et les facteurs extérieurs. La profession se base sur des théories du comportement humain (psychologie, sociologie, éducation, philosophie, ...) ainsi que sur des systèmes sociaux pour étudier des situations complexes et privilégier la naissance de changements individuels, organisationnels, sociaux et culturels.

Des pratiques professionnelles enrichies par différentes disciplines et des évolutions sociétales

Le travail social exploite une multitude de pratiques, techniques et activités dirigées à la fois vers les personnes et vers leur environnement. Les interventions incluent la fonction de conseiller, le travail social clinique, le travail de groupe, le travail social pédagogique, l'aide à la famille.

Le champ des pratiques professionnelles (Desrumaux-Zagrodnicki, 1998) n'est pas toujours bien délimité et le flou qui accompagne la demande institutionnelle et la pratique quotidienne contribuent à placer parfois les travailleurs sociaux en position d'insécurité. L'auteur explique ceci en stipulant que la plupart des professions du social ont pris racine dans le giron d'idéologies inspirées de doctrines philanthropiques, religieuses et politiques. Ces professions ont autant été marquées par les valeurs qui les ont fondées à l'origine, politiques que par les connaissances techniques qu'elles étaient censées détenir et transmettre aux familles (hygiène, arts ménagers, ...). Dans les années 45-50, la profession d'assistant de service social devient réglementée et organisée (le décret du 31 mars 1951 réglementant le titre, la déontologie...). Cette assise juridique s'accompagne de la légitimation d'une méthode d'intervention en relations humaines importée des USA, le case-work (Richmond, 1926). Ce mouvement basé sur la compréhension des relations et des réactions humaines est diffusé en France sous le nom d'aide psychosociale individualisée. L'aide psychosociale individualisée s'appuie essentiellement sur la psychologie, la psychanalyse et la psychiatrie. Par la suite, le courant personnaliste prônant une attitude centrée sur la personne (Rogers, 1972) vient révolutionner la technique de la relation d'aide basée sur la non-directivité, l'empathie, la congruence et l'acceptation inconditionnelle. L'évolution des pratiques vers les groupes et la révolution idéologique suite aux manifestations des années 68 vont alors accorder une place importante à la sociologie qui s'attache à démontrer que les travailleurs sociaux sont des agents du contrôle social exécutants de l'état (Donzelot, 1977 ; Verdés-Leroux, 1978). L'utilité sociale des professions sociales oscille entre deux pôles, celui du maintien de la cohésion sociale en recevant et en gérant la pauvreté et celui du contrôle social en exerçant une activité juridiquement mandatée.

Cette magnitude idéologique et technique du creuset des professions sociales pour autant qu'elle puisse être morcelée donc insécurisante est cependant une richesse. Précisément, les différentes professions marquées une ouverture pluridisciplinaire qu'elles mettent au service de leur empirisme. Les pratiques sociales bénéficient ainsi des apports successifs d'idéologies et de courants scientifiques mais ces professions restent empiriques et marquées par une pratique quotidienne.

Les caractéristiques du travail social

Les théoriciens et les praticiens du social s'entendent sur les quatre caractéristiques principales du travail social. La première caractéristique est de mettre l'utilisateur au centre du

dispositif c'est-à-dire de favoriser son adhésion sociale en lui donnant le pouvoir de devenir acteur de son engagement. L'utilisateur est ainsi identifié comme citoyen à part entière. Il peut user de ses différents droits (droit à la liberté d'expression d'une demande, droit au respect, droit à la transparence, droit à la coopération) (Roux, 2002). La deuxième caractéristique correspond à la diversité institutionnelle. En effet, Les travailleurs sociaux exercent dans des institutions très variées (dans les centres sociaux, les établissements de santé les services d'accueil de la petite enfance, les établissements pour personnes handicapées ou pour personnes âgées). Les travailleurs sociaux peuvent travailler au service de l'État et des collectivités territoriales mais peuvent aussi œuvrer dans une association. La troisième caractéristique est la multiplicité des lieux et des territoires. Effectivement, l'utilisateur peut venir en rendez-vous au service social, il peut aussi avoir des visites à domiciles ou encore des rencontres dans la rue. Enfin, la quatrième caractéristique est la multitude d'intervention. Les interventions en travail social suggèrent des actions préventives et réparatrices (par exemple, les allocations). Elles répondent aussi à une demande formulée pouvant être en rapport avec le champ économique et culturel. Enfin, elles proposent des actions individuelles (prestations classiques) et des actions collectives. Mais la charge de travail et l'usure professionnelle amènent fréquemment à des réponses automatiques, reproductives inhibant l'innovation du travailleur social et la satisfaction de l'utilisateur (Roux, 2002).

L'utilisateur

Le terme d'utilisateur désigne celui qui a l'usage d'un service. Selon le Code Civil, le terme d'utilisateur se réfère à « celui qui a l'usage d'un bien appartenant à autrui » c'est-à-dire qu'il peut profiter d'un bien fourni par la collectivité. L'utilisateur est à la fois prestataire car le professionnel et le destinataire sont dans une relation de service mais aussi bénéficiaire étant donné qu'il peut bénéficier de ses droits. Quant au terme d'allocataire, il est employé dans le cas des services de prestations (Caisse d'Allocations Familiales), l'allocataire est restreint à être usager d'allocations (Roux, 2002).

Les différentes catégories des travailleurs sociaux

Le terme de travail social s'applique à un ensemble d'actions dont les buts et les domaines sont assez variés. Le travail social est donc structuré de diverses professions avec des chronologies et des pratiques professionnelles diversifiées et appartenant aux champs de l'économie, de la santé, du logement, de la culture, de l'éducation ou des activités

domestiques. Quatre grands champs d'intervention sont fréquemment mentionnés pour exposer le travail social. Il y a celui de l'aide (assistant du service social, conseiller en économie sociale et familiale, techniciens de l'intervention sociale et familiale, auxiliaires de vie et aides ménagères), celui de l'éducation spécialisée (éducateurs de jeunes enfants, éducateur spécialisé, moniteurs éducateurs, aide médico-psychologique, moniteur d'atelier, éducateurs techniques spécialisés, et éducateurs techniques), celui de l'animation (animateur de quartier, animateur socio-culturel etc.), et celui de l'aide à domicile (assistante maternelle, famille d'accueil etc.).

Les métiers de l'aide ont pour but de développer les conditions de vie sur le plan social, économique, culturel et alimentaire des personnes et des familles. Les assistants sociaux apportent un soutien psychologique ou matériel. Les conseillers en économie sociale et familiale participent à l'information et à la formation de la conduite des actes de la vie quotidienne.

Les professions éducatives agissent auprès d'enfants, d'adolescents ou d'adultes ayant des déficiences physiques ou psychologiques. Les éducateurs spécialisés sont disposés à contribuer à l'éducation d'un public en considérant son handicap physique, sensoriel, intellectuel ou de sa situation sociale.

Le domaine constitué par les métiers de l'animation concentre différentes professions qui se sont développées vers la fin des années 70 avec la création de nouveaux diplômes d'état en collaboration avec le ministère de la jeunesse et des sports et des affaires sociales. Les animateurs interviennent tant sur des aspects éducatifs, culturels que sociaux. Ils sont plus ou moins au contact permanent de publics d'enfants, de jeunes, de familles.

Le domaine de l'aide à domicile comporte la prise en charge au domicile de l'intervenant des personnes âgées, d'adultes handicapés, ou d'enfants.

Selon Maurel (2000), ces différentes professions peuvent être classées en trois grandes familles. La première engloberait les métiers de la présence sociale, ce sont principalement les métiers d'accueil liés à des équipements sociaux, les métiers de rue, par exemple, les médiations avec les habitants d'un quartier. La deuxième famille regrouperait les métiers de l'organisation sociale à savoir, tous ceux constitués par l'absence d'intervention opérationnelle directe ou de relation individuelle d'aide à un public d'utilisateurs. Enfin, la troisième famille se rapporte aux métiers d'intervention sociale, ce sont les métiers qui sont

en lien direct avec l'usager, avec un objectif de transformation de la situation et de résolutions de problèmes.

Selon une étude de l'INSEE publiée en 2002, 600 000 personnes exercent dans les métiers du travail social contre 367 000 en 1993. Les assistantes maternelles représentent la moitié des emplois de ce champ, les métiers de l'éducation spécialisée un peu moins d'un tiers. Les professionnels de l'aide sociale et ceux de l'animation représentent 10 % chacun. L'âge moyen des travailleurs sociaux de cette étude est de 42 ans tandis qu'il était de 39 ans en 1993. En revanche, leur niveau de diplôme a progressé : 39 % d'entre eux ont dorénavant au moins le niveau du baccalauréat. Les métiers de l'éducation spécialisée et de l'animation sont les moins féminisés, comptant respectivement 37 % et 29 % d'hommes. Les animateurs sont plus jeunes que la moyenne (33 ans) alors que les assistantes maternelles sont un peu plus âgées (45 ans).

Fréquemment, les travailleurs sociaux sont employés par l'Etat, les collectivités territoriales et des associations. Pour les assistants de service social et les éducateurs de jeunes enfants, la majorité des employeurs est publique. Pour les autres professions sociales, les employeurs privés l'emportent (travailleur familiale, éducateur spécialisé, éducateur technique spécialisé, moniteur éducateur, aide médico-psychologique, moniteur d'atelier, assistant maternel). Les communes sont le principal employeur public de travailleurs sociaux. Elles emploient particulièrement des aides ménagères, des assistantes maternelles et des animateurs. Dans le secteur privé, ce sont les associations qui emploient majoritairement les travailleurs sociaux.

Le statut des travailleurs sociaux diffère selon qu'ils travaillent dans le secteur public ou dans le secteur privé. Les travailleurs sociaux exerçant dans le secteur public, se rattachent à la Fonction publique d'État, à la Fonction publique hospitalière ou à la Fonction publique territoriale. Dans le secteur privé, ils dépendent de conventions collectives (Drees, 2000).

Il existe une tautologie (Le Poulter, 1986, 1990) entre le travail social et sa clientèle et ce rapport tautologique s'explique par la base essentiellement empirique des apprentissages et interventions en travail social. Cette tautologie nuit à une véritable interrogation sur les pratiques et rend difficile une approche scientifique des techniques de travail social. Pour Desrumaux-Zagrodnicki (1998), cette position génère un flou autour du travail social, flou relatif aux approches théoriques. En effet, le travail social s'inspire de tous les courants des sciences humaines, du droit, de la santé et s'inspire d'approches pluridisciplinaires et empiriques. Un flou existe également autour des exigences des administrations et institutions

envers les travailleurs sociaux : les institutions vont augmenter ou réduire les marges de manoeuvre des travailleurs sociaux en fonction de leur politique et de leur mode de management. Enfin, le travail social est aussi caractérisé par un flou autour des interventions et des prises de décisions qu'il s'agisse de l'attribution des aides ou des signalements d'enfants en danger... En dépit de l'existence d'un code de déontologie et de cadres formalisés d'interventions ou de signalements, les travailleurs sociaux n'ont pas forcément les mêmes limites ou seuils d'interventions.

PARTIE II : RECHERCHE EMPIRIQUE

**Évaluer le bien-être psychologique, la détresse psychologique et
l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux**

Introduction de la deuxième partie

L'objectif de notre étude est d'évaluer les effets des inducteurs organisationnels, des inducteurs liés au travail et de la résilience sur la santé psychologique au travail en termes de bien-être psychologique, de détresse psychologique et d'épuisement professionnel.

Dans cette deuxième partie, quatre étapes de recherche exposeront la démarche statistique, la présentation et l'analyse des résultats.

La démarche statistique se déroule comme suit :

Chapitre 5 : Etude qualitative de la santé psychologique au travail chez les travailleurs sociaux

Chapitre 6 : La santé psychologique au travail des travailleurs sociaux : l'impact des inducteurs liés au travail, organisationnels, personnels et de la satisfaction des trois besoins fondamentaux

Chapitre 7 : Modèle explicatif de la santé psychologique au travail : tentative d'une validation

CHAPITRE 5 : ETUDE QUALITATIVE DE LA SANTE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL CHEZ LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Ce chapitre va exposer dix entretiens exploratoires menés auprès de travailleurs sociaux de la région Nord-Pas-de-Calais, représentant la population de l'étude. Afin de sonder la problématique de la santé psychologique au travail, nous avons débuté par une description du travail et de l'impact que les conditions de travail peuvent avoir sur la santé psychologique en termes de bien-être et de détresse. L'examen s'est concrétisé par des entretiens semi-directifs. L'objectif de ces entretiens est d'exposer la perception des conditions de travail parmi les travailleurs sociaux.

5.1. Méthodologie

5.1.1. Population

Les participants interrogés étaient des travailleurs sociaux. Ils travaillaient au sein d'une maison de quartier situé à Lille et d'une mission locale de Lille. Dix entretiens ont été réalisés auprès de travailleurs sociaux : quatre éducateurs spécialisés, trois conseillères en économie sociale et familiale, deux conseillers en insertion professionnelle et une assistante du service sociale.

Tableau 1

Participants (N=10) en fonction du sexe et su type de métier

	Métiers			
	Educateur (trice) spécialisés	Conseiller(ère) en économie sociale et familiale	Conseiller(ère) en insertion professionnel	Assistant(e) du service sociale
Hommes	4	0	1	1
Femmes	0	3	1	0

5.1.2. Matériel de l'enquête

Le guide d'entretien a été élaboré en deux parties (annexe 2). La première évoquait des questions relatives à la description du travail et la seconde examinait les effets des conditions de travail sur la santé psychologique. Les questions étaient énoncées de façon à écarter des réponses de types « oui » ou « non ». Les thèmes ont été retenus en fonction de la littérature en rapport avec les inducteurs ayant un impact sur le bien-être et la détresse. Ces entretiens ont permis de voir comment les travailleurs sociaux perçoivent leur travail et leurs conditions de travail.

Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone après l'accord des participants. Ensuite, ils ont été retranscrits intégralement en tenant compte des rires, des temps de pause etc. Tous les participants ont souhaité être enregistrés au cours des entretiens. Enfin, le discours des participants a été traité à partir d'une analyse de contenu.

5.1.3. Procédure d'enquête

Les travailleurs sociaux ont été rencontrés au sein de leur environnement professionnel lors de leurs moments de pause. Au préalable, nous avons obtenu la permission par la direction afin d'entretenir les échanges et de se conformer aux procédures administratives.

Le but des entretiens semi-directifs était de recueillir les avis verbaux des participants sur la perception de l'état de leurs conditions de travail et de l'incidence de ces derniers sur leur santé psychologique au travail. A partir de ces entretiens fondés sur des questions ciblées, nous avons reconsidéré certaines échelles de mesure, ajouté des concepts et formuler nos hypothèses de recherches. Par conséquent, les variables étudiées et considérées comme prédictives de la santé psychologique au travail dans cette étude ont été retenues selon cette démarche. L'intérêt d'un entretien semi-directif réside dans la possibilité de recueillir des informations plus précises qui ne peuvent être explicitement manifestés par l'intermédiaire d'un questionnaire. De plus, l'entretien semi-directif, nous a permis d'explorer et d'approfondir certains sujets. La durée moyenne des entretiens étaient de 45 minutes.

Les entretiens ont été exploités par une analyse thématique du discours. Ainsi, des thèmes centraux ont été conservés à partir du discours de l'ensemble des participants. Le discours de chaque participant a été retranscrit dans son intégralité en y relevant les thèmes les plus notables. Ensuite, nous avons comparé les discours des participants en notant les similitudes entre les thématiques retenues. Nous relevons la présence et l'absence de chaque thème, sa fréquence et son degré d'importance.

5.2. L'analyse thématique du discours des travailleurs sociaux

L'analyse de contenu des entretiens réalisés auprès des travailleurs sociaux souligne les conditions de travail et leur influence sur la santé psychologique. D'abord, les travailleurs sociaux insistent sur la bonne entente entre les collègues et sur le climat agréable qui règne au sein de la structure. Néanmoins, ils éprouvent du stress qui est principalement dû à une surcharge de travail et à la situation sociale assez difficile des usagers. Un climat de travail agréable peut amener le travailleur social à ressentir moins de stress mais la charge de travail et la précarité des usagers peuvent la compromettre. La surcharge de travail peut aussi devenir un facteur épuisant de leur travail.

Globalement, les relations avec les collègues sont considérées comme importantes pour le bon fonctionnement de la structure. Certains considèrent les relations comme un rouage essentiel au bon fonctionnement de la structure. Il est fondamental de travailler en équipe plutôt que de vivre en concurrence entre les secteurs afin d'aider au mieux les usagers. Les relations entre collègues permettent aussi d'avoir un soutien matériel, moral et psychologique lors de situations difficiles ou conflictuelles avec un usager. De même, les travailleurs sociaux soulignent qu'une mauvaise entente entre les collègues pourrait avoir des effets néfastes sur le travail et sur leur bien-être. La plupart des travailleurs sociaux interrogés estiment qu'une bonne entente avec la hiérarchie est importante. Ils se sentent assez libres de faire leur travail.

En revanche, d'un point de vue de l'équité, certains sont convaincus que la hiérarchie n'est pas équitable avec l'ensemble des salariés. Par exemple, sur certains projets le directeur fera plus confiance à certaines compétences masculines que féminines. Par conséquent, les femmes peuvent se sentir dévalorisées et remettre en question leurs compétences.

L'ensemble des travailleurs sociaux interviewés considère qu'il faut avoir certaines ressources pour effectuer ce métier. Pour eux en effet, il faut avoir de l'empathie, savoir mettre ses valeurs et ses croyances de côté, connaître ses limites et être optimiste. Le métier de travailleur social est un métier prenant comme le souligne une travailleuse sociale « c'est un métier qui te pompe ...des fois c'est dur, tu ne sais pas comment tu vas réagir, tu peux réagir mal ». D'où l'importance de mettre en place une supervision pratique.

Selon les travailleurs sociaux, les facteurs qui affectent leur santé psychologique au travail sont le manque de reconnaissance, subir de la pression psychologique de la part de la hiérarchie, une charge de travail importante, un manque de moyen, une faible rémunération et

de ne pas être informés à temps de certaines informations importantes (considérer comme un manque de respect) et les facteurs qui favorisent le bien-être sont le soutien des collègues, le travail d'équipe, la possibilité de s'exprimer, d'être entendu auprès de la hiérarchie et des collègues, l'autonomie dans le travail et une bonne ambiance entre les collègues.

Suite à ces différents entretiens, nous avons décidé d'examiner l'épuisement professionnel dans l'étude de la santé psychologique au travail. En effet, lors de l'analyse de contenu, la thématique de l'épuisement s'est révélée être importante. Les travailleurs sociaux estiment que leur travail peut devenir à long terme épuisant surtout si les conditions de travail et le climat ne permettent pas de sentir épanoui au travail et d'effectuer son travail avec plaisir.

CHAPITRE 6 : La santé psychologique au travail des travailleurs sociaux : l'impact des inducteurs liés au travail, organisationnels, personnels et de la satisfaction des trois besoins fondamentaux

Ce chapitre a pour objectif de traiter des effets des inducteurs liés au travail, organisationnels et personnels sur la santé psychologique au travail des travailleurs sociaux. En outre, il sera question de tester si la satisfaction des trois besoins fondamentaux exerce un rôle médiateur entre les différents inducteurs et les indices de la santé psychologique. Afin de mettre à l'épreuve les prévisions de l'étude, nous adopterons une démarche en quatre étapes c'est à dire en quatre études. En effet, la santé psychologique se caractérise par la présence de signes positifs mais également par l'absence de signes négatifs (Achille, 2003 ; Keyes, 2005 ; OMS, 1946). Dans cette perspective, nous considérons la santé psychologique sous trois formes, soit le bien-être psychologique au travail, la détresse psychologique au travail et l'épuisement professionnel. La première étude examinera l'impact des différents inducteurs sur le bien-être psychologique au travail des travailleurs sociaux ($N = 369$). La deuxième recherche analysera l'effet des divers inducteurs sur la détresse psychologique au travail ($N = 369$). Quant à la troisième investigation, elle testera l'influence de plusieurs inducteurs sur l'épuisement professionnel ($N = 369$). Enfin, nous réaliserons une analyse comparative auprès des assistants du service social ($N = 182$), des éducateurs spécialisés ($N = 103$) et des conseillers en insertion professionnelle ($N = 84$).

Avant d'opérer cette démarche en trois stades, nous allons décrire la procédure de l'enquête ainsi que les participants de l'étude, nous détaillerons également le matériel de l'enquête. Puis, nous exposerons les résultats des analyses descriptives des différentes variables de l'étude auprès des travailleurs sociaux. Enfin, nous discuterons des différents résultats.

Le matériel d'enquête, la procédure d'enquête et la population seront les mêmes pour les quatre recherches. Ces informations seront présentées dans la première recherche et ne seront pas repris dans les autres recherches. De plus, les informations sur les différentes populations étudiées seront précisées dans la méthodologie.

Recherche 1 : L'impact des inducteurs liés au travail, des inducteurs organisationnels et de la résilience sur le bien-être psychologique des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques

Cette étude vise à évaluer le bien-être psychologique des travailleurs sociaux ($N = 369$) dans une approche prévisionnelle de la santé psychologique au travail. Nous expérimentons les liens entre les inducteurs organisationnels (justice distributive, justice procédurale, justice interpersonnelle et justice informationnelle, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues), les inducteurs liés au travail (la charge de travail et la charge émotionnelle), un inducteur personnel (la résilience) et le bien-être psychologique. Par ailleurs, nous testons, l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins fondamentaux (besoin affiliation, besoin compétence et besoin autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et le bien-être psychologique. Les résultats des analyses de corrélations et de régressions suggèrent des liens entre les différents inducteurs et le bien-être psychologique. De plus, les analyses de médiations (Hayes & Preacher, 2008) évoquent un effet médiateur (Boudrias et al., 2013) de la satisfaction des besoins psychologiques (besoin de compétence et besoin d'autonomie) entre le soutien des collègues, la justice interpersonnelle et le bien-être psychologique. La résilience et la justice procédurale se révèlent être des composantes essentielles de santé car elles influencent directement le bien-être de manière proximale, mais aussi de manière distale par l'intermédiaire de la satisfaction des trois besoins psychologiques (besoin d'affiliation sociale, besoin de compétence et besoin d'autonomie).

1. Problématique

Le travail peut nuire au bien-être des travailleurs sociaux lorsqu'il est soumis à des contraintes organisationnelles, psychosociales ou encore liées à l'activité de travail (Desrumaux, 2011). Le bien-être des salariés est essentiel pour le bon fonctionnement d'une organisation. En effet, un travailleur connaissant un niveau élevé de bien-être psychologique sera plus performant (Cropanzano & Wright, 1999; Judge et al., 2001 ; Wright, Cropanzano, Denney, & Moline, 2002), plus autonome au travail (Staw et al., 1994), plus satisfait (Harter et al., 2002) et aura moins de problèmes de santé physique (Keyes, 2007). Une étude menée par le groupe Malakoff Médéric et Psya auprès de 250 salariés révèle que 66 % des salariés estiment que le bien-être psychologique est primordial au sein de l'entreprise car promouvoir le bien-être au sein de l'entreprise favorise l'amélioration des relations internes et les relations avec les clients, l'augmentation de la compétitivité de l'entreprise et la réduction de l'absentéisme.

Une autre étude menée auprès de salariés par l' institut de sondages d'opinion et d'études de marché (Conseil Sondage Analyse, 2014), expose que les attentes prioritaires des salariés en matière de qualité de vie au travail sont les conditions de travail (prise en compte de la pénibilité au travail et de la charge de travail), la reconnaissance et le développement professionnel (reconnaissance en termes de rémunération) et les qualités des relations sociales au sein de l'entreprise (ambiance de travail et dialogue social).

Le bien-être psychologique au travail correspond à une expérience individuelle positive où le travailleur manifeste le meilleur de soi. Cette expérience positive se forme par soi, les relations sociales au travail et dans les interactions avec son organisation (Dagenais-Desmarais, 2010). Le bien-être psychologique ne signifie pas l'absence de maladie mais la présence d'aspect positif chez le travailleur (OMS, 1946 ; Keyes, 2005).

L'environnement et les caractéristiques liés au travail peuvent influencer le bien-être des travailleurs (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001 ; Warr, 1987, 2009). En effet, la mise en oeuvre d'une justice organisationnelle au sein d'une organisation favorise le bien-être psychologique, la motivation, les comportements de citoyenneté au travail (Boudrias et al., 2014 ; Colquitt et al., 2001 ; Desrumaux, 2010 ; Gagné, Donia & Bérubé, 2007 ; Gilbert, Savoie & Brunet, 2008). Dans cette optique, nous nous attendons à ce que la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle et la justice informationnelle prédisent le bien-être psychologique des travailleurs sociaux (hypothèse 1). De même, le

soutien social (soutien hiérarchique et soutien des collègues) permet de prévenir les troubles psychologiques et a un effet favorable sur l'état de santé (Leroy, Desrumaux, & Moundjiegout, 2014 sous presse ; Leroy, Desrumaux, Moundjiegout, & Lapointe, 2014 ; Ntsame Sima, 2012 ; Rodriguez et al., 2013). Nous supposons donc que le soutien hiérarchique et le soutien des collègues contribuent au bien-être psychologique (hypothèse 2).

Selon une étude menée par l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, les causes de stress liées au travail sont pour 66 % des travailleurs, la charge de travail (EU-OSHA, 2013). La charge de travail a, sur le long terme, un impact sur le bien être (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000) et a un effet néfaste sur le bien-être des travailleurs (Fournier et al., 2010). Partant de ce résultat, nous prévoyons qu'une forte charge mentale au travail affectera négativement le bien-être psychologique (hypothèse 3). Dans le secteur du travail social, l'organisation du travail est principalement déterminée par une activité relationnelle en lien direct avec le public (Demailly, 2008). Ces relations peuvent être difficiles et toucher personnellement les travailleurs. Ainsi, la charge émotionnelle diminuera le bien-être psychologique (Hess, 2003) (hypothèse 4).

Les travaux sur la résilience traitent de son effet préventif sur le bien-être psychologique et la représentent comme un avantage primordial pour faire face au stress (Smith, Tooley, Christopher, & Kay, 2010 ; Zacharyas, 2013). Dans cette perspective, nous postulons que la résilience facilitera le bien-être psychologique (hypothèse 5).

Le postulat général du modèle s'inspire de Deci et Ryan (2000) pour qui, une personne peut atteindre un état optimal de bien-être et d'ajustement au travail si ses trois besoins fondamentaux d'autonomie, d'affiliation sociale, de sentiment de compétence sont satisfaits. Gilbert et Savoie (2007) proposent que la satisfaction de ces trois besoins fondamentaux serait possible grâce à des ressources personnelles et organisationnelles. Cette position est partagée par Maslach, Schaufeli et Leiter (2001) pour qui, la satisfaction des besoins fondamentaux n'est pas uniquement due à des dispositions personnelles mais également à des facteurs situationnels. D'une part, nous émettons l'hypothèse que les inducteurs organisationnels et la résilience encourageront positivement la satisfaction des trois besoins psychologiques (hypothèse 6a). D'autre part, nous proposons que les inducteurs liés au travail contribuent négativement à la satisfaction des trois besoins (hypothèse 6b).

Sheldon, Ryan et Reis (1996) ont étudié les liens existants entre la satisfaction des besoins fondamentaux et le bien-être. L'affiliation sociale, la compétence et l'autonomie

correspondent à des besoins psychologiques qui encouragent l'intégrité et la vitalité de l'organisme (Ryan & Frederick, 1997). Comme cela fut observé auprès des enseignants (Boudrias et al., 2011, Boudrias et al., 2014 ; Desrumaux et al., 2014), la satisfaction des besoins d'affiliation sociale, de compétence et d'autonomie devrait favoriser le bien-être psychologique des travailleurs sociaux (hypothèse 7).

Enfin, nous postulons que la satisfaction des trois besoins psychologiques médiatisera une série de liens entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail ; une ressource personnelle et, en tant que VD, le bien-être psychologique au travail. Plus précisément, nos hypothèses de médiations s'étayent de la manière suivant : premièrement, la satisfaction du besoin d'affiliation sociale médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et le bien-être psychologique (hypothèse 8a). Deuxièmement, la satisfaction du besoin de compétence médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et le bien-être psychologique (Hypothèse 8b). Troisièmement, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et le bien-être psychologique (Hypothèse 8c).

L'objectif premier de cette recherche est de repérer les facteurs qui contribueraient au maintien et au développement de la santé psychologique en termes de bien-être psychologique. Un deuxième objectif est de tester le rôle médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques, variable considérée centrale dans l'étude de la santé psychologique au travail, en relation avec les différents inducteurs et la santé psychologique au travail, en termes de bien-être psychologique.

Cette étude par questionnaire s'efforce de vérifier si les facteurs organisationnels et personnels opèrent sur le bien-être psychologique au travail par le moyen de la satisfaction

2. Méthodologie

2.1 Procédure d'enquête et participants

Procédure

Cette thèse cherche à mesurer l'impact des inducteurs en milieu de travail sur la santé psychologique des travailleurs sociaux. Ce travail de recherche concerne une population de travailleurs sociaux questionnés dans la région Nord-Pas-de-Calais. Afin d'édifier notre échantillon, nous avons ciblé divers établissements publics et privés et leur avons soumis des questionnaires.

Au préalable de la distribution et la passation des questionnaires, une prise de contact a eu lieu entre nous même, les étudiants participants au projet et les directeurs d'établissements par téléphone et/ou par courrier (Annexe 3a). L'étude était explicitée de manière plus approfondie grâce à une brochure indiquant les buts et différentes étapes de la recherche. Une fois obtenu l'accord des directeurs d'établissements, nous avons distribué sur le terrain les questionnaires aux travailleurs sociaux ayant accepté de collaborer à l'étude. Les questionnaires complétés étaient, soit remis personnellement au responsable de recherche, soit envoyé par courrier. En effet, lorsqu'il s'agissait d'établissements de taille importante, les questionnaires étaient distribués en mains propres aux travailleurs sociaux avec des explications orales. Des passations directes ont eu lieu au sein des petits établissements. Ces passations collectives engendraient des échanges entre collègues. Notons que dans les cas de passations indirectes, le taux de mortalité était important en raison du très faible nombre de questionnaires rendus.

La dernière question de notre outil a permis de recueillir des données qualitatives, soit, des commentaires, des appréciations sur le questionnaire et des témoignages plus personnels.

Notre principal critère d'échantillonnage était lié aux catégories socioprofessionnelles. Dans ce travail de recherche, nous avons exclu les professions intermédiaires de la santé et du travail social tels que les infirmiers, les sages-femmes, l'aide sociale à domicile et les spécialistes de la rééducation. Nous nous sommes intéressés spécifiquement aux professionnels de l'aide sociale (hors aide à domicile), aux éducateurs spécialisés et aux conseillers en insertion professionnelle.

Finalement, notre échantillon compte 369 travailleurs sociaux et est constitué de 276 femmes et 92 hommes. Le taux très élevé de féminisation (74.79 %) de notre échantillon peut

s'expliquer par l'histoire du travail social. En effet, le travail social repose depuis son origine sur des « qualités féminines » telles que les capacités d'écoute, de soin et d'aide. De nos jours, ces professions en raison du brassage et de la crise économique évoluent et s'ouvrent davantage aux hommes. Cependant, l'orientation professionnelle vers les métiers du social nécessite, au delà des connaissances averties dans des domaines juridiques, sanitaires... des « qualités relationnelles » et force est de constater que les femmes continuent à être plus attirées et, plus nombreuses que les hommes, dans ces métiers.

La difficulté majeure rencontrée a été le nombre de questionnaires non rendus par les travailleurs sociaux.

La plupart des travailleurs sociaux des différentes structures se sont intéressés à l'enquête. Dans l'intention d'obtenir un fort taux de participation, nous proposons un retour sous forme de compte rendu d'enquête après l'obtention des résultats relatifs à leur établissement.

L'outil de recherche, le questionnaire, comme la plupart des questionnaires, peut convoquer un certain nombre de biais. Effectivement, les participants peuvent répondre aux questions de manière aléatoire ; ils peuvent aussi avoir tendance à répondre positivement aux questions (biais de tendance à l'acquiescement) ou de la même façon (effet de halo) ; ils peuvent également donner des réponses socialement désirables (biais de désirabilité sociale) et ils peuvent éviter les questions. Pour minimiser ces biais, nous avons des consignes simples. Par exemple, de répondre le plus naturellement possible aux questions et en précisant qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous insistions aussi sur la confidentialité des réponses et l'anonymat des participants. Ces consignes étaient énoncées oralement lors de la passation et elles étaient aussi consignées par écrit dans le document.

Participants

Les données ont été recueillies durant l'année 2012-2013. L'échantillon se compose de 369 travailleurs sociaux de la région Nord-Pas-de-Calais. L'échantillon était composé de 93 hommes et de 276 femmes. Les travailleurs sociaux avaient en moyenne 38,52 ans ($SD= 9.77$) et en moyenne 12,12 ans d'expériences dans le secteur social ($SD= 9.04$). Plus précisément, ils avaient en moyenne 8,91 ans d'expérience dans le même établissement ($SD= 8.09$). En outre, les travailleurs sociaux déclaraient travailler en moyenne 35,15 heures par semaines ($SD= 7.92$).

Tableau 2

Description de l'effectif total (N= 369) : âge, sexe, ancienneté, nombre d'heures

Effectif total	369		
Moyenne âge	38,52	SD âge	9,77
Moyenne ancienneté métier	12,12	SD ancienneté	9,04
Moyenne ancienneté établissement	8,91	SD ancienneté	8,09
Moyenne nombre d'heures	35,15	SD nombre d'heures	7,92

Nombre hommes	93	âge moyen hommes	39,40
		SD hommes	9,06

Nombre femmes	241	âge moyen femmes	38,23
		SD femmes	10,23

3. Matériel de l'enquête

Les travailleurs sociaux ont rempli un questionnaire intitulé : « Etude sur la santé psychologique au travail des professionnels du social et de l'insertion » (annexe 3b).

Le questionnaire était constitué de 236 items et de 15 questions factuelles (âge, sexe, type d'établissement, statut professionnel, etc.). Les participants devaient répondre au moyen d'échelles de Likert en 4,5 ou 7 points selon le cas allant de (« pas vrai du tout » à « très vrai », ou de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord », ou de « presque jamais » à « presque toujours », ou de « pas du tout » à « tout à fait »). Le recours à des consignes et des échelles de réponses différentes permet de minimiser les biais de réponses conformément aux recommandations de Podsakoff, MacKenzie, Lee et Podsakoff (2000). L'homogénéité interne des dimensions de chaque échelle est évaluée par le coefficient de l'alpha de Cronbach(α) à l'aide du logiciel Statistica version 6. Les alphas de Cronbach varient de 0.56 à 0.95 pour les instruments utilisés dans notre présente étude, ce qui témoigne d'une bonne cohérence interne

des échelles à l'exception de quelques mesures perfectibles. Le coefficient de l'alpha de Cronbach sert à décider si plusieurs items d'une échelle mesurent bien la même dimension psychologique. Tous les questionnaires employés sont de types auto-administrés.

L'examen des différentes échelles à contribuer à identifier et à évaluer les antécédents de la santé psychologique au travail et de souligner l'importance de la satisfaction des besoins fondamentaux comme une variable médiatrice. Nous visons à savoir si la satisfaction des besoins fondamentaux agit comme un médiateur entre les différents inducteurs et les indicateurs de santé psychologique. Le principal objectif repose sur l'identification des indices négatifs et positifs de santé psychologique des travailleurs sociaux.

La justice organisationnelle

La justice organisationnelle était mesurée à l'aide de l'échelle de Colquitt (2001) traduite et validée en français par Jouglard-Tritschle et Steiner (2005). Cette échelle mesure quatre types de justices. Quatre items mesuraient la justice distributive (exemple item 23: «Votre rémunération est appropriée au travail que vous fournissez»), sept items mesurent la justice procédurale (exemple item 27: « Les procédures utilisées par l'entreprise vous permettent d'avoir de l'influence sur les décisions»). De plus, quatre items mesuraient la justice interpersonnelle (exemple item 34: « Les personnes responsables des décisions vous concernant vous traitent avec dignité »). Enfin, cinq items mesuraient la justice informationnelle (exemple item 37: «Les personnes responsables des décisions vous concernant ont une communication franche avec vous»). Les participants y répondaient en se référant à une échelle de Lickert allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (extrêmement d'accord). Les alphas de Cronbach sont de $\alpha = .85$ pour la justice procédurale, de $\alpha = .95$ pour la justice distributive, de $\alpha = .91$ pour la justice interpersonnelle, de $\alpha = .90$ pour la justice informationnelle et de $\alpha = .93$ pour la justice organisationnelle.

Les demandes liées au travail, le soutien de la hiérarchie et des collègues

Ces facteurs de risques psychosociaux au travail sont décrits à partir de l'échelle de Karasek (1979). Cette échelle évaluait trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la charge psychologique (exemple item 53 : « Il m'est demandé une charge de travail excessive»), la latitude décisionnelle (exemple item 42 : « Mon travail nécessite que j'apprenne de nouvelles choses»), le soutien social de la part des collègues (exemple item 63 : « Les collègues avec qui je travaille sont amicaux») et le soutien hiérarchique (exemple item 69 : « Mon chef facilite la réalisation du travail »). Les travailleurs sociaux exprimaient leur niveau d'accord à l'aide d'une échelle allant de 1 (pas du tout d'accord) à 4 (tout à fait

d'accord). Les alphas de Cronbach sont de $\alpha = .70$ pour la charge psychologique, de $\alpha = .78$ pour le soutien des collègues et de $\alpha = .77$ pour le soutien hiérarchique. Dans cette thèse, nous avons décidé de ne pas évaluer la latitude décisionnelle en raison du risque de problèmes de colinéarité avec le besoin d'autonomie.

La charge émotionnelle

L'échelle relative à la charge émotionnelle est issue du questionnaire de la qualité de vie au travail mis au point par Vedhoven et Meijman (1994). Cette échelle explore la façon dont le travail touche émotionnellement les travailleurs, par exemple parce qu'il expose à des situations prenantes et difficiles sur le plan émotionnel. Elle comportait 7 items (exemple item 75 : « Dans votre travail, êtes-vous en contact avec des clients ou des patients difficiles ? »). Les travailleurs sociaux affichaient leur degré d'accord à l'aide d'une échelle allant de 1 (pas du tout d'accord) à 4 (tout à fait d'accord). L'alpha de Cronbach est de $\alpha = .79$.

La résilience

La résilience a été mesurée par l'intermédiaire de l'Echelle de Hardiesse/Résilience (EHR) développée par Brien, Brunet, Boudrias et Desrumaux (2008). L'échelle de la résilience comportait 23 items mesurant la capacité à reprendre des activités avec force et succès suite à des événements stressants. Cette échelle était subdivisée en deux parties. La première mesurait la capacité du travailleur à faire face à un événement stressant (exemple item 99 : « chercher une solution pour faire face ») et la seconde mesurait la capacité du travailleur à rebondir à la suite d'un événement stressant (exemple : item 117 : « rebondir avec plus de compétence ». les participants répondaient sur une échelle de fréquence allant de 1 (presque jamais) à 5 (presque toujours). L'alpha de Cronbach est de $\alpha = .93$ pour la résilience.

La satisfaction des besoins fondamentaux

Les échelles de la satisfaction des besoins fondamentaux comportaient 21 items mesurant le besoin d'autonomie (exemple item 1 : « Je sens que je peux décider comment faire mon travail»), le besoin de compétence (exemple item 3 : « Je ne me sens pas trop compétent lorsque je suis au travail») et le besoin d'affiliation sociale (exemple item 6 : « Je m'entends bien avec les personnes au travail »). Cette échelle est l'adaptation française de l'échelle Basic Need Satisfaction at Work de Deci & Ryan (2000) et traduite par Desrumaux et Bouterfas (2011). Les participants expriment leur niveau d'accord à l'aide d'une échelle allant de 1 (pas du tout vrai) à 7 (très vrai). Les alphas de Cronbach sont de $\alpha = .67$ pour le besoin

d'autonomie, de $\alpha = .65$ pour le besoin de compétence, de $\alpha = .56$ pour le besoin d'affiliation sociale et de $\alpha = .78$ pour les trois besoins fondamentaux.

Le bien-être et la détresse au travail

Les variables dépendantes étaient inspirées de la mesure du bien-être et de la détresse de Massé et al. (1998) et s'illustraient par les définitions suivantes (Brunet, et al., 2009) : « Le mieux-être au travail est fonction simultanément de la présence d'indices positifs, c'est-à-dire le bien-être et de l'absence d'indices négatifs, c'est-à-dire la détresse ». Le bien-être psychologique au travail (Massé et al., 1998a) était composé de cinq dimensions : Le bonheur au travail (aimer son travail), l'équilibre (accorder autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles), la relation positive avec autrui (se sentir apprécié au travail par ses collègues), le désir d'aller de l'avant (ambition et désir de réaliser des projets) et le bien-être par rapport à soi (se sentir bien dans sa peau). Au total, 25 items graduée en 5 points allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord), mesuraient le bien-être psychologique (exemple : item 195 : « Ces temps-ci, dans mon emploi, j'ai facilement le sourire »). L'alpha de Cronbach est de $\alpha = .90$.

L'échelle de détresse psychologique de Massé et al. (1998b), également validée par Gilbert et al. (2008), appréhendait la détresse psychologique comme un sentiment désagréable représenté par les dimensions irritabilité-agressivité (tendance à être à fleur de peau et colérique envers leurs collègues), l'anxiété-dépression (tendance à être déprimé ou stressé au travail). La consigne « Ces temps-ci dans mon emploi... » précédait 23 items assortis d'une échelle de fréquence allant de « jamais » (1) à « presque toujours » (5). Au total, 23 items mesuraient la détresse psychologique (exemple : item 212 : « Ces temps-ci, dans mon emploi, je suis agressif pour tout et pour rien »). L'alpha de Cronbach est de $\alpha = .95$.

L'épuisement professionnel

L'échelle d'épuisement professionnel de Maslach (1988) contient 22 items mesurant l'épuisement émotionnel, défini comme le sentiment d'être envahi ou épuisé par son travail. Les participants mentionnaient la fréquence selon laquelle ils percevaient le sentiment en question au moyen d'une échelle en sept point allant de « jamais » à « tous les jours » (exemple item 122 : « Je sens émotionnellement pompé (e) par mon travail »), la dépersonnalisation, qui se manifeste par des sentiments d'insensibilité et des réponses impersonnelles aux clients (exemple item 131 : « Je sens que je traite les autres de façon interpersonnelle ») et l'accomplissement personnel, traduit par des sentiments de compétence

et de réalisation de soi au travail (exemple item 137: « Je résous avec efficacité les problèmes des gens »). Maslach et Jackson (1986) considèrent l'épuisement professionnel comme une variable continue exprimant un degré d'atteinte catégorisé comme faible, moyen ou élevé. Un score élevé aux sous-échelles d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation relié à un score faible d'accomplissement personnel représente un degré élevé d'épuisement professionnel. Les trois dimensions sont évaluées séparément. Les participants n'ont pas de score global de burnout mais un score pour chaque composante. Il est élémentaire et impératif de considérer séparément les trois dimensions de l'épuisement professionnel car elles correspondent à des notions différentes et procurent des connaissances pour la santé psychologique des travailleurs. De plus, il s'agit d'une échelle validée empiriquement par de nombreuses recherches (Hansez et al., 2010 ; Pezet-Langevin, 2002 ; Schaufeli et al., 1996 ; Worley et al., 2008) et possède une très bonne fidélité test-retest (Maslach et al., 1996). Les alphas de Cronbach sont de $\alpha = .90$ pour l'épuisement émotionnel, de $\alpha = .74$ pour la dépersonnalisation et de $\alpha = .81$ pour l'accomplissement personnel.

4. Résultats

Les données ont été traitées à l'aide des logiciels Statistica « 6 » et SPSS « 20 » en plusieurs étapes. Nous avons tout d'abord analysé les corrélations de premier ordre permettant d'explorer les combinaisons entre les différents inducteurs et le bien-être psychologique. Ensuite, des analyses de régressions pas-à-pas ont permis de vérifier les relations entre les différentes variables. Enfin, des analyses de médiations selon la méthode de Preacher & Hayes (2008) ont été faites afin de tester les hypothèses de médiations. Cette méthode permet de vérifier l'existence de liens directs et indirects à partir de régressions et d'une procédure de ré-échantillonnage (bootstrapping) non paramétrique. Nous avons favorisé cette méthode comparativement à l'application de la modélisation par équations structurelles étant donné que le modèle postulé renfermait un nombre de paramètres à estimer trop important par rapport à l'échantillon disponible (i.e., un ratio nombre de participants/paramètres à estimer supérieur à 1:20) (Kline, 2011). Par conséquent, la démarche prescrite (Hayes & Preacher, *sous presse*) dissocie les liens impliqués dans un modèle de médiation de la manière suivante. Le lien A représente l'influence spécifique d'une variable indépendante (VI) sur une variable médiatrice (VM) en contrôlant pour l'effet des autres VI, le lien B représente l'influence spécifique d'une VM sur la variable dépendante (VD) en contrôlant pour l'effet des autres

VM et VI ; et le lien C' (ou effet direct) représente l'influence spécifique d'une VI sur la VD en contrôlant pour l'effet des autres VI et VM. L'effet de médiation ou effet indirect représente pour sa part le produit de liens spécifiques A et B. Enfin, le lien C représente l'effet total d'une VI sur la VD en contrôlant pour l'effet des autres VI. Il constitue la somme de l'effet direct et indirect (Preacher & Hayes, 2008). Lorsqu'on obtient un effet indirect significatif, on regarde si l'effet direct devient non-significatif pour voir s'il s'agit d'une médiation partielle ou totale.

Dans la présente étude, l'effet indirect est vérifié à l'aide d'une méthode de bootstrapping générant 5000 échantillons alternatifs et un intervalle de confiance de 95%. Il est possible de conclure à un lien de médiation lorsque l'intervalle de confiance obtenu par le biais du ré-échantillonnage est différent de zéro. Il est à noter que cette méthode couramment utilisée s'avère robuste aux biais possibles de distributions non normales des données (Preacher & Hayes, 2008).

Les données ont été traitées en plusieurs étapes. Nous avons tout d'abord examiné les statistiques descriptives relatives à chaque variable. Ensuite, les corrélations ont été analysées afin d'examiner au préalable les liens entre les variables indépendantes, dépendantes et médiatrices. Ce faisant, des analyses de régressions pas-à pas ont été étudiées afin de vérifier les relations entre les différentes variables. Enfin, des analyses de médiations ont été mises en œuvre afin de tester les hypothèses de médiations.

4.1. Analyse des statistiques descriptives

Dans un premier temps, nous allons observer et analyser les moyennes des inducteurs organisationnels, des inducteurs liés au travail et de la résilience

Tableau 3

Moyennes et écart-types des différentes variables

	Moyenne	Ecart-type
Inducteurs organisationnels		
Justice distributive	2,45/5	1,05
Justice procédurale	3,17/5	0,77
Justice interactionnelle	3,92/5	0,85
Justice informationnelle	3,33/5	0,95
Soutien collègues	3,01/4	0,49
Soutien hiérarchique	2,89/4	0,60
Inducteurs liés à la tâche		
Charge psychologique	2,67/4	0,45
Charge émotionnelle	2,48/4	0,52
Inducteur personnel		
Résilience	3,64/5	0,57
Satisfaction des besoins		
Besoin d'affiliation	4,51/7	0,83
Besoin de compétence	5,04/7	0,92
Besoin d'autonomie	4,57/7	0,94
Indices de santé psychologique au travail		
Bien-être psychologique	3,80/5	0,56
Détresse psychologique	1,75/5	0,64
Épuisement émotionnel	2,96/7	1,14
Dépersonnalisation	2,22/7	0,98
Accomplissement personnel	5,23/7	0,91

L'examen descriptif indique que la moyenne la plus faible des quatre dimensions part de la justice distributive ($M = 2,45$), à la justice procédurale ($M = 3,17$), la justice informationnelle ($M = 3,33$) et est la plus élevée pour la justice interpersonnelle ($M = 3,92$). Nous pouvons supposer que les travailleurs sociaux sont plus sensibles aux procédures de prises de décisions

qu'à l'équité des récompenses ou qu'ils perçoivent une injustice dans l'équité des récompenses. Ensuite, les travailleurs sociaux semblent recevoir plus de soutien de la part de leurs collègues ($M = 3,01$) que de leur hiérarchie ($M = 2,89$). Sur le plan du travail, la charge de travail ($M = 2,67$) et la charge émotionnelle ($M = 2,48$) apparaissent moyennement élevées. En outre, les enseignants se considèrent comme étant résilients ($M = 3,64$).

Concernant les variables intermédiaires, le besoin de compétence obtient la moyenne la plus élevée ($M = 5,04$) et, l'affiliation ($M = 4,51$) et l'autonomie ($M = 4,57$) correspondent à des moyennes élevées. Ces données portent à croire que les travailleurs sociaux estiment que leurs besoins sont satisfaits.

Enfin, il apparaît que les résultats sont plutôt positifs pour le bien-être psychologique au travail comme en atteste la moyenne assez importante obtenue pour le bien-être ($M = 3,80$). Cette moyenne exprime le fait que les travailleurs sociaux s'estiment être bien au travail. Par ailleurs, la moyenne de la détresse ($M = 1,75$) indique que les travailleurs sociaux se sentent faiblement en détresse au travail. Parmi les dimensions de l'épuisement professionnel, l'épuisement émotionnel ($M = 2,96$) et la dépersonnalisation ($M = 2,22$) présentent des moyennes faibles par rapport à l'accomplissement personnel ($M = 5,23$).

Rappelons que le Maslach Burnout Inventory mesure les dimensions de l'épuisement séparément. En d'autres termes, l'individu obtient un score pour chaque dimension. Lorsque les scores des deux premières dimensions sont élevés (et celui de la troisième dimension faible), cela suggère un burnout élevé et lorsque le score de la troisième dimension est élevé (et celui des deux premières faible), cela désigne un faible burnout. Selon Maslach et al. (1996), l'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel soit directement, soit à travers la dépersonnalisation. La moyenne faible de l'épuisement émotionnel peut expliquer la moyenne élevée de l'accomplissement personnel.

Globalement, les travailleurs sociaux de notre échantillon ont un score moyennement élevé au niveau de l'accomplissement personnel et ont un score moyennement faible au niveau de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation. Ces moyennes permettent de penser qu'une majorité de ces 369 travailleurs sociaux n'est pas dans une situation avérée d'épuisement professionnel.

4.2. Analyse corrélacionnelle

En vue de vérifier la fiabilité des instruments, des analyses de cohérence interne ont été réalisées au moyen de coefficients alpha de Cronbach(α). Les résultats des analyses se révèlent très satisfaisants à l'exception du besoin d'affiliation affichant un alpha de .56. Partant de ces constats, des analyses corrélacionnelles ont été opérées entre les différentes variables de l'étude (tableau 3) en vue de tester les hypothèses (annexe 4).

Sur 78 corrélacions testées (tableau 2), 66 sont significatives et 38 corrélacions sont supérieures à .30. Nous allons d'abord examiner les liens entre les inducteurs et le bien-être psychologique. Puis, nous étudierons les liens entre les inducteurs et la satisfaction des besoins fondamentaux et enfin, nous considérerons les liens entre la satisfaction des besoins et le bien-être psychologique.

Liens entre les inducteurs organisationnels et le bien-être psychologique

Nous observons que la justice distributive est significativement et positivement liée au bien-être ($r = .12, p < .05$). Concernant la justice procédurale, elle est significativement et positivement associée au bien-être ($r = .39, p < .001$). La justice interpersonnelle est significativement et positivement liée au bien-être ($r = .41, p < .001$). La justice informationnelle est significativement et positivement liée au bien-être ($r = .38, p < .001$). Les quatre dimensions de la justice organisationnelle soutiendraient le bien-être psychologique des travailleurs sociaux, ce qui va dans le sens de notre hypothèse 1.

Egalement, les corrélacions indiquent que le soutien social des collègues est significativement et positivement associé au bien-être ($r = .35, p < .001$). Le soutien hiérarchique est aussi significativement et positivement lié au bien-être ($r = .40, p < .001$). Des attitudes d'aide et d'écoute de la part des collègues et de la hiérarchie conforteraient un sentiment de bien-être au travail ce qui valide l'hypothèse 2.

Nous n'avons pas pu démontrer de liens significatifs entre la charge de travail, la charge émotionnelle et le bien-être. Néanmoins, les deux types de charges sont assez fortement corrélées entre elles ($r = .44, p < .001$). Ces résultats infirment l'hypothèse 3 et l'hypothèse 4.

La résilience est significativement et positivement liée au bien-être ($r = .57, p < .001$). Le fait que le travailleur social reprenne ses activités avec plus de force et de succès suite aux obstacles présents dans l'environnement faciliterait le bien-être psychologique, ce qui valide notre hypothèse 5.

Liens entre prédicteurs (VI) et les variables médiatrices.

Nous remarquons que la justice distributive est significativement et positivement liée au besoin d'affiliation ($r = .16, p < .01$) et au besoin d'autonomie ($r = .24, p < .001$). Il en va de même pour la justice procédurale, elle est significativement et positivement associée au besoin d'autonomie ($r = .46, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .24, p < .001$), de compétence ($r = .25, p < .001$). Concernant la justice interactionnelle, elle est significativement et positivement liée au besoin d'autonomie ($r = .51, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .39, p < .001$), de compétence ($r = .25, p < .001$). Quant à la justice informationnelle, elle est significativement et positivement liée au besoin d'autonomie ($r = .42, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .26, p < .001$), de compétence ($r = .31, p < .006$). Enfin, la justice interpersonnelle est positivement reliée aux besoins d'autonomie ($r = .52, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .28, p < .001$) et de compétence ($r = .31, p < .001$).

Le soutien social des collègues est significativement et positivement associé au besoin d'autonomie ($r = .41, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .58, p < .001$), de compétence ($r = .29, p < .001$).

Le soutien hiérarchique est significativement et positivement associé au besoin d'autonomie ($r = .46, p < .01$), d'affiliation sociale ($r = .31, p < .001$), de compétence ($r = .39, p < .01$).

Nous repérons aussi que la charge au travail est significativement et négativement liée au besoin d'autonomie ($r = -.32, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = -.15, p < .01$), de compétence ($r = -.23, p < .001$).

Plus la charge émotionnelle est élevée, moins les besoins d'autonomie ($r = -.11, p < .05$) et de compétence ($r = -.13, p < .01$) sont satisfaits.

Plus la résilience est élevée, les besoins d'autonomie ($r = .35, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .13, p < .01$), de compétence ($r = .32, p < .001$) sont satisfaits.

Nous n'avons pas trouvé de lien significatif entre la charge émotionnelle et le besoin d'affiliation social. De même, nous n'avons pas pu établir de lien significatif entre la justice distributive et le besoin de compétence.

La satisfaction des trois besoins conserverait des liens significatifs avec tous les inducteurs sauf la justice distributive et la charge émotionnelle. Ce qui valide partiellement l'hypothèse 6.

Liens entre les variables médiatrices et le bien-être

Nous repérons que le besoin d'autonomie est lié significativement et positivement au bien-être ($r = .47, p < .001$). Plus le besoin d'affiliation sociale est satisfait, plus le bien-être augmente ($r = .30, p < .001$). Enfin, plus le besoin de compétence est satisfait plus le bien-être augmente ($r = .42, p < .001$). L'hypothèse 7 est totalement validée.

La satisfaction des besoins psychologiques d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale auprès des travailleurs sociaux favoriserait le bien-être psychologique au travail. Plus la satisfaction du besoin d'autonomie, de compétence et d'affiliation social est perçu comme satisfaisant, plus les travailleurs sociaux s'estiment être bien psychologiquement. La satisfaction des trois besoins semble être un inducteur avantageux afin de maintenir le bien-être psychologique des travailleurs sociaux.

4.3. Analyse de régressions hiérarchiques

La régression pas-à-pas ascendante introduit séquentiellement les variables une par une dans le modèle. Cette procédure permet de connaître la différence de variance expliquée lorsque l'on ajoute une nouvelle variable et de savoir s'il est éventuellement possible d'apporter une précision au phénomène étudié. Ainsi, les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la charge émotionnelle et la résilience sont mesurés à chaque étape afin de produire leur seuil d'explication du bien-être psychologique des travailleurs sociaux.

Tableau 4

Régressions pas-à-pas ascendantes sur le bien-être psychologique intégrant les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et la satisfaction des trois besoins psychologiques

Etape 1	F(1, 367)	Coefficients standardisés Bêta	R²	T	p
Bien-être	178,98		.32	11,47	.000
Résilience		.57		13,38	.000***
Etape 2	F(2, 366)	Coefficients standardisés Bêta	R²	T	p
Bien-être	126,42		.40	8,37	.000
Résilience		.46		10,88	.000***
Besoin autonomie		.30		7,07	.000***
Etape 3	F(3, 365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	T	p
Bien-être	90,73		.44	7,67	.000
Résilience		.44		10,45	.000***
Besoin autonomie		.24		5,13	.000***
Justice procédurale		.15		3,44	.001***
Etape 4	F(4,365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	T	p
Bien-être	72,21		.43	6,19	.000
Résilience		.42		9,94	.000***
Besoin autonomie		.15		3,03	.003**
Justice procédurale		.16		3,57	.000***
Besoin compétence		.15		3,15	.002**
Etape 5	F(5, 363)	Coefficients standardisés Bêta	R²	T	p
Bien-être	60,47		.45	4,51	.000
Résilience		.42		10,11	.000***
Besoin autonomie		.11		2,22	.027*
Justice procédurale		.15		3,39	.001**
Besoin compétence		.14		2,94	.003**
Besoin affiliation		.12		2,82	.005**

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ R² ajusté

Dans l'étape 1 de l'analyse de régression, la variable qui contribue au bien-être psychologique est la résilience ($\beta = .177, p < .001$). Puis, dans l'étape 2, la satisfaction du besoin psychologique d'autonomie vient s'ajouter pour expliquer le bien-être ($\beta = .30, p < .001$). Ensuite, dans l'étape 3, la justice procédurale ($\beta = .15, p < .001$) vient également contribuer à l'explication du bien-être. Dans l'étape 4, la satisfaction du besoin de compétence favorise le bien-être ($\beta = .15, p < .01$). Enfin, dans l'étape 5, la satisfaction du besoin d'affiliation sociale complète l'explication du bien-être psychologique ($\beta = .12, p < .01$).

Ces résultats indiquent le rôle essentiel de la satisfaction des trois besoins psychologiques sur le bien-être des travailleurs sociaux et l'importance de la résilience et de la justice procédurale dans la prévention du bien-être psychologique.

Les trois autres dimensions de la justice organisationnelle, le soutien de la hiérarchie, le soutien des collègues, la charge de travail et la charge émotionnelle ne présentant aucun lien avec le bien-être psychologique.

4.4. Analyse de médiation

Afin d'effectuer les analyses de médiations, nous avons réalisé trois ensembles d'analyses en utilisant la satisfaction psychologique des besoins d'affiliation, de compétence et d'autonomie comme variable médiatrice (VM). Le premier ensemble exploite les variables organisationnelles (la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle, la justice informationnelle, le soutien des collègues et le soutien hiérarchique) comme variables indépendantes (VI) et le bien-être psychologique comme variable dépendante (VD) ; le second ensemble utilise les variables liés au travail (charge de travail et charge émotionnelle) comme VI et le bien-être psychologique comme VD ; le troisième ensemble emploie la variable individuelle (la résilience) comme VI et le bien-être psychologique comme VD.

L'hypothèse 8 mentionnant l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques (affiliation, compétence, autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et le bien-être psychologique au travail est partiellement validée. En effet, les différents effets ou liens entre les variables sont présentés au tableau 4. En premier lieu, ils indiquent que la justice procédurale ($\beta = .16, p < .05$) la justice interpersonnelle ($\beta = .15, p < .05$), le soutien des collègues ($\beta = .16, p < .01$) et la résilience ($\beta = .57, p < .001$) favorisent significativement le bien-être psychologique (voir lien

C). Ces derniers résultats viennent confirmer partiellement nos hypothèses. En effet, l'hypothèse 1 mentionnant que les quatre dimensions de la justice organisationnelle favoriseraient le bien-être est partiellement validée. Ensuite, l'hypothèse 2 supposant que le soutien hiérarchique et le soutien des collègues influenceraient le bien-être, est aussi partiellement validée. Les hypothèses 3 et 4 ne sont pas validées. Enfin l'hypothèse 5 est complètement validée.

Il apparaît que le soutien des collègues ($\beta = .54, p < .001$), la charge de travail ($\beta = -.19, p < .01$) et la résilience ($\beta = .13, p < .001$) favorisent significativement la satisfaction du besoin d'affiliation sociale. De plus, la justice distributive ($\beta = -.10, p < .01$), le soutien hiérarchique ($\beta = .23, p < .01$), le soutien des collègues ($\beta = .13, p < .05$), la charge de travail ($\beta = -.23, p < .01$) et la résilience ($\beta = .3, p < .001$) influenceraient significativement la satisfaction du besoin de compétence. Pour finir, la justice procédurale ($\beta = .16, p < .001$), la justice interpersonnelle ($\beta = .29, p < .01$), le soutien des collègues ($\beta = .20, p < .01$), la charge de travail ($\beta = -.34, p < .001$) et la résilience ($\beta = .34, p < .001$) contribueraient significativement à la satisfaction du besoin d'autonomie (voir lien A). En revanche, la charge émotionnelle n'est liée significativement avec aucun des trois besoins. Ces résultats viennent confirmer partiellement nos hypothèses 6a et 6b. Effectivement, les justices procédurale et informationnelle ne semblent pas favoriser la satisfaction des besoins.

Concernant le premier ensemble d'analyses, la satisfaction du besoin d'affiliation sociale ($\beta = -.06, ns$) n'influencerait pas significativement le bien-être. Néanmoins, les satisfactions des besoins de compétence ($\beta = .19, p < .01$) et d'autonomie ($\beta = .16, p < .01$) favoriseraient positivement et significativement le bien-être (liens B). Ainsi, ces résultats viennent valider partiellement l'hypothèse 7 qui prévoyait que la satisfaction des trois besoins aurait un effet favorable sur le bien-être.

A propos du deuxième et troisième ensemble d'analyses, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale ($\beta = .13, p < .01$), de compétence ($\beta = .13, p < .01$) et d'autonomie ($\beta = .18, p < .001$) contribueraient positivement et significativement au bien-être (liens B). L'hypothèse 7 est validée.

Partant de ces différents résultats, nous pouvons examiner et interpréter premièrement l'effet médiateur de la satisfaction du besoin d'affiliation sociale entre la résilience et le bien-être. Deuxièmement, nous considérerons l'effet médiateur de la satisfaction du besoin de

compétence entre le soutien des collègues, la résilience et le bien-être. Troisièmement, nous vérifierons l'effet médiateur de la satisfaction du besoin d'autonomie entre la justice procédurale, la justice interpersonnelle, le soutien des collègues, la résilience et le bien-être.

D'autre part, les résultats révèlent qu'en enlevant l'effet indirect de l'effet total (voir lien C'), le soutien des collègues ($\beta = .07$, *ns*) et la justice interpersonnelle ($\beta = .09$, *ns*) n'influencent plus significativement le bien-être, ce qui suggère une médiation complète. En revanche, après le retrait de l'effet indirect, la résilience ($\beta = .44$, $p < .001$), et la justice procédurale ($\beta = .13$, $p < .01$), continuent d'agir significativement sur le bien-être. De plus, l'effet direct de la justice procédurale et de la résilience restent plus faibles que l'effet total, ce qui suggère une médiation partielle.

Concernant les effets indirects, les résultats aux analyses de bootstrap indiquent que la résilience influencerait significativement le bien-être au travers de la satisfaction des besoins d'affiliation sociale (.0029 ; .0417), de compétence (.0147 ; .0775) et d'autonomie (.2081 ; .1100). Ensuite, le soutien des collègues favoriserait significativement le bien-être par l'intermédiaire de la satisfaction du besoin de compétence (.0030 ; .0717) et d'autonomie (.0080 ; .0828). Enfin, la justice procédurale (.0024 ; .0514) et la justice interpersonnelle (.0086 ; .0695) influenceraient significativement le bien-être grâce à la satisfaction du besoin d'autonomie.

Finalement, la satisfaction du besoin d'affiliation médiatise partiellement le lien entre la résilience et le bien-être. De plus, la satisfaction du besoin de compétence médiatise d'une part, totalement le lien entre le soutien des collègues et le bien être, d'autre part, partiellement la relation entre la résilience et le bien-être. Enfin, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la justice interpersonnelle, le soutien des collègues et le bien-être, d'autre part, partiellement le lien entre la justice procédurale, la résilience et le bien-être.

Nous postulons que la satisfaction des trois besoins psychologiques aurait un effet médiateur entre les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et le bien-être psychologique au travail. L'hypothèse 8 est partiellement validée.

Tableau 5

Effet de médiations des besoins psychologiques entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et le bien-être psychologique

	VI		Effet total (lien C)	Effet de VI sur VM (lien A)	Effet de VM sur VD (lien B)	Effet direct (lien C')	Effet indirect	Intervalles de Confiance LLCI ULCI
variables organisationnelles	Justice distributive	Affiliation Compétence Autonomie	-.07	.01 -.10** .00	.06 .19** .16**	-.05	.00 .00 ^a .00	-.0025 ; .0080 -.0265 ; -.0004 -.0035 ; .0157
	Justice procédurale	Affiliation Compétence Autonomie	.16*	-.04 -.01 .16**	.06 .19** .16**	.13*	-.00 .00 .02 ^a	-.0190 ; .0030 -.0184 ; .0282 .0024 ; .0514
	Justice interpersonnell e	Affiliation Compétence Autonomie	.15**	.07 .03 .29***	.06 .19** .16**	.09	.00 .01 .03 ^a	-.0022 ; .0171 -.0096 ; .0317 .0086 ; .0695
	Justice Informationnel le	Affiliation Compétence Autonomie	.06	.06 .11 .00	.06 .19** .16**	.03	.01 .01 .00	-.0022 ; .0176 -.0062 ; .0347 -.0175 ; .0171
	Soutien collègues	Affiliation Compétence Autonomie	.16**	.54*** .13* .20**	.06 .19** .16**	.07	.03 .03 ^a .03 ^a	-.0283 ; .1137 .0030 ; .0717 .0080 ; .0828
	Soutien hiérarchique	Affiliation Compétence Autonomie	.08	-.01 .23** .04	.06 .19** .16**	.06	-.00 .04 .01	-.0147 ; .0060 .0160 ; .0793 -.0023 ; .0475
	Variables liés à l'activité	Charge de travail	Affiliation Compétence Autonomie	.01***	-.06 -.16** -.20***	.12** .22*** .31***	.08	-.02 -.06 ^a -.13 ^a
Charge émotionnelle		Affiliation Compétence Autonomie	-.02	.05 -.03 -.00	.12** .22*** .31***	.01	.01 -.01 .01	-.0022 ; .0379 -.0388 ; .0198 -.0256 ; .0592
Variable individuelle	Résilience	Affiliation Compétence Autonomie	.45***	.04 .20*** .15***	.10** .13** .12***	.44***	.02 .04 ^a .06 ^a	.0029 ; .0417 .0147 ; .0775 .2081 ; .1100

VI = variable indépendante ; VM = variable médiatrice (satisfaction des besoins) ; VD = variable dépendante

^a Significatif à un seuil de confiance à 95%

*p < .05 **p < .01 *** p < .001

5. Discussion

Les objectifs de cette étude auprès des travailleurs sociaux étaient d'évaluer le bien-être psychologique et de tester les effets directs et indirects des inducteurs organisationnels, des inducteurs liés au travail et d'un inducteur individuel.

Tout d'abord, l'analyse de régressions pas-à-pas ascendante sur le bien-être psychologique indique que la satisfaction des besoins psychologiques d'autonomie, de compétence, d'affiliation sociale, la justice procédurale et la résilience sont des facteurs déterminants du bien-être psychologique, ce qui confirme les hypothèses 1, 5 et 7. Lorsque tous les inducteurs sont regroupés dans l'analyse de régression, les autres dimensions de la justice organisationnelle n'expliquent pas le bien-être. De même que la charge émotionnelle et la charge de travail ne prédisent pas le bien-être psychologique.

En revanche, lorsque les inducteurs sont séparés dans l'analyse statistique de régression multiple, la justice interpersonnelle, le soutien des collègues et la charge de travail expliquent le bien-être psychologique au travail. Les hypothèses 1, 2 et 3 sont partiellement validées.

Afin de favoriser le bien-être psychologique des travailleurs sociaux, l'organisation se doit d'encourager la satisfaction des besoins d'autonomie, d'affiliation sociale et de compétence. Concernant la justice organisationnelle, l'organisation devrait privilégier les règles et les procédures d'allocations des rétributions. Les travailleurs sociaux considèrent aussi que pour être en bien-être au travail, il faut être traité avec respect et dignité au travail. Ces résultats vont à l'encontre de l'étude de Gilbert et al. (2008) qui ne montrait aucun lien entre la justice organisationnelle et le bien-être psychologique.

Leroy et al. (2014) ont montré dans leur étude, que seule la justice interpersonnelle contribuait au bien-être subjectif. Nos résultats montrent que la justice interpersonnelle et la justice procédurale contribuent au bien-être.

D'ailleurs, les résultats des analyses corrélationnelles corroborent les résultats de Colquitt et al. (2001) affirmant une très forte association entre la justice procédurale et la justice interactionnelle. Effectivement, les résultats indiquent qu'il y a une très forte association entre d'une part, la justice procédurale et la justice interpersonnelle ($r = .61$), d'autre part entre la justice procédurale et la justice informationnelle ($r = .68$).

En revanche, ces résultats vont dans le sens de la théorie de l'heuristique de justice (Van den Bos et al., 1999) et de certains travaux (Colquitt et al., 2001 ; Matterson et al., 2000) qui suggèrent que l'individu accorde plus d'importance aux procédures de prises de décisions.

Partant des travaux évoquant que la résilience favorisait le bien-être des travailleurs (Boudrias et al., 2011 ; Zacharyas & Brunet, 2010 ; Zacharyas, 2013), nous postulons (H6) qu'une attitude résiliente contribuerait au bien-être. Conformément aux prédictions, les travailleurs sociaux jugés résilients ont un niveau de bien-être élevé. Boudrias (2012) suggérait que les ressources personnelles ont une plus forte incidence sur la satisfaction des besoins fondamentaux, ce qui n'est pas le cas dans cette recherche. Le soutien des collègues a une forte influence sur la satisfaction des besoins psychologiques.

Nous avons pu mettre en évidence l'effet négatif de la charge de travail sur le bien-être des travailleurs sociaux. Une grande quantité de travail, les exigences du travail et les contraintes temporelles sont préjudiciable au bien-être des travailleurs sociaux (Demerouti et al., 2001 ; Karasek & Theorell, 1990).

La satisfaction des trois besoins psychologiques, la perception d'une justice procédurale, le respect au travail, la charge de travail et la résilience sont des variables à prendre en compte pour prévenir le bien-être psychologique des travailleurs sociaux.

Partant de la théorie de l'autodétermination (Deci & Ryan, 2000) et des différents travaux (Brien, 2012 ; Llardi et al., 1993 ; Ryan & Deci, 2000 ; Ryan & Frederick, 1997) montrant que la satisfaction des besoins psychologiques contribuerait à une meilleure santé des travailleurs. Nous postulons que la satisfaction des trois besoins psychologiques (H8) aurait un effet médiateur entre les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et le bien-être psychologique au travail.

Finalement, la satisfaction du besoin d'affiliation médiatise partiellement le lien entre la résilience et le bien-être. De plus, la satisfaction du besoin de compétence médiatise d'une part, totalement le lien entre le soutien des collègues et le bien être, d'autre part, partiellement la relation entre la résilience et le bien-être. Enfin, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la justice interpersonnelle, le soutien des

collègues et le bien-être, d'autre part, partiellement le lien entre la justice procédurale, la résilience et le bien-être. L'hypothèse 8 est partiellement validée.

En conclusion, dans cette étude, les meilleurs prédicteurs du bien-être au travail sont la résilience, la satisfaction des trois besoins psychologiques (autonomie, compétence et affiliation), la justice procédurale, la justice interpersonnelle et le soutien des collègues.

Recherche 2 : L'impact des inducteurs liés au travail, des inducteurs organisationnels et de la résilience sur la détresse psychologique des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques

Cette étude vise à évaluer la détresse psychologique des travailleurs sociaux ($N=369$) dans une approche prévisionnelle de la santé psychologique au travail. Nous expérimentons les liens entre les inducteurs organisationnels (justice distributive, justice procédurale, justice interpersonnelle et justice informationnelle, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues), les inducteurs liés au travail (la charge de travail et la charge émotionnelle), un inducteur personnel (la résilience) et la détresse psychologique. Par ailleurs, nous testons, l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins fondamentaux (besoins d'affiliation, de compétence et d'autonomie) issue de la théorie de l'autodétermination (Deci & Ryan, 1984) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et la détresse psychologique. Les résultats des analyses de corrélations et régressions suggèrent des liens entre les différents inducteurs et la détresse psychologique.

1. Problématique

Il est essentiel d'agir sur la détresse psychologique car elle peut conduire à des problèmes de santé auto-destructeurs ou dangereux comme l'alcoolisme, des maladies cardiovasculaires, le suicide et elle peut avoir un effet négatif sur le travail. Les personnes souffrant de détresse sont dans l'incapacité de prendre des décisions et ont des relations sociales conflictuelles. De plus, la détresse peut conduire à des humeurs dépressives, à de l'anxiété, à un sentiment d'autodévalorisation et à un désengagement social (Massé, 1995). Enfin, la détresse est en lien avec les suicides et la dépister permet de prévenir auto-destructrices (Nicolas, Séguin, Desrumaux & Baugnet, 2014).

L'environnement et les caractéristiques liés au travail peuvent influencer la détresse psychologique des travailleurs (Marchand et al., 2006 ; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). En effet, la présence d'une justice organisationnelle au sein d'une organisation freine la détresse psychologique au travail (Boudrias et al., 2013 ; Bouterfas & Desrumaux, 2013 ; Gilbert, Savoie & Brunet, 2008). Dans cette optique, nous nous attendons à ce que la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle et la justice informationnelle

limitent la détresse psychologique des travailleurs sociaux (hypothèse 1). Un autre facteur important pouvant altérer la santé psychologique du travailleur et produire des symptômes de détresse psychologique est la relation sociale (Marchand et al., 2005). La détérioration des relations et l'absence de soutien augmente la détresse (Nicolas et al., 2014 ; Ntsame Sima, 2012). Ceci nous conduit à l'hypothèse que le soutien hiérarchique et le soutien des collègues protégeront les travailleurs de la détresse psychologique (hypothèse 2). De même, un environnement de travail désagréable accroît l'apparition de détresse psychologique chez les travailleurs (Marchand et al., 2006 ; Wilkins & Beaudet, 1998). Un nombre d'heures élevé et une quantité importante de travail peuvent aussi précipiter l'apparition de la détresse psychologique (Marchand et al., 2003). Enfin les recherches auprès des enseignants de Boudrias et al. (2011 et 2014) et de Desrumaux et al. (2014) ont indiqué que la charge de travail impactait drastiquement et directement la détresse. Dans cette veine, nous nous attendons à ce qu'une charge de travail élevée prédise la détresse psychologique des travailleurs sociaux (hypothèse 3). Dans la mouvance de Hess (2003), nous proposons de manière inédite qu'une forte charge émotionnelle sera significativement liée à une augmentation de la détresse psychologique (hypothèse 4).

Les travailleurs sociaux exercent dans des conditions de plus en plus difficiles (manque de moyens, accentuation des procédures, manque de reconnaissance et une position importante du contrôle social) (Gollac, 2005). Pour gérer ces difficultés, les agents du social peuvent faire preuve de résilience. Dans un autre secteur mettant en œuvre les relations humaines (le secteur de l'éducation), des résultats ont mis en évidence au Canada (Boudrias et al, 2014) et en France (Boudrias et al., 2011) un effet positif et protecteur de la résilience contre la détresse. Dans cette optique, nous postulons que la résilience protégera les travailleurs de la détresse psychologique (hypothèse 5).

La théorie de l'autodétermination (Deci & Ryan 1985 ; 2000) suggère qu'une personne peut accéder à un état optimal de bien-être et d'ajustement au travail lorsque ses trois besoins fondamentaux d'autonomie, d'affiliation sociale, de sentiment de compétence sont satisfaits. Selon Gilbert et Savoie (2007), ces trois besoins fondamentaux peuvent être satisfaits grâce à des ressources personnelles et organisationnelles.

D'une part, nous émettons l'hypothèse que les inducteurs organisationnels et la résilience seront positivement liés à la satisfaction des trois besoins psychologiques (hypothèse 6a). D'autre part, nous proposons que les inducteurs liés au travail contribueront négativement à la satisfaction des trois besoins (hypothèse 6b).

La satisfaction des besoins fondamentaux (Deci & Ryan) s'avère être un facteur essentiel de protection de la détresse psychologique au travail. En effet, Gilbert et al. (2008) déclarent que la satisfaction des besoins fondamentaux (autonomie, compétence et affiliation sociale) est liée à un faible niveau de détresse psychologique. Plus précisément, le fait pour un salarié de percevoir que la satisfaction de ses trois besoins diminue la perception de symptômes de détresse psychologique. Nous postulons donc que, la satisfaction des besoins d'affiliation sociale, de compétence et d'autonomie garantira le bien-être psychologique des travailleurs sociaux (hypothèse 7).

De plus, la satisfaction des besoins a un rôle de médiateur entre le climat et la détresse psychologique au travail. Desrumaux et al. (2014) ont trouvé que l'effet du climat sur la détresse était médiatisé par la satisfaction des besoins. Notamment, la satisfaction des besoins fondamentaux (besoins de compétence et d'affiliation) médiatise complètement le lien entre le climat et la santé psychologique au travail (bien-être et détresse). Bouterfas et Desrumaux (2013) ont suggéré que la satisfaction des trois besoins fondamentaux était un médiateur du lien entre la charge mentale et la détresse psychologique, et médiatise le lien entre la charge émotionnelle et le bien-être psychologique des travailleurs sociaux.

Nous postulons donc que la satisfaction des trois besoins psychologiques médiatisera les liens entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et la détresse psychologique au travail. Plus précisément, nos hypothèses de médiations peuvent se concevoir comme suit : premièrement, la satisfaction du besoin d'affiliation sociale médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et la détresse psychologique (hypothèse 8a). Deuxièmement, la satisfaction du besoin de compétence médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et la détresse psychologique (Hypothèse 8b). Troisièmement, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et la détresse psychologique (Hypothèse 8c).

2. Résultats

2.1 Analyse corrélacionnelle

Nous avons tout d'abord analysé les corrélations de premier ordre permettant d'explorer les combinaisons entre les différents facteurs et le bien-être psychologique (annexe 4). Ensuite des analyses de régressions pas-à-pas vont être étudiées afin de vérifier les relations entre les différentes variables. Enfin, des analyses de médiation selon la méthode de Preacher & Hayes (2008) ont été faites afin de tester les hypothèses de médiations.

Dans l'intention de vérifier la fiabilité des instruments, des analyses de cohérence interne ont été réalisées au moyen de coefficients alpha de Cronbach(α). Les résultats des analyses, entre parenthèses dans le tableau 7, se révèlent tous très satisfaisants. De surcroît, des analyses corrélacionnelles ont été opérées entre les différentes variables de l'étude en vue de tester les hypothèses.

Sur 78 corrélacions testées (tableau 6), 67 sont significatives et 34 corrélacions sont supérieures à .30. Nous allons d'abord examiner les liens entre les inducteurs et le bien-être psychologique, puis nous étudierons les liens entre les inducteurs et la satisfaction des besoins fondamentaux et enfin, nous considérerons les liens entre la satisfaction des besoins et le bien-être psychologique.

Liens entre les inducteurs organisationnels et la détresse psychologique

Les résultats indiquent que la justice procédurale est significativement et négativement liée à la détresse ($r = -.33, p < .001$). De la même manière, la justice interpersonnelle est inversement corrélée à la détresse ($r = -.36, p < .001$). La justice informationnelle est également négativement liée à la détresse ($r = -.33, p < .001$). Seule la justice distributive n'est pas corrélée à la détresse ($r = -.05, ns$). Globalement, la justice organisationnelle contribuerait donc à limiter la détresse psychologique des travailleurs sociaux, ce qui valide partiellement l'hypothèse 1.

Sur le plan du soutien au travail, le soutien social des collègues est inversement associé à la détresse ($r = -.24, p < .001$). Le soutien hiérarchique est aussi significativement et négativement lié à la détresse ($r = -.36, p < .001$). L'absence d'attitudes d'aide et d'écoute

entre les collègues et la hiérarchie conforteraient un sentiment de détresse au travail, ce qui confirme l'hypothèse 2.

Ensuite, des liens significatifs et positifs existent entre d'une part, la charge de travail et la détresse ($r = .29, p < .001$) et d'autre part, la charge émotionnelle et la détresse ($r = .24, p < .001$). Comme attendu, une charge de travail élevée et une charge émotionnelle importante sont liées à un accroissement de la détresse psychologique des travailleurs sociaux. Les hypothèses 3 et 4 sont validées.

La résilience est significativement et négativement liée à la détresse ($r = -.42, p < .001$). Le fait que le travailleur social reprenne ses activités avec plus de force et de succès suite aux obstacles présents dans l'environnement empêcherait la détresse. L'hypothèse 5 est validée.

Liens entre prédicteurs (VI) et les variables médiatrices.

Nous remarquons que la justice distributive est significativement et positivement liée au besoin d'affiliation ($r = .16, p < .01$) et au besoin d'autonomie ($r = .24, p < .001$). Nous constatons aussi que la justice procédurale est significativement et positivement associée au besoin d'autonomie ($r = .46, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .24, p < .001$), de compétence ($r = .25, p < .001$). Concernant justice interactionnelle, elle est significativement et positivement liée au besoin d'autonomie ($r = .51, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .39, p < .001$), de compétence ($r = .25, p < .001$). Quant à la justice informationnelle, elle est significativement et positivement liée au besoin d'autonomie ($r = .42, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .26, p < .001$), de compétence ($r = .31, p < .006$). Enfin, nous établissons des liens significatifs et positifs entre la justice interactionnelle et le besoin d'autonomie ($r = .52, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .28, p < .001$) et de compétence ($r = .31, p < .001$).

Le soutien social des collègues est significativement et positivement associé au besoin d'autonomie ($r = .41, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .58, p < .001$), de compétence ($r = .29, p < .001$). Le soutien hiérarchique est aussi significativement et positivement associé au besoin d'autonomie ($r = .46, p < .01$), d'affiliation sociale ($r = .31, p < .001$), de compétence ($r = .39, p < .01$).

Sur le plan des inducteurs liés au travail, la charge au travail est significativement et négativement liée au besoin d'autonomie ($r = -.32, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = -.15, p < .01$), de compétence ($r = -.23, p < .001$). Pour sa part, la charge émotionnelle est

significativement et négativement liée au besoin d'autonomie ($r = -.11, p < .05$) et de compétence ($r = -.13, p < .01$).

La résilience est significativement et positivement liée au besoin d'autonomie ($r = .35, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .13, p < .01$), de compétence ($r = .32, p < .001$).

Nous n'avons pas pu constater un lien significatif entre le besoin d'affiliation social et la charge émotionnelle et nous n'avons pas pu établir de lien significatif entre le besoin de compétence et la justice distributive.

A propos de la satisfaction des trois besoins, elle conserve des liens significatives avec tout les inducteurs sauf la satisfaction du besoin d'affiliation social n'est pas lié à la charge émotionnelle. Ce qui valide partiellement l'hypothèse 6

Liens entre les variables médiatrices et la détresse psychologique

Nous observons que le besoin d'affiliation sociale est lié significativement et négativement à la détresse ($r = -.24, p < .001$). Le besoin de compétence est lié significativement et négativement à la détresse ($r = -.30, p < .001$). Enfin, nous repérons que le besoin d'autonomie est lié significativement et négativement à la détresse ($r = -.43, p < .001$). La satisfaction des besoins psychologiques d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale auprès des travailleurs sociaux favoriserait négativement la détresse psychologique au travail. Plus les besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale sont perçus comme satisfaits, moins les travailleurs sociaux ressentent de symptômes de détresse psychologique. La satisfaction des trois besoins s'avère être un inducteur profitable afin de protéger les travailleurs sociaux de la détresse psychologique.

2.2. Analyses de régressions hiérarchiques

La régression pas-à-pas ascendante introduit séquentiellement les variables une par une dans le modèle. Cette procédure permet de connaître la différence de variance expliquée lorsqu'est ajoutée une nouvelle variable et de savoir s'il est possible d'apporter une précision au phénomène étudié. Ainsi, les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la charge émotionnelle et la résilience sont mesurés à chaque étape afin de produire leur seuil d'explication de la détresse psychologique des travailleurs sociaux.

Dans l'étape 1 de l'analyse de régression, la variable qui contribue à la détresse psychologique est le besoin d'autonomie ($\beta = -.43, p < .001$). L'étape 2 met en exergue une variable personnelle, la résilience, comme facteur expliquant significativement la détresse ($\beta = -.31, p < .001$). Ensuite, dans l'étape 3, la charge émotionnelle ($\beta = .23, p < .001$) vient également expliquer la détresse. Dans l'étape 4, la justice informationnelle prédit aussi la détresse psychologique ($\beta = -.14, p < .01$). De même, dans l'étape 5, la charge de travail complète l'explication de la détresse psychologique ($\beta = .11, p < .01$). Enfin, dans l'étape 6, la justice distributive explique la détresse psychologique ($\beta = .11, p < .001$).

Ces résultats indiquent le rôle essentiel de la satisfaction du besoin d'autonomie sur la détresse des travailleurs sociaux et l'importance de la résilience, de la charge émotionnelle, de la charge de travail, de la justice informationnelle et de la justice distributive dans la protection de la détresse psychologique des travailleurs sociaux.

La justice procédurale, le soutien de la hiérarchie, le soutien des collègues n'expliquent pas, avec ces données, la détresse.

Tableau 6

Régressions pas-à-pas ascendantes sur le bien-être psychologique intégrant les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et la satisfaction des trois besoins psychologiques

Etape 1	F(1, 367)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Détresse	82,171		.43	20,42	,000***
Besoin autonomie		-.43		-9,06	,000***
Etape 2	F(2, 366)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Détresse	67,28		.52	19,84	,000
Besoin autonomie		-.32		-6,68	.000***
Résilience		-.30		7,07	.000***
Etape 3	F(3, 365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Détresse	57,03		.56	13,96	.000***
Besoin autonomie		-.29		-6,17	.000***
Résilience		-.33		-7,23	.000***
Charge émotionnelle		.23		5,19	.001***
Etape 4	F(4,365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Détresse	46,15		.58	14,32	.000***
Besoin autonomie		-.23		-4,70	.000***
Résilience		-.31		-6,76	.003***
Charge émotionnelle		.23		5,33	.000***
Justice informationnelle		-.14		-3,08	.002***
Etape 5	F(5, 363)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Détresse	38,325		.58	10,39	.000***
Besoin autonomie		-.20		-3,97	.000***
Résilience		-.32		-6,95	.000***
Charge émotionnelle		.18		3,90	.000***
Justice informationnelle		-.13		-2,88	.004**
Charge de travail		.11		2,23	.026*
Etape 6	F(6, 362)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Détresse	33,35		.59	9,69	.000***
Besoin autonomie		-.21		-4,20	.000***
Résilience		-.31		-6,96	.000***
Charge émotionnelle		.17		3,71	.000***
Justice informationnelle		-.16		-3,30	.001**
Charge de travail		.13		2,69	.007*
Justice distributive		.11		2,42	.01*

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ R^2 ajusté

2.3. Analyse de médiation

Afin d'effectuer les analyses de médiations, nous avons réalisé trois ensembles d'analyses en utilisant la satisfaction psychologique des besoins d'affiliation, de compétence et d'autonomie comme variable médiatrice (VM). Le premier ensemble exploite les variables organisationnelles (la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle, la justice informationnelle, le soutien des collègues et le soutien hiérarchique) comme variables indépendantes (VI) et la détresse psychologique comme variable dépendante (VD) ; le second ensemble utilise les variables liés au travail (charge de travail et charge émotionnelle) comme VI et la détresse psychologique comme VD ; le troisième ensemble use la variable individuelle (la résilience) comme VI et la détresse psychologique comme VD.

L'hypothèse 8 mentionnant l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques (affiliation, compétence, autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, le facteur personnel et la détresse psychologique au travail n'est pas totalement validée. En effet, les différents effets ou liens entre les variables sont présentés au tableau 3. En premier lieu, ils indiquent que la justice distributive ($\beta = .10, p < .05$) la justice interpersonnelle ($\beta = -.14, p < .05$) le soutien de la hiérarchie ($\beta = -.15, p < .01$), la charge de travail ($\beta = .23, p < .001$), la charge émotionnelle ($\beta = .13, p < .001$) et la résilience ($\beta = -.42, p < .001$) favorisent significativement la détresse psychologique (voir lien C). Ces derniers résultats viennent confirmer partiellement nos hypothèses. En effet, l'hypothèse 1 selon laquelle les quatre dimensions de la justice organisationnelle favoriseraient négativement la détresse est partiellement validée. Ensuite, l'hypothèse 2 qui proposait que le soutien hiérarchique et le soutien des collègues diminueraient la détresse est aussi partiellement validée. Les hypothèses 3, 4 et 5 sont validées.

Ensuite, il semblerait que le soutien des collègues ($\beta = .54, p < .001$), la charge de travail ($\beta = .19, p < .01$) et la résilience ($\beta = .13, p < .001$) favorisent significativement la satisfaction du besoin d'affiliation sociale. De plus, la justice distributive ($\beta = -.10, p < .01$), le soutien hiérarchique ($\beta = .23, p < .01$), le soutien des collègues ($\beta = .13, p < .05$), la charge de travail ($\beta = -.23, p < .01$) et la résilience ($\beta = .3, p < .001$) influencent significativement la satisfaction du besoin de compétence. Enfin, la justice procédurale ($\beta = .16, p < .001$), la justice interpersonnelle ($\beta = .29, p < .01$), le soutien des collègues ($\beta = .20, p < .01$), la charge de travail ($\beta = -.34, p < .001$) et la résilience ($\beta = .34, p < .001$) contribueraient

significativement à la satisfaction du besoin d'autonomie (voir lien A). En revanche, la charge émotionnelle n'est liée à aucun des trois besoins. L'hypothèse 6 est partiellement validée.

Concernant le premier ensemble d'analyses, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale ($\beta = -.06$, *ns*) et de compétence ($\beta = -.04$, *ns*) n'expliqueraient pas significativement la détresse. Néanmoins, la satisfaction du besoin d'autonomie ($\beta = -.66$, $p < .001$) influencerait positivement et significativement le bien-être (liens B). Nous obtenons les mêmes résultats pour le deuxième et troisième ensemble d'analyses.

A la suite de ces résultats, nous pouvons examiner et interpréter premièrement l'effet médiateur de la satisfaction du besoin d'affiliation sociale entre la charge de travail, la résilience et la détresse psychologique. Deuxièmement, l'effet médiateur de la satisfaction du besoin de compétence entre la charge de travail et la détresse peut être testé. Troisièmement, l'effet médiateur de la satisfaction du besoin d'autonomie entre la charge de travail, la résilience et la détresse psychologique a pu être testé.

Les résultats révèlent qu'en enlevant l'effet indirect de l'effet total (voir lien C'), la charge de travail ($\beta = .09$, *ns*) n'influence plus significativement et directement la détresse, ce qui suggère une médiation complète. En revanche, après le retrait de l'effet indirect, la résilience ($\beta = -.31$, $p < .001$) continue d'agir significativement sur la détresse. De plus, l'effet direct de la résilience reste plus faible que l'effet total, ce qui suggère une médiation partielle.

Concernant les effets indirects, les résultats des analyses de bootstrap indiquent que la charge de travail influencerait significativement la détresse au travers de la satisfaction des besoins d'affiliation sociale (.0001 ; .0618) et d'autonomie (.909 ; .2440). Ensuite, la résilience favoriserait significativement la détresse par l'intermédiaire de la satisfaction d'autonomie (-.1662 ; -.0597).

En définitive, la satisfaction du besoin d'affiliation médiatise totalement le lien entre la charge de travail et la détresse. De plus, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la charge de travail et la détresse, d'autre part, partiellement la relation entre la résilience et la détresse. Nous postulons que la satisfaction des trois besoins psychologiques aurait un effet médiateur entre les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la

charge émotionnelle, la résilience et le bien-être psychologique au travail. Cette hypothèse a été partiellement validée.

Tableau 7

Effet de médiations des besoins psychologiques entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et la détresse psychologique

	VI		Effet total (lien C)	Effet de VI sur VM (lien A)	Effet de VM sur VD (lien B)	Effet direct (lien C')	Effet indirect	Intervalles de Confiance LLCI ULCI
variables organisationnelles	Justice distributive	Affiliation	.10*	.01	-.06	.11***	-.00	-.0094 ; .0026
		Compétence		-.10**				
		Autonomie		.00				
	Justice procédurale	Affiliation	-.16	-.04	-.06	-.09	.02	-.0036 ; .0215
		Compétence		-.01				
		Autonomie		.16**				
	Justice interactionnelle	Affiliation	-.14*	.07	-.06	-.06	-.03	-.0194 ; .0022
Compétence		.03						
Autonomie		.29***						
Justice Informationnelle	Affiliation	-.07	.06	-.06	-.06	-.03	-.0213 ; .0023	
	Compétence		.11					
	Autonomie		.00					
Soutien collègues	Affiliation	-.07	.54***	-.06	.02	.01	-.1212 ; .0331	
	Compétence		.13*					
	Autonomie		.20**					
Soutien hiérarchique	Affiliation	-.15	-.01	-.06	-.12	-.01	-.0061 ; .0176	
	Compétence		.23**					
	Autonomie		.04					
Variables liés à l'activité	Charge de travail	Affiliation	.23***	-.19***	-.08	.09	.02 ^a	.0001 ; .0618
		Compétence		-.22***				
		Autonomie		-.34***		-.15 ^a		-.0098 ; .0665
	Charge émotionnelle	Affiliation	.13***	.08	-.08	.15***	-.00	-.0331 ; .0019
		Compétence		-.02				
		Autonomie		-.04				
Variable individuelle	Résilience	Affiliation	-.42***	.13**	-.08	-.31***	-.01	-.0361 ; -.0001
		Compétence		.31***				
		Autonomie		.34***				
				-.03		-.10 ^a		-.0514 ; .0256
				-.27***				-.1662 ; -.0597

VI = variable indépendante ; VM = variable médiatrice (satisfaction des besoins) ; VD = variable dépendante

^a Significatif à un seuil de confiance à 95%

*p < .05 **p < .01 *** p < .001

3. Discussion

La deuxième recherche avait pour objectif de vérifier le rôle médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques dans la relation entre des inducteurs organisationnels (les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien hiérarchique et le soutien des collègues), des indicateurs liés au travail (la charge de travail et la charge émotionnelle); un inducteur personnel (la résilience) et un indice de santé psychologique au travail (la détresse psychologique au travail). La recherche visée aussi l'évaluation de l'impact des différents inducteurs sur la détresse psychologique.

Concernant l'hypothèse 1, les travailleurs sociaux percevant une justice sont moins enclins à être en détresse psychologique. Essentiellement, il s'agit de l'équité du point de vue des rétributions et que les décisions prises au sein de la structure soit justifiées.

Plusieurs études mentionnent qu'une charge importante de travail détériore la santé des travailleurs sociaux (Demerouti et al., 2001 ; Desrumaux et al., 2014 ; EU-OSHA, 2013 ; Karasek & Theorell, 1990). De même les relations difficiles avec les usagers et la confrontation quotidienne à la précarité sociale des usagers affectent aussi la santé des travailleurs sociaux (Demailly, 2008 ; Hess, 2003). Partant de ces travaux, nous postulions (H3 et H4) qu'une charge de travail et une charge émotionnelle importante soient en lien avec une détresse élevée. Les résultats indiquent qu'une charge de travail et une charge émotionnelle élevées augmentent la détresse. Afin d'améliorer la santé psychologique des travailleurs sociaux, il faudrait réduire la quantité de travail, limiter les variations de travail et laisser des délais temporelles plus souples. Au niveau des émotions, il faudrait apprendre à gérer ses émotions au travail.

Partant des travaux de Smith, Tooley, Christopher, & Kay (2010) et de Zacharyas (2013) soutenant que la résilience constitue un avantage primordial pour faire face au stress et qu'elle peut prédire le bien-être psychologique, nous nous attendions à ce que les travailleurs sociaux ayant un niveau élevé de résilience éprouvent moins de détresse psychologique au travail. Les analyses montrent que les travailleurs sociaux résilients ressentent moins de symptômes de détresse. L'hypothèse 5 est vérifiée.

Il est aussi important d'améliorer la satisfaction des besoins d'affiliation et d'autonomie pour prévenir et diminuer la détresse. La satisfaction de l'autonomie et de l'affiliation sociale

auraient un impact négatif sur la détresse. Pour réduire la détresse psychologique au travail, le travailleur social devrait percevoir une relation d'appartenance avec son entourage professionnel et de se sentir libre d'agir dans son environnement de travail.

Selon la théorie des besoins fondamentaux de Deci et Ryan (2000), nous nous attendions à un effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques. Les effets de la satisfaction des besoins d'autonomie et d'affiliation en tant que médiateurs entre la charge de travail et la détresse ont été constatés. De plus, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise partiellement le lien entre la résilience et la détresse psychologique. Les résultats indiquent l'importance de la satisfaction du besoin d'autonomie et du besoin d'affiliation sociale et du besoin d'autonomie. Les résultats des analyses de médiation montrent que la satisfaction du besoin d'affiliation ne peut modifier totalement l'effet de la résilience. La résilience aurait beaucoup d'effet sur la détresse que la satisfaction du besoin d'affiliation.

Recherche 3 : L'impact des inducteurs liés au travail, des inducteurs organisationnels et de la résilience sur l'épuisement professionnel psychologique des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques

Le but de cette recherche est d'évaluer l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux ($N=369$). Nous expérimentons les liens entre les inducteurs organisationnels (justice distributive, justice procédurale, justice interpersonnelle, justice informationnelle, (le soutien hiérarchique et soutien des collègues), les inducteurs liés au travail (la charge de travail et la charge émotionnelle), l'inducteur personnel (résilience) et l'épuisement professionnel en termes d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. Nous évaluons, par ailleurs, l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques (besoin d'affiliation sociale, besoin de compétence et le besoin d'autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et l'épuisement professionnel.

1. Problématique

L'épuisement professionnel résulte d'une interaction entre le milieu professionnel et l'individu (Cherniss, 1980 ; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Un travailleur souffrant d'épuisement émotionnel aura une fatigue chronique (Truchot, 2004), des troubles musculo-squelettiques etc. (Honkonen et al., 2006). Les relations entre les collègues, les clients et les patients seront dégradées (Jackson & Maslach, 1982). Il est primordial de pouvoir prévenir l'apparition de l'épuisement professionnel car les conséquences sont alarmantes. L'épuisement professionnel représente « un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de manque d'accomplissement personnel » (Maslach et Jackson, 1981).

L'explication de l'épuisement professionnel peut ainsi se justifier à partir de caractéristiques individuelles et organisationnelles (Cherniss, 1980 ; Hobfoll, 2001 ; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Un climat social sain permet d'atténuer l'impact des demandes psychologiques et émotionnelles au travail et préserve la santé contre la dépression (Hall, Dollard, Winefield, Dormann & Bakker, 2013). A l'opposé, l'absence d'une justice perçue sur le lieu de travail peut déclencher l'épuisement professionnel (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Il a par

exemple été montré auprès de 424 salariés des secteurs médicaux, para médicaux et de l'encadrement qu'une faible justice organisationnelle, un faible soutien et la présence de harcèlement moral contribuent à expliquer l'épuisement professionnel (Desrumaux, Ntsame Sima, Jeoffrion, & Djazayeri, 2014). Une étude auprès de 1179 infirmiers réalisée par Trépanier, Fernet et Austin (2013) a montré que l'effet du harcèlement était médiatisé par la non satisfaction des besoins fondamentaux et aggravait l'épuisement professionnel. Autant d'études qui confortent nos résultats et montrent l'importance de la justice et du soutien. Des liens entre les trois formes de justices (distributive, procédurale et interpersonnelle) et les sources de soutien sur le développement des trois dimensions de l'épuisement professionnel ont été établis avec une population de 343 travailleurs sociaux américains (Campbell, Perry, Maertz, Allen, & Griffeth, 2013), favorisant des attitudes de retrait en termes d'engagement et turnover.

Conformément à Lambert et al., (2010), qui a montré une corrélation négative entre justice procédurale et épuisement professionnel auprès du personnel d'une institution privée de sécurité aux Etats Unis, Leroy et al., (2014) ont mis en évidence une corrélation négative entre la justice procédurale et le burnout mesuré au moyen du BMS de Maslach et Pines (2005). Comme Liljegren et Ekberg (2009) montrant que la justice distributive était corrélée négativement avec la santé en général, et l'épuisement professionnel en particulier, Leroy et al., (2014) avec des cadres ont retrouvé une corrélation négative entre justice distributive et l'épuisement professionnel. Dans la même veine que Dbaiibo, Harb, et Van Meurs, (2010) ayant montré que la justice informationnelle est corrélée négativement avec le stress, la justice informationnelle est corrélée avec l'épuisement professionnel. Ce faisant, nous supposons que les quatre dimensions de la justice organisationnelle contribueront à expliquer l'épuisement émotionnel (hypothèse 1a), la dépersonnalisation (hypothèse 1b) et l'accomplissement personnel (hypothèse 1c).

Dans une méta analyse de la littérature sur le soutien social, Halbesleben (2006) a montré que le soutien social, considéré comme une ressource, protégeait de l'épuisement professionnel. Selon Cherniss (1993), une faible socialisation peut influencer directement l'épuisement professionnel. L'étude de Leroy et al., (2014) a indiqué que le soutien des collègues constituait un facteur préventeur de l'épuisement professionnel chez les cadres. Cette littérature fonde nos hypothèses que le soutien hiérarchique et le soutien des collègues seront négativement liés à l'épuisement émotionnel (hypothèse 2a), à la dépersonnalisation (hypothèse 2b) et contribueront positivement à l'accomplissement personnel (hypothèse 3c).

Nous appuyant sur la littérature antérieure (EU-OSHA, 2013 ; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 ; Leroy et al., 2014), nous nous attendons à ce qu'une charge élevée de travail contribue à l'épuisement émotionnel (hypothèse 3a), à la dépersonnalisation (hypothèse 3b) et défavorise l'accomplissement personnel (hypothèse 3c). Comme les travaux scientifiques permettent de le présager (Fournier et al., 2010 ; Hamon-Cholet & Rougerie, 2000 ; Hess, 2003), nous avançons en outre qu'une forte charge émotionnelle favorisera l'épuisement émotionnel (hypothèse 4a), la dépersonnalisation (hypothèse 4b) et empêchera l'accomplissement personnel (hypothèse 4c).

La résilience a un effet préventif sur la santé psychologique au travail et elle permet de faire face au stress professionnel (Smith, Tooley, Christopher & Kay, 2010 ; Zacharyas, 2013). Dans cette perspective, nous postulons que la résilience freinera l'épuisement émotionnel (hypothèse 5a), la dépersonnalisation (hypothèse 5b) et facilitera le désir d'accomplissement (hypothèse 5c).

D'une part, nous émettons l'hypothèse que les inducteurs organisationnels et la résilience encourageront positivement la satisfaction des trois besoins psychologiques (hypothèse 6a). D'autre part, nous proposons que les inducteurs liés au travail contribuent négativement à la satisfaction des trois besoins (hypothèse 6b).

La théorie de l'autodétermination soutient que les êtres humains ont des besoins psychologiques fondamentaux et que leur satisfaction est essentielle à leur croissance, à leur intégrité, et à leur bien-être (Laguardia & Ryan, 2000). Il s'agit des besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale. Quand ces besoins sont satisfaits, l'organisme atteint une certaine vitalité (Ryan & Frederick, 1997), une congruence interne (Sheldon & Elliot, 1999), et une intégration psychologique (Deci & Ryan, 1991). La satisfaction des besoins d'affiliation sociale, de compétence et d'autonomie limitera l'épuisement émotionnel (hypothèse 7a), la dépersonnalisation (hypothèse 7b) et favorisera l'accomplissement personnel (hypothèse 7c).

Une étude de Boudrias et al (2011) établit l'effet médiateur de la satisfaction des besoins psychologiques entre la justice et la santé psychologique. Si l'on met le focus sur l'épuisement professionnel, en réalité, très peu de travaux ont exploré l'effet médiateur de la satisfaction des besoins sur l'épuisement professionnel. Nous appuyant sur les travaux plus

généraux sur la santé psychologique (bien-être/détresse), nous postulons de manière inédite que la satisfaction des trois besoins psychologiques médiatisera les liens entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail ; une ressource personnelle et l'épuisement professionnel. Plus précisément, nos hypothèses de médiations se déclinent comme suit : premièrement, la satisfaction du besoin d'affiliation sociale médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et l'épuisement professionnel (hypothèse 8a). Deuxièmement, la satisfaction du besoin de compétence médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et l'épuisement professionnel (Hypothèse 8b). Troisièmement, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatisera le lien entre les quatre dimensions de la justice, le soutien hiérarchique, le soutien des collègues, la charge de travail, la charge émotionnelle, la résilience et l'épuisement professionnel (Hypothèse 8c).

2. Résultats

2.1 Analyse corrélacionnelle

Nous avons tout d'abord analysé les corrélations de premier ordre permettant d'explorer les combinaisons entre les différents inducteurs et l'épuisement au travail (annexe 4). Ensuite des analyses de régressions pas-à-pas vont être étudiées afin de vérifier les relations entre les différentes variables. Enfin, des analyses de médiation selon la méthode de Preacher & Hayes (2008) ont été réalisées afin de tester les hypothèses de médiations.

Dans le but de vérifier la fiabilité des instruments, des analyses de cohérence interne ont été réalisées au moyen de coefficients alpha de Cronbach(α). Les résultats des analyses, entre parenthèses dans le tableau 2, indiquent des alphas satisfaisants à l'exception des alphas concernant la satisfaction des besoins (allant jusque .56 pour l'affiliation à .67 pour l'autonomie). Les analyses corrélacionnelles ont été déployées entre les différentes variables de l'étude (tableau 2) en vue de tester les hypothèses.

Sur 105 corrélacions testées (tableau 2), 91 sont significatives et 42 corrélacions sont supérieures à .30. Nous allons d'abord examiner les liens entre les inducteurs et l'épuisement professionnel. Puis, nous étudierons les liens entre les inducteurs et la satisfaction des besoins

fondamentaux pour terminer avec les analyses de médiations relatives aux liens entre la satisfaction des besoins et l'épuisement professionnel.

Liens entre les inducteurs organisationnels et l'épuisement professionnel

Nous observons que la justice distributive est significativement et négativement à l'épuisement émotionnel ($r = -17, p < .01$). Plus la justice procédurale est élevée, plus l'épuisement émotionnel ($r = -40, p < .001$) et la dépersonnalisation ($r = -17, p < .01$) diminuent et plus l'accomplissement personnel augmente ($r = .17, p < .01$). La justice interactionnelle est significativement et négativement liée à l'épuisement émotionnel ($r = -41, p < .001$) et à la dépersonnalisation ($r = -20, p < .001$). En revanche, elle est liée significativement et positivement à l'accomplissement personnel ($r = .23, p < .01$). Nous constatons aussi que plus la justice informationnelle augmente, plus l'épuisement émotionnel ($r = -31, p < .001$) et la dépersonnalisation ($r = -18, p < .001$) diminuent et plus l'accomplissement personnel augmente ($r = .26, p < .01$). Les dimensions de la justice organisationnelle contribueraient à prévenir l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux. L'hypothèse 1 est partiellement validée.

En ce qui concerne le soutien social, le soutien des collègues est significativement négativement corrélé à l'épuisement émotionnel ($r = -26, p < .001$) et à la dépersonnalisation ($r = -19, p < .01$). Par contre, le soutien des collègues augmente l'accomplissement personnel ($r = .15, p < .001$). Le soutien hiérarchique est aussi significativement négativement corrélé à l'épuisement émotionnel ($r = -43, p < .001$) et à la dépersonnalisation ($r = -31, p < .01$). Il est positivement lié à l'accomplissement personnel ($r = .10, p < .01$). Des attitudes d'aide et d'écoute entre les collègues et la hiérarchie empêcheraient l'épuisement professionnel.

Ensuite, la charge de travail est significativement et positivement corrélée à l'épuisement émotionnel ($r = .46, p < .001$) et à la dépersonnalisation ($r = .17, p < .01$). Par contre, elle n'est pas liée à la troisième dimension, l'accomplissement personnel ($r = .05, ns$). Ceci valide l'hypothèse qui prédisait qu'une charge de travail élevée influencerait l'épuisement professionnel. A propos de la charge émotionnelle, il apparaît qu'elle est significativement et positivement corrélée à l'épuisement émotionnel ($r = .30, p < .001$) et à la dépersonnalisation ($r = .25, p < .01$). Par contre, elle est liée significativement et positivement à l'accomplissement personnel ($r = .17, p < .01$). L'hypothèse est partiellement validée car

nous nous attendions à ce qu'une charge émotionnelle importante amenuise l'accomplissement personnel.

La résilience est négativement corrélée à l'épuisement émotionnel ($r = -.32, p < .001$) et positivement corrélée à l'accomplissement personnel ($r = .32, p < .001$). Le fait que le travailleur social ait des attitudes résilientes le protège de l'épuisement professionnel.

Liens entre prédicteurs (VI) et les variables médiatrices

Sur le plan des inducteurs organisationnels, la justice distributive est significativement et positivement liée au besoin d'affiliation ($r = .16, p < .01$) et au besoin d'autonomie ($r = .24, p < .001$). La justice procédurale est significativement et positivement associée aux besoins d'autonomie ($r = .46, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .24, p < .001$), de compétence ($r = .25, p < .001$). La justice interactionnelle est pour sa part positivement liée aux trois besoins d'autonomie ($r = .51, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .39, p < .001$), de compétence ($r = .25, p < .001$). Il en va de même pour la justice informationnelle positivement liée aux trois besoins d'autonomie ($r = .42, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .26, p < .001$), de compétence ($r = .31, p < .006$). Enfin, des liens significatifs positifs existent entre la justice interactionnelle et le besoin d'autonomie ($r = .52, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .28, p < .001$) et de compétence ($r = .31, p < .001$).

Le soutien social des collègues est significativement et positivement associé au besoin d'autonomie ($r = .41, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .58, p < .001$), de compétence ($r = .29, p < .001$). Le soutien hiérarchique est aussi significativement et positivement associé au besoin d'autonomie ($r = .46, p < .01$), d'affiliation sociale ($r = .31, p < .001$), de compétence ($r = .39, p < .01$).

La charge au travail est significativement et négativement liée au besoin d'autonomie ($r = -.32, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = -.15, p < .01$), de compétence ($r = -.23, p < .001$). La charge émotionnelle est, quant à elle, négativement liée aux besoins d'autonomie ($r = -.11, p < .05$) et de compétence ($r = -.13, p < .01$).

Enfin, plus la résilience augmente, plus les trois besoins d'autonomie ($r = .35, p < .001$), d'affiliation sociale ($r = .13, p < .01$), de compétence ($r = .32, p < .001$) sont satisfaits.

Aucun lien significatif n'est observé entre le besoin d'affiliation sociale et la charge émotionnelle et il s'avère que le besoin de compétence n'est pas lié à la justice distributive.

A propos de la satisfaction des trois besoins, elle conserve des liens significatifs avec tous les inducteurs sauf la satisfaction du besoin d'affiliation sociale qui n'est pas en lien avec la charge émotionnelle, ce qui valide partiellement l'hypothèse 6

Liens entre les variables médiatrices et les dimensions de l'épuisement professionnel

Le besoin d'affiliation sociale est lié significativement et négativement à l'épuisement émotionnel ($r = -.23, p < .001$) et à la dépersonnalisation ($r = -.19, p < .001$). A l'inverse, il est significativement et positivement lié à l'accomplissement personnel ($r = .15, p < .001$). Nous observons aussi que le besoin de compétence lié significativement et négativement à l'épuisement émotionnel ($r = -.32, p < .01$) et à la dépersonnalisation ($r = -.24, p < .01$). En revanche, il est significativement et positivement lié à l'accomplissement personnel ($r = .27, p < .001$). Enfin, plus le besoin de compétence est satisfait, plus l'épuisement émotionnel ($r = -.47, p < .01$) et la dépersonnalisation ($r = -.13, p < .01$) diminuent et à l'inverse, plus l'accomplissement personnel augmente ($r = .21, p < .001$).

L'examen de ces données atteste que la satisfaction des trois besoins semble être un inducteur bénéfique afin de prévenir l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux.

3.2. Analyse de régressions hiérarchiques

La régression pas-à-pas ascendante introduit séquentiellement les variables une par une dans le modèle. Cette procédure permet de connaître la différence de variance expliquée lorsque l'on ajoute une nouvelle variable et de savoir s'il est éventuellement possible d'apporter une précision au phénomène étudié. Ainsi, les quatre dimensions de la justice organisationnelle, le soutien des collègues, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la charge émotionnelle et la résilience sont mesurés à chaque étape afin de produire leur seuil d'explication de l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux. Nous avons effectué trois analyses intégrant les différents inducteurs : une analyse sur l'épuisement émotionnel, une analyse sur la dépersonnalisation et une analyse sur l'accomplissement personnel.

Analyse de régressions pas-à-pas ascendante sur l'épuisement émotionnel intégrant les différents inducteurs.

Dans l'étape 1 de l'analyse de régression, la variable qui contribue à freiner l'épuisement émotionnel est le besoin d'autonomie ($\beta = -.47, p < .001$). Puis, dans la l'étape 2, la charge de travail est à l'opposé une variable qui accentue l'épuisement émotionnel ($\beta = .33, p < .001$). Ensuite, dans l'étape 3, le soutien hiérarchique ($\beta = -.24, p < .001$) vient également freiner l'épuisement émotionnel. Dans l'étape 4, la résilience prédit aussi l'épuisement émotionnel ($\beta = -.17, p < .001$). De même, dans l'étape 5, la charge émotionnelle complète l'explication de l'épuisement émotionnel ($\beta = .14, p < .01$). Enfin, dans l'étape 6, la justice procédurale explique l'épuisement émotionnel ($\beta = -.11, p < .001$)

Ces résultats indiquent le rôle essentiel de la satisfaction du besoin d'autonomie sur l'épuisement émotionnel des travailleurs sociaux et l'importance de la charge de travail, du soutien de la hiérarchie, de la résilience, de la charge émotionnelle et de la justice procédurale dans la protection et la prévention de l'épuisement émotionnel des travailleurs sociaux.

Les justices distributive et informationnelle, le soutien des collègues, le besoin d'affiliation sociale et le besoin de compétence n'expliquent pas, avec ces données, l'épuisement émotionnel des travailleurs sociaux.

Tableau 8

Régressions pas-à-pas ascendantes sur le bien-être psychologique intégrant les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et la satisfaction des trois besoins psychologiques

Etape 1	F(1, 367)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Epuisement émotionnelle	107,93		.47	21,55	.000***
Besoin autonomie		-.47		-10,38	.000***
Etape 2	F(2, 366)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Epuisement émotionnelle	92,93		.58	5,64	.000***
Besoin autonomie		-.36		-8,07	.000***
Charge de travail		.33		7,77	.000***
Etape 3	F(3, 365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Epuisement émotionnelle	75,59		.61	7,34	.000***
Besoin autonomie		-.25		-5,39	.000***
Charge de travail		.33		7,59	.000***
Soutien hiérarchique		-.24		-5,24	.000***
Etape 4	F(4,364)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Epuisement émotionnelle	63,27		.64	8,432	.000***
Besoin autonomie		-.20		-4,24	.000***
Charge de travail		.35		8,16	.000***
Soutien hiérarchique		-.20		-4,44	.000***
Résilience		-.17		-4,07	.000***
Etape 5	F(5, 363)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Epuisement émotionnelle	60,47		.65	7,76	.000***
Besoin autonomie		-.21		-4,44	.000***
Charge de travail		.28		6,17	.000***
Soutien hiérarchique		-.19		-4,20	.000***
Résilience		-.19		-4,35	.000***
Charge émotionnelle		.14		3,24	.001***
Etape 6	F(6, 362)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Epuisement émotionnelle	46,62		.66	8,03	.000***
Besoin autonomie		-.18		5,81	.000***
Charge de travail		.27		-3,08	.002**
Soutien hiérarchique		-.15		-4,18	.000***
Résilience		-.18		-4,34	.000***
Charge émotionnelle		.15		3,54	.000***
Justice procedural		-.11		-2,41	.016*

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ R^2 ajusté

Analyse de régressions pas-à-pas ascendante sur la dépersonnalisation intégrant les différents inducteurs

Dans l'étape 1 de l'analyse de régression, la variable qui contribue à la dépersonnalisation est l'absence de soutien de la hiérarchie ($\beta = -.3, p < .001$). Puis, dans la l'étape 2, la charge émotionnelle constitue aussi un facteur robuste d'explication de la dépersonnalisation ($\beta = .21, p < .001$). Ensuite, dans l'étape 3, la non satisfaction du besoin de compétence ($\beta = -.12, p < .001$) vient également favoriser la dépersonnalisation.

Ces résultats indiquent le rôle essentiel du soutien hiérarchique, le rôle néfaste de la charge émotionnelle et l'importance de la satisfaction du besoin de compétence dans la préservation de la dépersonnalisation des travailleurs sociaux.

Tableau 9

Régressions pas-à-pas ascendantes sur la dépersonnalisation intégrant les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et la satisfaction des trois besoins psychologiques

Etape 1	F(1, 367)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Dépersonnalisation	40,97		.31	15,54	.000***
Soutien hiérarchique		-.31		-6,40	.000***
Etape 2	F(2, 366)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Dépersonnalisation	37,57		.38	7,38	.000***
Soutien hiérarchique		-.28		-5,88	.000***
Charge émotionnelle		.21		4,47	.000***
Etape 3	F(3, 365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Dépersonnalisation	23,19		.40	7,60	.000***
Soutien hiérarchique		-.24		-4,59	.000***
Charge émotionnelle		.20		4,30	.000***
Besoin compétence		-.12		-2,37	.01*

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ R² ajusté

Analyse de régressions pas-à-pas ascendante sur l'accomplissement personnel intégrant les différents inducteurs

Dans l'étape 1 de l'analyse de régression, la variable qui contribue à l'accomplissement personnel est la résilience ($\beta = .32, p < .001$). Puis, dans l'étape 2, le besoin de compétence contribue aussi à expliquer l'accomplissement personnel ($\beta = .20, p < .001$). Ensuite, dans l'étape 3, la charge émotionnelle ($\beta = .19, p < .001$) vient également favoriser

l'accomplissement personnel. Dans l'étape 4, la justice informationnelle prédit aussi l'accomplissement personnel ($\beta = .14, p < .001$). Enfin, dans l'étape 5, la justice distributive complète l'explication de l'accomplissement personnel ($\beta = -.14, p < .01$). Ces résultats indiquent le rôle essentiel de la résilience, de la satisfaction du besoin de compétence, de la charge émotionnelle, de la justice informationnelle et de la justice distributive sur l'accomplissement personnel des travailleurs sociaux.

Tableau 10

Régressions pas-à-pas ascendantes sur l'accomplissement intégrant les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, la résilience et la satisfaction des trois besoins psychologiques

Etape 1	F(1, 367)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Accomplissement personnel	42,95		.32	11,49	.000***
Résilience		.32		6,55	.000***
Etape 2	F(2, 366)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Accomplissement personnel	30,34		.37	8,22	.000***
Résilience		.25		5,07	.000***
Besoin compétence		.20		3,99	.000***
Etape 3	F(3, 365)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Accomplissement personnel	26,52		.42	4,77	.000***
Résilience		.24		4,77	.000***
Besoin compétence		.23		4,64	.000***
Charge émotionnelle		.19		4,04	.000***
Etape 4	F(4,364)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Accomplissement personnel	22,49		.44	4,42	.000***
Résilience		.21		4,15	.000***
Besoin compétence		.20		3,81	.000***
Charge émotionnelle		.19		4,04	.000***
Justice informationnelle		.14		2,05	.003**
Etape 5	F(5, 363)	Coefficients standardisés Bêta	R²	t	p
Accomplissement personnel	20,14		.46	4,95	.000***
Résilience		-.21		4,22	.000***
Besoin compétence		.18		3,63	.000***
Charge émotionnelle		.18		3,98	.000***
Justice informationnelle		-.19		3,69	.000***
Justice distributive		-.14		-2,97	.003**

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ R^2 ajusté

4.4. Analyse de médiation

Afin d'effectuer les analyses de médiations, nous avons réalisé trois ensembles d'analyses en utilisant la satisfaction psychologique des besoins d'affiliation, de compétence et d'autonomie comme variable médiatrice (VM). Le premier ensemble exploite les variables organisationnelles (la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle, la justice informationnelle, le soutien des collègues et le soutien hiérarchique) comme variables indépendantes (VI) et l'épuisement professionnel en tant que variable dépendante (VD) ; le second ensemble convoque les variables liées au travail (charge de travail et charge émotionnelle) en tant que VI et l'épuisement professionnel comme VD ; le troisième ensemble use la variable individuelle (la résilience) comme VI et l'épuisement professionnel comme VD.

Nous avons réalisé les analyses de médiations pour chaque dimension de l'épuisement professionnel (épuisement émotionnel, dépersonnalisation et accomplissement personnel).

Effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques entre les différents inducteurs et l'épuisement émotionnel.

L'hypothèse 8 mentionnant l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques (affiliation, compétence, autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, le facteur personnel et l'épuisement professionnel n'est pas totalement validée. En effet, les différents effets ou liens entre les variables sont présentés au tableau 3. En premier lieu, ils indiquent que la justice procédurale ($\beta = -.23, p < .001$), la justice interpersonnelle ($\beta = -.14, p < .05$), le soutien de la hiérarchie ($\beta = -.27, p < .001$), la charge de travail ($\beta = .41, p < .001$), la charge émotionnelle ($\beta = .13, p < .001$) et la résilience ($\beta = -.42, p < .001$) favorisent significativement l'épuisement émotionnel (voir lien C). Ces derniers résultats viennent confirmer partiellement nos hypothèses. En effet, l'hypothèse 1 stipulant que les quatre dimensions de la justice organisationnelle favoriseraient négativement l'épuisement émotionnel est partiellement validée. Ensuite, l'hypothèse 2 qui proposait que le soutien hiérarchique et le soutien des collègues diminueraient l'épuisement émotionnel est aussi partiellement validée. Les hypothèses 3, 4 et 5 sont validées.

Ensuite, il apparaît que le soutien des collègues ($\beta = .54, p < .00$) favorise significativement la satisfaction du besoin d'affiliation sociale. De plus, la justice distributive ($\beta = -.10, p < .01$), le soutien hiérarchique ($\beta = .23, p < .01$), le soutien des collègues ($\beta = .13, p < .05$), la charge de

travail ($\beta = -.16, p < .001$) et la résilience ($\beta = .20, p < .01$) influenceraient significativement la satisfaction du besoin de compétence. Enfin, la justice procédurale ($\beta = .16, p < .001$), la justice interpersonnelle ($\beta = .29, p < .001$), le soutien des collègues ($\beta = .20, p < .01$), la charge de travail ($\beta = -.20, p < .001$) et la résilience ($\beta = .15, p < .001$) contribueraient significativement à la satisfaction du besoin d'autonomie (voir lien A). En revanche, la charge émotionnelle n'est liée significativement avec aucun des trois besoins. L'hypothèse 6 est partiellement validée. Ces liens (lien A) ne seront plus exposés dans l'examen des autres analyses de médiations.

Concernant le premier ensemble d'analyse, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale ($\beta = .02, ns$) et de compétence ($\beta = -.06, ns$) n'influenceraient pas significativement l'épuisement émotionnel. Néanmoins, la satisfaction du besoin d'autonomie ($\beta = -.27, p < .001$) influencerait négativement et significativement le bien-être (liens B). Nous obtenons les mêmes résultats pour le deuxième et troisième ensemble d'analyse.

A la suite de ces résultats, nous pouvons examiner et interpréter l'effet médiateur de la satisfaction du besoin d'autonomie entre la justice procédurale, la justice interpersonnelle, la charge de travail, la résilience et l'épuisement émotionnel.

Les résultats révèlent qu'en enlevant l'effet indirect de l'effet total (voir lien C'), la justice procédurale ($\beta = .19, p < .001$) et la charge de travail ($\beta = .28, p < .001$) influencent significativement et directement l'épuisement émotionnel, ce qui suggère une médiation partielle. De même, après le retrait de l'effet indirect, la charge de travail ($\beta = .28, p < .001$) continue d'agir significativement sur l'épuisement émotionnel. Enfin, les effets directs de la justice procédurale, de la charge de travail et de la résilience restent plus faibles que l'effet total, ce qui suggère des médiations partielles. En revanche, les résultats montrent qu'en retirant l'effet indirect de l'effet total, la justice interpersonnelle n'influence plus significativement l'épuisement émotionnel ($\beta = -.05, ns$), ce qui confirme que la satisfaction du besoin d'autonomie joue un rôle de médiation totale.

En définitive, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la justice interpersonnelle et l'épuisement émotionnel. D'autre part, elle médiatise partiellement le lien entre la justice procédurale, la charge de travail, la résilience et l'épuisement émotionnel. L'hypothèse 8 est partiellement validée.

Tableau 11

Effet de médiations des besoins psychologiques entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et l'épuisement émotionnel

	VI		Effet total (lien C)	Effet de VI sur VM (lien A)	Effet de VM sur VD (lien B)	Effet direct (lien C')	Effet indirect	Intervalles de Confiance LLCI ULCI
variables organisationnelles	Justice distributive	Affiliation Compétence Autonomie	-.01	.01 -.10** .00	-.02 -.06 -.27***	-.01	-.00 .01 -.01	-.0108 ; .0047 -.0035 ; .0300 -.0438 ; .0151
	Justice procédurale	Affiliation Compétence Autonomie	-.23***	-.04 -.01 .16**	-.02 -.06 -.27***	-.19**	.01 -.00 -.06 ^a	-.0075 ; .0261 -.0315 ; .0106 -.1476 ; -.0119
	Justice interactionnelle	Affiliation Compétence Autonomie	-.14*	.07 .03 .29***	-.02 -.06 -.27***	-.05	-.01 -.00 -.10 ^a	-.0256 ; .0068 -.0387 ; .0052 -.2054 ; -.0047
	Justice Informationnelle	Affiliation Compétence Autonomie	.09	.06 .11 .00	-.02 -.06 -.27***	.10	-.01 -.00 -.00	-.0269 ; .0075 -.0431 ; .0052 -.0551 ; .0563
	Soutien collègues	Affiliation Compétence Autonomie	-.03	.54*** .13* .20**	-.02 -.06 -.27***	.03	-.02 -.02 -.12	-.1766 ; .1099 .0779 ; .0099 -.2270 ; -.0510
	Soutien hiérarchique	Affiliation Compétence Autonomie	-.27***	-.01 .23** .04	-.02 -.06 -.27***	-.23	-.00 -.03 -.04	-.0108 ; .0226 -.0871 ; .0104 -.1540 ; .0101
Variables liés à l'activité	Charge de travail	Affiliation Compétence Autonomie	.41***	-.06 -.16** -.20***	-.04 -.05 -.33***	.28***	.02 .02 .28 ^a	-.0182 ; .0826 -.0270 ; .1000 .1702 ; .4446
	Charge émotionnelle	Affiliation Compétence Autonomie	.13**	.05 -.03 -.00	-.04 -.05 -.33***	.14**	-.00 .00 -.03	-.0473 ; .0056 -.0068 ; .0391 -.1247 ; .0530
Variable individuelle	Résilience	Affiliation Compétence Autonomie	-.33***	.04 .20*** .15***	-.04 -.05 -.37***	-.18***	-.01 -.03 -.25 ^a	-.0511 ; .0114 -.1110 ; .0320 -.3927 ; -.1563

VI = variable indépendante ; VM = variable médiatrice (satisfaction des besoins) ; VD = variable dépendante

^aSignificatif à un seuil de confiance à 95% ,

*p < .05 **p < .01 *** p < .001

Effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques entre les différents inducteurs et la dépersonnalisation des travailleurs sociaux

L'hypothèse 8 mentionnant l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques (affiliation, compétence, autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, le facteur personnel et la dépersonnalisation n'est pas validée. En effet, les différents effets ou liens entre les variables sont présentés au tableau 3. En premier lieu, ils indiquent que le soutien hiérarchique ($\beta = -.30, p < .001$) et la charge émotionnelle ($\beta = -.22, p < .01$) favorisent significativement la dépersonnalisation (voir lien C). Ces derniers résultats viennent confirmer partiellement nos hypothèses.

Concernant le premier ensemble d'analyses, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale ($\beta = -.12, ns$) et d'autonomie ($\beta = -.16, ns$) n'influenceraient pas significativement la dépersonnalisation. Néanmoins, la satisfaction du besoin de compétence ($\beta = -.16, p < .05$) influencerait négativement et significativement la dépersonnalisation (liens B).

Concernant, le deuxième ensemble d'analyses, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale ($\beta = -.17, p < .01$) et de compétence ($\beta = -.21, p < .001$) influenceraient significativement la dépersonnalisation. Néanmoins, la satisfaction du besoin d'autonomie ($\beta = -.03, ns$) ne favoriserait pas la dépersonnalisation (liens B).

Concernant le troisième ensemble d'analyses, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale ($\beta = -.15, p < .00$) et de compétence ($\beta = -.23, p < .001$) influenceraient significativement la dépersonnalisation. Néanmoins, la satisfaction du besoin d'autonomie ($\beta = -.06, ns$) ne favoriserait pas la dépersonnalisation (liens B).

Au regard de ces résultats, nous ne pouvons pas examiner et interpréter l'effet médiateur de la satisfaction du besoin d'autonomie entre les différents inducteurs et la dépersonnalisation.

Tableau 12

Effet de médiations des besoins psychologiques entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et l'épuisement émotionnel

	VI		Effet total (lien C)	Effet de VI sur VM (lien A)	Effet de VM sur VD (lien B)	Effet direct (lien C')	Effet indirect	Intervalles de Confiance LLCI ULCI
variables organisationnelles	Justice distributive	Affiliation Compétence Autonomie	.04	.01 -.10** .00	-.12 -.19* -.16*	.02	-.00 .02 .00	-.0208 ; .0073 .0016 ; .0479 -.0054 ; .0335
	Justice procédurale	Affiliation Compétence Autonomie	-.05	-.04 -.01 .16**	-.02 -.06 -.27***	-.07	.00 -.00 .03	-.0101 ; .0479 -.0478 ; .0319 .0011 ; .0953
	Justice interactionnell e	Affiliation Compétence Autonomie	.01	.07 .03 .29***	-.02 -.06 -.27***	-.01	-.01 -.02 .05	-.0440 ; .0042 -.0549 ; .0103 .0049 ; .1322
	Justice Informationnel le	Affiliation Compétence Autonomie	.01	.06 .11 .00	-.02 -.06 -.27***	.04	-.01 -.05 -.00	-.0485 ; .0053 -.0722 ; .0034 -.0287 ; .0360
	Soutien collègues	Affiliation Compétence Autonomie	-.06	.54*** .13* .20**	-.02 -.06 -.27***	.00	-.13 -.07 .06	-.2866 ; .0046 -.1315 ; .0049 .0034 ; .1705
	Soutien hiérarchique	Affiliation Compétence Autonomie	-.30***	-.01 .23** .04	-.02 -.06 -.27***	-.27***	-.00 -.03 .02	-.0186 ; .0381 -.1533 ; -.0269 -.0027 ; .0951
Variables liés à l'activité	Charge de travail	Affiliation Compétence Autonomie	.07	-.06 -.16** -.20***	.17** -.21*** .03	.02	.06 .10 -.06	.0197 ; .1554 -.0322 ; .0614 -.1975 ; .0472
	Charge émotionnelle	Affiliation Compétence Autonomie	.22**	.05 -.03 -.00	.17** -.21*** .03	.23***	-.02 .01 .01	-.0043 ; .0072 -.0322 ; .0614 -.0087 ; .0665
Variable individuelle	Résilience	Affiliation Compétence Autonomie	-.09	.04 .20*** .15***	-.15*** -.23*** -.06	-.02	-.03 -.00 -.12	-.0834 ; -.0082 -.2180 ; -.0589 -.0467 ; .1374

VI = variable indépendante ; VM = variable médiatrice (satisfaction des besoins) ; VD = variable dépendante

^aSignificatif à un seuil de confiance à 95%

*p < .05 **p < .01 *** p < .001

Effet de médiation de la satisfaction des trois besoins psychologiques entre les différents inducteurs et l'accomplissement personnel des travailleurs sociaux

L'hypothèse 8 mentionnant l'effet médiateur de la satisfaction des trois besoins psychologiques (affiliation, compétence, autonomie) entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, le facteur personnel et l'épuisement professionnel n'est pas totalement validée. En effet, les différents effets ou liens entre les variables sont présentés au tableau 3. En premier lieu, ils indiquent que la justice informationnelle ($\beta = .18, p < .05$), le soutien de la hiérarchie ($\beta = -.15, p < .001$), la charge émotionnelle ($\beta = -.19, p < .01$) et la résilience ($\beta = 2.32, p < .001$) favorisent significativement l'accomplissement personnel (voir lien C). Ils montrent aussi que la justice distributive ($\beta = -.19, p < .001$) favorisent négativement l'accomplissement personnel.

Concernant les trois niveaux d'analyse, les satisfactions des besoins d'affiliation sociale et de compétence influenceraient significativement l'accomplissement personnel. En revanche, la satisfaction du besoin d'autonomie ne favoriserait pas l'accomplissement personnel.

Suite à ces différents résultats, nous pouvons examiner et interpréter l'effet médiateur de la satisfaction du besoin de compétence entre la justice distributive, le soutien de la hiérarchie, la résilience et l'accomplissement personnel.

D'autre part, les résultats révèlent qu'en enlevant l'effet indirect de l'effet total (voir lien C'), la justice distributive ($\beta = -.17, p < .01$) et le soutien hiérarchique ($\beta = -.20, p < .01$) et la résilience ($\beta = .25, p < .001$) influencent significativement et directement l'accomplissement personnel, ce qui suggère une médiation partielle.

Concernant les effets indirects, les résultats des analyses de bootstrap indiquent que la justice distributive n'influencerait pas l'accomplissement personnel au travers de la satisfaction des besoins d'affiliation de compétence (-.0328 ; .0529). Ensuite, le soutien hiérarchique favoriserait significativement l'accomplissement personnel par l'intermédiaire de la satisfaction de compétence (.0297 ; .1497). Enfin, la résilience contribuerait à l'accomplissement personnel via la satisfaction du besoin de compétence (.0299 ; .1788).

Finalement, la satisfaction du besoin de compétence médiatise partiellement le lien entre le soutien hiérarchique, la résilience et l'accomplissement personnel.

Tableau 13

Effet de médiations des besoins psychologiques entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, l'inducteur personnel et l'épuisement émotionnel

	VI		Effet total (lien C)	Effet de VI sur VM (lien A)	Effet de VM sur VD (lien B)	Effet direct (lien C')	Effet indirect	Intervalles de Confiance LLCI ULCI
variables organisationnelles	Justice distributive	Affiliation Compétence Autonomie	-.19***	.01 -.10** .00	.04 .21*** .00	-.17**	.00 -.01 -.00	-.0034 ; .0116 -.0328 ; .0529 -.0079 ; .0066
	Justice procédurale	Affiliation Compétence Autonomie	.00	-.04 -.01 .16**	.04 .21*** .00	-.00	-.00 .00 -.00	-.0294 ; .0049 -.0328 ; .0529 -.0325 ; .0279
	Justice interactionnelle	Affiliation Compétence Autonomie	.18*	.07 .03 .29***	.04 .21*** .00	.17*	.00 .01 -.00	-.034 ; .0270 -.0194 ; .0615 -.0134 ; .0465
	Justice Informationnelle	Affiliation Compétence Autonomie	.24**	.06 .11 .00	.04 .21*** .00	.22*	.00 .02 -.00	-.0044 ; .0267 -.0096 ; .0670 -.0118 ; .0110
	Soutien collègues	Affiliation Compétence Autonomie	.10	.54*** .13* .20**	.04 .21*** .00	.05	.04 .05 -.01	-.0685 ; .1830 .0068 ; .1326 -.0537 ; .0509
	Soutien hiérarchique	Affiliation Compétence Autonomie	-.15*	-.01 .23** .04	.04 .21*** .00	-.20**	.00 .07 ^a -.00	-.0215 ; .0083 .0297 ; .1493 -.0258 ; .0241
Variables liés à l'activité	Charge de travail	Affiliation Compétence Autonomie	-.03	-.06 -.16** -.20***	.06 .26*** .08	.06	-.02 -.12 -.06	-.0751 ; .0120 -.2261 ; -.0504 -.1613 ; .0213
	Charge émotionnelle	Affiliation Compétence Autonomie	-.19**	.05 -.03 -.00	.06 .26*** .08	.18***	.00 -.01 .00	-.0037 ; .0441 -.0718 ; .0413 -.0070 ; .0500
Variable individuelle	Résilience	Affiliation Compétence Autonomie	.32***	.04 .20*** .15***	.07 .19** -.01	.25***	-.01 .09 ^a -.01	-.0025 ; .0541 .0299 ; .1788 -.0788 ; .0618

VI = variable indépendante ; VM = variable médiatrice (satisfaction des besoins) ; VD = variable dépendante

^a Significatif à un seuil de confiance à 95%

*p < .05 **p < .01 *** p < .001

Les résultats des analyses de corrélations et régressions suggèrent des liens entre les différents inducteurs et l'épuisement professionnel. De plus, les analyses de médiations (Hayes & Preacher, *sous presse*) évoquent que la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise totalement le lien entre la justice interactionnelle et l'épuisement émotionnel. De plus, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise partiellement le lien entre la justice procédurale, charge de travail, la résilience et l'épuisement émotionnel. Le besoin de compétence médiatise partiellement le lien entre la résilience et l'accomplissement personnel. La justice procédurale, la charge de travail et résilience se révèlent être une composante essentielle de l'épuisement professionnel car elles influent directement l'épuisement professionnel mais aussi par l'intermédiaire de la satisfaction des trois besoins psychologiques.

5. Discussion

Comme le préfigurait l'hypothèse 1, les travailleurs sociaux percevant une justice organisationnelle sont moins exposés au risque d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation. Spécifiquement, d'une part, les quatre dimensions de la justice sont liées significativement à l'épuisement émotionnel. D'autre part, la justice procédurale, la justice informationnelle et la justice interactionnelle sont liées significativement à la dépersonnalisation. Moins ils se sentent respectés en termes de procédures, de règles, moins ils ont accès à l'information et moins les relations de travail sont préservées et harmonieuses, plus ils vont se distancier, devenir cyniques et se désintéresser de leurs missions et clients.

Par ailleurs, la perception d'une équité d'un point de vue des procédures et la perception de la qualité des relations avec son entourage de travail (collègues et hiérarchie) peut atténuer la perception d'une surcharge émotionnelle liée au travail et associée à une baisse de ressources émotionnelle. La perception d'une justice peut également diminuer le désengagement relationnel des travailleurs. D'ailleurs, la justice organisationnelle a un effet bénéfique sur l'accomplissement personnel. Ces résultats vont de paire avec des résultats récents mettant en évidence des liens entre les trois formes de justice (distributive, procédurale et interpersonnelle) et le burnout établis auprès de 343 travailleurs sociaux américains (Campbell, Perry, Maertz, Allen, & Griffeth, 2013). Antérieurement, Lambert, Hogan, Jiang, Elechi, Benjamin, Morris, Laux, et Dupuy (2010) ont montré une corrélation négative entre justice procédurale et burnout auprès du personnel d'une institution privée de sécurité aux Etats Unis et, Brotheridge (2003) avait montré que des perceptions de justice distributive et

procédurale diminuent l'épuisement émotionnel. Enfin, Moliner, Martínez-Tur, Peiró, Ramos, et Cropanzano (2005) avaient montré que la justice interpersonnelle est corrélée avec le burnout.

Les analyses des régressions pas-à-pas ascendantes mettent en avant l'importance de la justice procédurale sur la dimension de l'épuisement émotionnel et l'impact de la justice informationnelle sur l'accomplissement personnel. Le fait d'être tenu informé des différentes décisions favorise l'accomplissement personnel du travailleur social. L'hypothèse 1 est partiellement validée.

Nous avons aussi mis en évidence le rôle essentiel du soutien social sur l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. En effet, un environnement de travail agréable, des relations sociales et un soutien de la part des collègues et de la hiérarchie sont déterminants pour l'accomplissement personnel. Le soutien social atténue l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation.

Les analyses de régressions montrent qu'un soutien de la part de la hiérarchie réduit l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation. En revanche, les analyses de régressions indiquent que le soutien hiérarchique contribue négativement à l'accomplissement personnel. Il se pourrait que les travailleurs sociaux perçoivent le soutien de la hiérarchie comme un contrôle hiérarchique. Ces résultats valident partiellement l'hypothèse 2.

Nous avons trouvé qu'une charge de travail élevée et qu'une charge émotionnelle favorisaient l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation. De même, une charge émotionnelle importante nuit à l'accomplissement personnel.

D'un point de vue des régressions, les résultats montrent d'une part que la charge émotionnelle favorise la dépersonnalisation, d'autre part que la charge de travail et la charge émotionnelle influencent l'épuisement émotionnel. Les hypothèses 3 et 4 sont partiellement validées.

Comme le prédisait Brien et al. (2008), la résilience est un facteur essentiel de la santé psychologique au travail et plus précisément de l'épuisement émotionnel et de l'accomplissement personnel. En effet, la résilience est liée à ces deux dimensions. La résilience prédit négativement l'épuisement émotionnel et positivement l'accomplissement personnel. L'hypothèse 6 est vérifiée.

Concernant les besoins psychologiques d'autonomie, de compétence et d'affiliation, nous postulons (H7) d'une part que leur insatisfaction prédirait l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation, d'autre part que leur satisfaction prédirait l'accomplissement personnel. D'après la régression intégrant la satisfaction des besoins psychologiques sur l'épuisement émotionnel, seule, la satisfaction du besoin d'autonomie présente un lien significatif avec l'épuisement émotionnel. Au regard de la régression sur la dépersonnalisation, la satisfaction des besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale ont un lien négatif avec la dépersonnalisation. Conformément à l'analyse de régression sur l'accomplissement personnel, seule la satisfaction du besoin de compétence a un effet significatif sur l'accomplissement personnel. Un manque d'autonomie au sein du travail, un manque d'appartenance à un groupe et un manque de maîtrise de son environnement sont des facteurs d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation. En revanche, un sentiment d'action efficace sur son environnement favorise encourage l'accomplissement personnel. Il est donc essentiel de favoriser et de valoriser la satisfaction des trois besoins psychologiques afin d'améliorer la santé psychologique au travail. En outre, la satisfaction des besoins fondamentaux freinera la distanciation et l'attitude cynique du travailleur (Demerouti et al., 2001 ; Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009).

Concernant les effets de médiations de la satisfaction du besoin d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale, les analyses rapportent que la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la justice interpersonnelle et l'épuisement émotionnel. D'autre part, elle médiatise partiellement le lien entre la justice procédurale, la charge de travail, la résilience et l'épuisement émotionnel. Ensuite, les résultats dévoilent d'une part que la satisfaction du besoin de compétence médiatise partiellement le lien entre le soutien hiérarchique, la résilience et l'accomplissement personnel.

Recherche 4 : Analyse comparative

1. Analyse comparative

Nous avons effectué une analyse comparative des moyennes des indices de santé psychologique et des différents inducteurs au travail chez les travailleurs sociaux. Nous différencions trois catégories de travailleurs sociaux à savoir les professionnels de l'aide, les éducateurs spécialisés et les conseillers en insertion professionnelle (Drees, 2000).

Les professionnels de l'aide correspondent aux assistants du service social, aux conseillers en économie sociale et familiale, aux conseillers socio-éducatifs, aux assistants maternels, aux délégués à la tutelle aux prestations familiales et aux travailleurs sociaux de l'aide médico-psychologique. Quant au secteur de l'éducation spécialisée, il inclue les éducateurs spécialisés, les animateurs socio-culturels, les éducateurs de jeunes enfants et les moniteurs d'atelier. Enfin, la troisième catégorie de travailleurs sociaux est représentée par les conseillers en insertion professionnelle.

Cette analyse comparative testera la significativité statistique des moyennes du bien-être, de la détresse, de l'épuisement émotionnel, de la dépersonnalisation et de l'accomplissement personnel, de la justice organisationnelle, du soutien des collègues, du soutien hiérarchique, de la charge de travail, de la charge émotionnelle, de la résilience, de la satisfaction du besoin d'affiliation sociale, du besoin de compétence et du besoin d'autonomie à l'aide de l'ANOVA.

L'ANOVA à un facteur (comparaison de p échantillons indépendants) a été exécutée au moyen du logiciel statistique SPSS version 20. L'analyse de variance requiert des conditions d'applications. La première condition est la normalité des résidus. Nous l'avons testé au moyen du test de Lilliefors. Ensuite, la deuxième condition est l'égalité des variances ou homoscedasticité). Nous avons testé cette condition au moyen du test de Levene.

Une fois ces deux conditions vérifiées, nous pouvons procéder à la comparaison des moyennes et à l'interprétation de la statistique F de Fisher. En revanche, si une des conditions n'était pas appliquée, nous réalisons une méthode non paramétrique en utilisant le test de Kruskal-Wallis qui est une alternative de la statistique F .

Afin de déterminer où se localise la différence entre les catégories socioprofessionnelles, nous avons effectué une analyse post hoc. Plus précisément, nous avons utilisé un test de comparaison multiple post hoc à savoir le test de Scheffé et le test de Tamhane.

Suite à la vérification de la normalité des résidus et de l'homogénéité des variances, nous pouvons comparer nos différents échantillons au niveau de l'accomplissement personnel au moyen de l'ANOVA (méthode paramétrique).

Avec la méthode non paramétrique, la comparaison de nos différents échantillons a été possible au niveau de la justice organisationnelle, de la charge psychologique, de la charge émotionnelle, de la résilience, de la satisfaction du besoin d'affiliation sociale, de compétence et d'autonomie, du soutien hiérarchique, du soutien des collègues, de l'épuisement émotionnel, de la dépersonnalisation, du bien-être et de la détresse.

2. Résultats

Nous allons présenter uniquement les résultats pour lesquels sont observées des différences notables entre les échantillons.

Tableau 16

Comparaison de moyennes, écarts-types, test de Kruskal- Wallis entre les professions de l'aide, des éducateurs spécialisés et des conseillers en insertion professionnelle.

Variables	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	Test de Kruskal- Wallis	<i>P</i>	Décision
Charge de travail	369					
Professions d'aide (PA)	182	2,67	0,42	.00	.05	PA≠CI ES≠CI
Educateurs spécialisés (ES)	103	2,55	0,45			
Conseiller insertion (CI)	84	3,03	0,51			
Charge émotionnelle	369					
Professions d'aide	182	3,23	0,54	.00	.05	PA≠CI PA≠ES
Educateurs spécialisés	103	2,44	0,47			
Conseiller insertion	84	2,63	0,64			
Dépersonnalisation	369					
Professions d'aide	182	2,11	0,86	.02	.05	PA≠CI ES≠CI
Educateurs spécialisés	103	2,06	0,87			
Conseiller insertion	84	2,54	1,22			
Détresse	369					
Professions d'aide	182	1,72	0,62	.00	.05	PA≠CI ES≠CIs
Educateurs spécialisés	103	1,58	0,49			
Conseiller insertion	84	3,46	0,38			

Tout d'abord, les conseillers en insertion professionnelle déclarent une plus forte charge de travail ($M= 3,03$) que les professionnels de l'aide ($M= 2,67$) et les éducateurs spécialisés ($M= 2,55$). Le test de Kruskal- Wallis nous indique qu'il existe une différence notable entre les différentes distributions et le test de Tamhane montre qu'il existe une différence significative entre la catégorie des conseillers en insertion professionnelle et les professionnels de l'aide ainsi que les éducateurs spécialisés.

Ensuite, les professionnels de l'aide perçoivent une plus forte charge émotionnelle au travail ($M= 3,23$) que les éducateurs spécialisés ($M= 2,44$) et que les conseillers en insertion professionnelle ($M= 2,63$). Ceci peut s'expliquer par le fait que les professionnels de l'aide sont sans cesse au contact de personnes qui sont dans des situations sociales très précaires. Le test de Kruskal- Wallis indique aussi que cette différence est significative. Le test de Tamhane

affiche qu'il existe une différence significative entre la catégorie des professionnels de l'aide et les éducateurs spécialisés et les conseillers en insertion professionnelle.

Au niveau des indices de santé psychologique au travail si globalement les catégories ne se distinguent pas sur le versant « bien-être », il est pourtant important de remarquer que la dimension dépersonnalisation de l'épuisement est touchée différemment selon le corps de métier. Les conseillers en insertion professionnelle ($M= 2,54$) se différencient des professionnels de l'aide ($M= 2,06$) et des éducateurs spécialisés ($M= 2,11$). Le test de Kruskal- Wallis nous indique qu'il existe une différence entre les différentes distributions et le test de Tamhane montre qu'il existe une plus forte dépersonnalisation chez les conseillers en insertion professionnelle que chez les professionnels de l'aide ainsi que chez les éducateurs spécialisés.

Concernant la détresse psychologique au travail, les conseillers en insertion professionnelle s'estiment moyennement plus en détresse ($M= 3,46$) que les professionnels de l'aide ($M= 1,72$) et que les éducateurs spécialisés ($M= 1,58$). Le test de Kruskal- Wallis nous indique qu'il existe une différence entre les différentes distributions et le test de Tamhane montre qu'il existe une différence significative entre la catégorie des conseillers en insertion professionnelle et les professionnels de l'aide ainsi que les éducateurs spécialisés.

L'analyse comparative suppose qu'il existe une différence de moyennes entre les différentes catégories socioprofessionnelles. Ces différences se situent au niveau d'inducteurs liés au travail (charge de travail et charge émotionnelle) et au niveau des indices de la santé psychologique au travail (dépersonnalisation et détresse psychologique au travail).

Les analyses montrent aussi que les conseillers en insertion professionnelle se distinguent nettement des autres catégories en ce qui concerne la charge de travail et la détresse psychologique. Ils perçoivent une forte charge de travail ce qui peut favoriser la détresse psychologique au travail.

Les professionnels de l'aide éprouvent une forte charge émotionnelle mais cela a moins d'incidence sur la dépersonnalisation et la détresse psychologique. Nous pouvons supposer que d'autres facteurs pourraient diminuer l'effet de la charge émotionnelle comme le soutien des collègues, un climat de travail agréable ou même la résilience.

3. Discussion

Pour expliquer ces différences, nous pouvons nous appuyer sur les populations rencontrées et suivies, les conseils recevant souvent des personnes en souffrance liées aux pertes d'emploi, les travailleurs sociaux n'étant pas forcément dans ces configurations.

Rappelons en nous appuyant sur les travaux de Desrumaux-Zagrodnicki (1998) que les pratiques des travailleurs sont soumises à deux objectifs. Le premier objectif concerne les professionnels du travail social et leurs responsables ou directeurs d'établissement. Le but est de mieux connaître la situation des personnes ou familles et d'appréhender les comportements et mesures à prendre pour ces personnes ou familles. C'est par exemple le cas du responsable et des professionnels d'une circonscription de prévention et d'action sociale (CPAS) qui vont travailler autour d'un cas, organiser une synthèse et envisager les mesures à prendre. C'est le cas d'un directeur d'institut spécialisé (Institut Médico-Educatif, Institut Médico-Professionnel, Maison d'Accueil Spécialisé...) qui avec l'équipe d'éducateurs, avec l'assistant de service social va évaluer le comportement de l'enfant, de l'handicapé et discuter des solutions envisageables. Le deuxième objectif est celui d'une efficacité institutionnelle et concerne les financeurs et les décideurs. Les travailleurs sociaux se plaignent d'avoir à remplir des grilles qui ne concernent finalement que la forme de leur intervention et pas le fonds. Ils regrettent le temps passé à remplir ces grilles et utilisent rarement ces statistiques descriptives. De leur côté, les administrateurs et les décideurs ne peuvent débattre et prendre des décisions qu'à partir de données descriptives et limitées sans savoir exactement ce qu'elles recouvrent. Une prise de décision sur de telles bases correspond à une vision appauvrie des choses ne prenant pas en compte les aspects techniques et professionnels. Financeurs comme professionnels ont finalement beaucoup à perdre de telles pratiques d'évaluations.

C'est sans doute au niveau de ce deuxième objectif que les populations diffèrent. En effet, les conseillers en insertion, notamment à Pôle Emploi, subissent de manière très forte la pression du politique et ont des contraintes importantes liées aux procédures et aux aspects réglementaires. Ils déclarent de fait dans notre recherche une charge de travail plus lourde, celle-ci devant tenir compte de toutes les pressions, changements (par exemple, de réglementations et de priorité ...) et restrictions.

Ils reçoivent en outre une population en grande détresse suite à un licenciement et pouvant exprimer des émotions négatives envers les institutions. Le premier auditeur sera le conseiller en insertion. Une relation continue au quotidien avec une clientèle difficile émotionnellement éprouvante, des contraintes de reporting, des pressions liées aux objectifs et aux chiffres peuvent de fait mettre le conseiller en situation de dépersonnalisation et de détresse plus intenses qu'une activité de travail social dans laquelle existent des leviers sans doute différents. Il faut aussi sans doute penser que les conseillers sont engagés dans leur travail et sont conscients de l'enjeu lié au fait de perdre son emploi. Comme l'écrit Paugam (2000, p 62), « *les salariés sont si attachés à leur emploi, parfois au point d'accepter des conditions de travail et de rémunération dévalorisantes. L'emploi leur apporte en réalité plus que le salaire. Il leur apporte des droits sociaux, une position dans la hiérarchie des statuts [...] et une identité sociale* ». En effet, le travail joue un rôle essentiel dans la construction identitaire et la réalisation de soi (Lancry & Ponnelle, 2004 ; Machado, Ntsame Sima, Desrumaux & De Bosscher, 2013). Comprendre ces enjeux du point de vue du conseiller peut accroître le stress, la détresse de ne pas avoir de solutions valables dans une société en crise et la dissonance émotionnelle.

Dans une recherche auprès de 342 conseillers en insertion, Machado (2013) a trouvé que l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'addiction au travail, sont positivement associés aux exigences et négativement aux ressources. Concernant la dimension d'épuisement émotionnel, les régressions multiples indiquent que toutes les exigences ressortent ostensiblement comme des variables explicatives (demandes, efforts, surinvestissement, dissonance émotionnelle). Dans le modèle, les exigences ont un impact significatif sur le développement de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation et le manque de ressources augmente l'épuisement émotionnel. De plus, l'engagement professionnel a un impact défavorable sur l'épuisement émotionnel ainsi que sur la dépersonnalisation.

Ces résultats vont dans le sens de ceux que nous avons mis en évidence. La population des conseillers est particulièrement touchée par la charge de travail, accuse un déficit des ressources pour faire face et ce déficit les place en situation de détresse, voir de dépersonnalisation. Il apparaît que des préconisations et plans de prévention sont particulièrement recommandés pour ces populations de conseillers afin de prévenir des risques plus graves.

4. L'intérêt d'une mesure tridimensionnel de la santé psychologique

Ces résultats sont intéressants sur un plan plus général encore. Pour revenir à un objectif central de la thèse qui était d'examiner les deux facettes de la santé psychologique au travail, l'une positive en termes de bien-être et l'autre négative en termes de détresse et d'épuisement professionnel, nous souhaitons répondre à la question de savoir si la détresse et l'épuisement sont concomitants à un minimum de bien-être ou s'ils font obstacle au bien-être ?

Il apparaît ici que si nous nous étions contentés d'une seule mesure du bien-être, non seulement nous aurions pu conclure que la population vit un relatif bien-être mais que nous n'aurions pas mis en évidence les différences entre populations. Il apparaît que le bien-être peut être présent de manière concomitante avec un certain niveau de détresse et d'épuisement ce qui soulève de nouvelles questions et ouvre de nouvelles pistes de réflexion. Il est vrai qu'un certain niveau de détresse et d'épuisement n'est pas foncièrement incompatible avec le fait de continuer à aimer son travail, d'avoir plaisir à travailler le fait de garder une certaine estime, le fait de continuer à trouver un équilibre. Néanmoins se pose la question de savoir comment et jusqu'à quel point ces variables ne sont pas affectées en cas d'épuisement et notamment de dépersonnalisation...

Il semble de plus que la mesure des dimensions de l'épuisement professionnel apporte un enrichissement considérable notamment quand il s'agit de comparer des populations. Donc notre mesure tridimensionnelle (bien-être, détresse, épuisement) de la santé trouve ici une justification. En outre, nous confirmons que de telles mesures ont permis d'aller plus loin dans la spécification de la santé psychologique par comparaison au premier modèle de santé psychologique au travail testé avec les enseignants (Boudrias et al., 2011, 2014). Ceci nous conforte dans l'idée qu'une seule mesure du bien-être s'avère insuffisante non seulement au niveau scientifique mais aussi sur les terrains si l'on veut initier une mesure sérieuse des risques psychosociaux et établir un plan de prévention efficace.

CHAPITRE 7 : Modèle explicatif de la santé psychologique au travail : tentative de validation

L'objectif de cette étude est d'examiner un modèle théorique analysant les résultats et les conséquences de la satisfaction psychologique des trois besoin en tant que médiatrice des inducteurs organisationnels, des inducteurs liés au travail et d'un inducteur personnel sur la santé psychologique en termes de bien-être psychologique, de détresse psychologique et d'épuisement professionnel. En premier lieu, nous exposerons les résultats des analyses factorielles. Ensuite, nous rapporterons les résultats de l'analyse de la modélisation en équation structurelle.

7.1. Population

Tableau 14

Description de l'effectif total (N= 369) : âge, sexe, ancienneté, nombre d'heures.

Effectif total	369		
Moyenne âge	38,52	SD âge	9,77
Moyenne ancienneté métier	12,12	SD ancienneté	9,04
Moyenne ancienneté établissement	8,91	SD ancienneté	8,09
Moyenne nombre d'heures	35,15	SD nombre d'heures	7,92

Nombre hommes	93	âge moyen hommes	39,40
		SD hommes	9,06

Nombre femmes	241	âge moyen femmes	38,23
		SD femmes	10,23

7.2. Traitement des données

Tout d'abord, nous avons effectué une analyse factorielle (AF) afin de réduire un grand nombre de variables corrélées en un nombre de facteurs indépendants. Cette AF servira ensuite de base pour réaliser une analyse factorielle confirmatoire. La réduction des dimensions de certaines échelles de mesures donnera une représentation juste des données. Les données ont été exploitées à partir du logiciel Statistica version « 6 », du logiciel SPP version « 20 » et le logiciel AMOS.

7.3. Analyses de résultats

Pour réaliser l'analyse factorielle correctement, nous nous sommes assurés d'inclure un nombre suffisant d'items (minimum 5 items pour chaque facteur supposé). Nous avons aussi observé la matrice de corrélations afin de vérifier une majorité de corrélations élevées, puis nous avons interprété les tests de significativité tels l'indice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) et le test de Bartlett. La mesure de Kaiser-Meyer-Olkin est un indice permettant de savoir si l'analyse factorielle est nécessaire. UN KMO élevé (supérieur à .7) informe qu'il y a une possibilité d'effectuer une analyse factorielle d'un point de vue des statistiques. Le test de sphéricité de Bartlett vérifie l'hypothèse nulle selon laquelle toutes les corrélations seraient égales à zéro.

Pour cette étude, nous avons choisi une analyse en composantes principales (ACP) et nous avons opté pour la rotation VARIMAX afin de rendre les corrélations moyennes (autour de .05) plus divisées en faisant pivoter les axes. De ce fait, la lecture et l'interprétation des axes seront plus simples. La rotation VARIMAX permet aussi de maximiser la variance des corrélations.

L'ACP de l'échelle de la justice organisationnelle (Colquitt, 2001)

L'échelle de justice organisationnelle contient 20 items représentant quatre dimensions : la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle et la justice informationnelle.

La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la justice organisationnelle .92 est très bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Les quatre dimensions extraites de la justice organisationnelle représentent 72,44% de la variance cumulée.

Tableau 15

Résultat de l'ACP sur la justice organisationnelle (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	44,90	14,41	7,35	5,77
<i>Variance cumulée %</i>	44,90	59,32	66,67	72,44
<i>Valeurs propres</i>	8,98	2,88	1,47	1,15
Justice organisationnelle	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3	Facteur 4
Interpersonnelle 1	.85			
Interpersonnelle 2	.84			
Interpersonnelle 3	.85			
Interpersonnelle 4	.77			
Distributive 1		.94		
Distributive 2		.95		
Distributive 3		.92		
Distributive 4		.90		
Procédurale 3			.73	
Informationnelle 1				.71
Informationnelle 2				.83
Informationnelle 3				.83
Informationnelle 5				.79

L'ACP sur l'échelle de la justice organisationnelle ne garde que 13 items sur 20 divisés en quatre composantes. La première composante est la **justice interpersonnelle** qui explique 44,90 % de la variance. Ensuite la deuxième composante est la **justice distributive** avec 14,41%, puis la troisième composante représente la **justice procédurale** avec 7,35%. Enfin, la quatrième composante correspond à la **justice informationnelle** avec 5,77%.

Ces résultats vont dans le sens des travaux de Colquitt et ses collaborateurs (2001). Les quatre types de justices sont représentés. De plus, les résultats indiquent que la justice interactionnelle n'est pas une sous dimension de la justice procédurale et que les quatre types

de justices sont essentielles afin d’appréhender la justice organisationnelle (Colquitt, 2001, Maureen & al., 2013).

L’ACP de l’échelle du soutien social (Karasek et al., 1998)

L’échelle de soutien social évalue le soutien des collègues et le soutien de la hiérarchie en 11 items. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L’indice KMO du soutien social .92 est très bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Tableau 16

Résultat de l’ACP sur le soutien social (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	<i>40,99</i>	<i>14,12</i>	<i>13,09</i>
<i>Variance cumulée %</i>	<i>40,99</i>	<i>55,11</i>	<i>68,21</i>
<i>Valeurs propres</i>	<i>4,50</i>	<i>1,55</i>	<i>1,44</i>
Soutien social	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3
Collègue 2	.79		
Collègue 4	.74		
Collègue 5	.80		
Collègue 6	.77		
Hiérarchie 1		.85	
Hiérarchie 2		.81	
Hiérarchie 4		.83	
Hiérarchie 5		.76	
Conflit-collègue 3			.83
Conflits-Hiérarchie 3			.87

L’ACP sur l’échelle du soutien social retient 10 items sur 11 divisés en trois composantes. La première composante se réfère au **soutien des collègues** expliquant 40, 99 % de la variance. Ensuite, la deuxième composante constitue le **soutien de la hiérarchie** avec 14,12%. Enfin, la troisième composante représente les **relations conflictuelles** avec les collègues et la hiérarchie avec 13,09%. Les items du troisième facteur correspondent au troisième item du soutien des collègues : « Les collègues avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou

conflictuelles avec moi » et au troisième item du soutien hiérarchique : « Mon chef a une attitude hostile ou conflictuelle avec moi ».

L'ACP de l'échelle de la charge de travail (Karasek et al., 1998)

L'échelle de charge de travail se compose de 9 items. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la charge de travail .77 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Tableau 17

Résultat de l'ACP sur la charge de travail (N =369)

<i>Variance expliquée %</i>	32,44	15,09	11,69
<i>Variance cumulée %</i>	32,44	47,54	59,23
<i>Valeurs propres</i>	2,92	1,35	1,05
Charge de travail	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3
Quantité de travail 1	.83		
Quantité de travail 2	.77		
Quantité de travail 3	.78		
Temps travail 4		.83	
Temps travail 5		.72	
Variation travail 8			.70

L'ACP sur l'échelle de la charge de travail conserve 6 items sur 9 distribués en trois composantes. La première composante, **la quantité de travail** explique 32,44 % de la variance. Ensuite, la deuxième composante décrit **le temps disponible** pour effectuer son travail le avec 15,09%. Enfin, la troisième composante représente les **variations du travail** avec 11,69%. Selon Karasek et Theorell (1993), la charge de travail correspond aux contraintes temporelles, à la quantité de travail et aux exigences mentales liées à l'activité de travail. Les résultats de l'ACP ne vont pas dans ce sens. Comme le suggère Sargent et Terry (2000), les efforts mentaux ne sont pas à prendre en considération dans la compréhension de la charge de travail.

L'ACP de l'échelle de la charge émotionnelle (Vedhoven & Meijman ,1994).

L'échelle de charge émotionnelle se compose de 7 items. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la charge émotionnelle .81 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Tableau 18

Résultat de l'ACP sur la charge émotionnelle (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	46,56	14,64
<i>Variance cumulée %</i>	46,56	61,20
<i>Valeurs propres</i>	3,25	1,02
Charge émotionnelle	Facteur1	Facteur 2
Charge émotionnelle 1	.87	
Charge émotionnelle 2	.89	
Charge émotionnelle 7	.76	
Charge émotionnelle 5		.73
Charge émotionnelle 6		.88

L'ACP sur l'échelle de la charge émotionnelle conserve 5 items sur 7 regroupés en deux composantes. La première composante affiche la **dimension émotionnelle de la charge** avec 46,56 % de la variance. Ensuite, la deuxième composante décrit le **contact difficile avec les usagers** avec 14,64%. Selon Vedhoven et Meijman (1994), la charge émotionnelle réfère à la façon dont le travail touche émotionnellement les travailleurs, par exemple parce qu'il expose à des situations prenantes et difficiles sur le plan émotionnel. Nos résultats vont dans ce sens.

L'ACP de l'échelle de la résilience

L'échelle de la résilience contient 23 items de 7 items. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la résilience .92 est très bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Après l'extraction des facteurs, l'échelle de mesure retient 10 items en 3 facteurs. Le pourcentage de la variance cumulée est de 57,37%. La première composante correspond à la **capacité du travailleur à rebondir** à la suite d'un événement stressant et aux bénéfices que procurent l'événement stressant (42,39 % de la variance expliquée). La deuxième composante

reflète la **capacité du travailleur à faire face** à un événement stressant et elle explique 8,44% de la variance. Pour finir la troisième composante représente le fait qu'un travailleur se sent impuissant face à l'événement stressant (6,53%). Dans l'élaboration de l'échelle de hardiesse-résilience (Brien & al., 2008), les analyses factorielles ont mis en évidence trois facteurs (sentiment d'efficacité, croissance et optimisme). Nos résultats confirment ces travaux et attestent que la résilience au travail peut être saisie par le sentiment d'efficacité, la croissance et l'optimisme.

Tableau 19

Résultat de l'ACP sur la résilience (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	42,39	8,44	6,53
<i>Variance cumulée %</i>	42,39	50,83	57,37
<i>Valeurs propres</i>	9,75	1,94	1,50
Résilience	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3
Optimisme 16	.72		
Optimisme 17	.77		
Croissance 19	.80		
Croissance 20	.80		
Croissance 21	.83		
Croissance 22	.71		
Sentiment d'efficacité 1		.77	
Sentiment d'efficacité 5		.78	
Sentiment d'efficacité 7			.88
Sentiment d'efficacité 9			.83

L'ACP de l'échelle de la satisfaction des besoins psychologiques au travail (Deci & Ryan, 2000 traduit par Bouterfas & Desrumaux, 2011).

L'échelle de la satisfaction des trois besoins psychologiques (SDB) comporte 21 items représentant trois besoins à savoir le besoin d'autonomie, le besoin de compétence et le besoin d'affiliation sociale. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au

moins .20. L'indice KMO de la résilience .82 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Tableau 20

Résultat de l'ACP sur la satisfaction des besoins au travail (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	22,98	11,70	7,97
<i>Variance cumulée %</i>	22,98	34,69	42,66
<i>Valeurs propres</i>	4,82	2,45	1,67
SDB	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3
Autonomie 1	.67		
Autonomie 3	.69		
Autonomie 5	.61		
Autonomie 6	.57		
Compétence 1		.72	
Compétence 5		.72	
Affiliation 1			.61
Affiliation 2			.57
Affiliation 4			.52
Affiliation 5			.66
Affiliation 6			.52
Affiliation 8			.74

Le pourcentage de la variance cumulée est de 42,66%. La première composante correspond au besoin d'autonomie. Le besoin d'autonomie représente 22,98% de la variance expliquée. Ensuite, la deuxième composante correspond au besoin de compétence (11,70%). Enfin la troisième composante reflète le besoin d'affiliation sociale avec 7,97% de la variance. Les résultats exposent que la satisfaction des besoins psychologiques est représentée par trois besoins à savoir, le besoin d'autonomie, le besoin de compétence et le besoin d'affiliation sociale.

L'ACP de l'échelle de l'épuisement professionnel (Maslach, 1988)

L'échelle de l'épuisement professionnel contient 22 items correspond à trois dimensions : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la résilience .86 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Tableau 20

Résultat de l'ACP sur l'épuisement professionnel (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	28,92	14,82	8,87
<i>Variance cumulée %</i>	28,92	43,75	52,53
<i>Valeurs propres</i>	6,36	3,26	1,95
Épuisement professionnel	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3
Épuisement émotionnel 1	.75		
Épuisement émotionnel 2	.73		
Épuisement émotionnel 3	.73		
Épuisement émotionnel 4	.71		
Épuisement émotionnel 5	.84		
Épuisement émotionnel 6	.79		
Épuisement émotionnel 7	.71		
Épuisement émotionnel 8	.67		
Épuisement émotionnel 9	.79		
Accomplissement perso 2		.69	
Accomplissement perso 3		.78	
Accomplissement perso 4		.61	
Accomplissement perso 5		.75	
Accomplissement perso 6		.74	
Accomplissement perso 7		.52	
Accomplissement perso 8		.65	
Dépersonnalisation 1			.55
Dépersonnalisation 2			.72
Dépersonnalisation 3			.75
Dépersonnalisation 4			.78

Le pourcentage de la variance cumulée est de 52,53%. La première composante réfère à **l'épuisement émotionnel** et il représente 28,92% de la variance expliquée. Ensuite, la deuxième composante présente **l'accomplissement personnel** avec 14,82% de la variance. Pour finir, la troisième composante reflète la **dépersonnalisation** (8,87%). Les résultats de

l'ACP affirment que l'épuisement professionnel comprend trois dimensions (épuisement émotionnelle, dépersonnalisation et accomplissement personnels. Ce qui va dans le sens de Maslach et ses collaborateurs (1986). Leiter et Maslach (1988) déterminent une hiérarchie dans l'apparition de l'épuisement professionnel. Selon ces auteurs, l'épuisement émotionnel est la première attitude observée chez l'individu, ensuite vient la dépersonnalisation et enfin le manque d'accomplissement personnel. Dans notre étude, le premier facteur est l'épuisement émotionnel, ensuite l'accomplissement personnel représente la deuxième composante et enfin l'accomplissement personnel se situe sur le troisième facteur. Ces résultats peuvent révéler que l'épuisement émotionnel serait la première attitude observée, l'épuisement personnel conduirait à un manque d'accomplissement personnel qui se traduirait par un désengagement relationnel. Comme l'énonçaient Shirom et Melamed (2006), l'accomplissement personnel pourrait être une conséquence de l'épuisement professionnel.

Golembiewski et al. (2001) indiquent que l'épuisement émotionnel serait la dernière phase du processus de l'épuisement professionnel. Les résultats ne vont pas dans ce sens.

L'ACP de l'échelle du bien-être psychologique (Massé et al. 1998)

L'échelle de bien-être psychologique au travail est composée de cinq dimensions : Le bonheur au travail (aimer son travail), l'équilibre (accorder autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles), la relation positive avec autrui (se sentir apprécié au travail par ses collègues), le désir d'aller de l'avant (ambition et désir de réaliser des projets) et le bien-être par rapport à soi (se sentir bien dans sa peau). Il contient 25 items.

La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO du bien-être .93 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Le bien-être recouvre 63,40 % de la variance expliquée. Sur 25 items, 19 ont été retenus par l'analyse. La première composante correspond au désir d'aller de l'avant (41,63%). La relation positive présente la deuxième composante (6,78%). Ensuite, la troisième composante réfère au bien-être par rapport à soi (5,76). Le bonheur reflète la quatrième composante (4,85%). Enfin la cinquième dimension est expliquée l'équilibre (4,36%). Nous retrouvons les cinq dimensions évaluant le bien-être psychologique au travail proposés par Gilbert et al. (2006)

Tableau 21

Résultat de l'ACP sur le bien-être psychologique (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	41,63	6,78	5,76	4,85	4,36
<i>Variance cumulée %</i>	41,63	48,41	54,18	59,04	63,40
<i>Valeurs propres</i>	10,40	1,69	1,44	1,21	1,09
Bien-être	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3	Facteur 4	Facteur 5
Désir d'aller de l'avant 1	.62				
Désir d'aller de l'avant 2	.68				
Désir d'aller de l'avant 3	.60				
Désir d'aller de l'avant 6	.61				
Désir d'aller de l'avant 8	.67				
Relation positive autrui 9		.63			
Relation positive autrui 10		.70			
Relation positive autrui 11		.77			
Relation positive autrui 18		.62			
Relation positive autrui 21		.63			
Bien-être par rapport à soi 22			.74		
Bien-être par rapport à soi 23			.81		
Bien-être par rapport à soi 24			.70		
Bien-être par rapport à soi 25			.78		
Bonheur 13				.65	
Bonheur 14				.72	
Bonheur 20				.61	
Equilibre 16					.69
Equilibre 19					.64

L'ACP de l'échelle de la détresse psychologique (Massé et al. 1998)

L'échelle de détresse psychologique de Massé et al. (1998b), également validée par Gilbert et al. (2008), appréhende la détresse psychologique comme un sentiment désagréable représenté par les dimensions irritabilité-agressivité (tendance à être à fleur de peau et colérique envers leurs collègues), l'anxiété-dépression (tendance à être déprimé ou stressé au travail).

La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la détresse .95 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

La détresse 58,91 % de la variance expliquée. Sur 23 items, 15 ont été retenus par l'analyse. La première composante correspond à l'anxiété-dépression (52,22%). Enfin, la deuxième composante se réfère à l'irritabilité-agressivité (6,68%). Nous distinguons deux dimensions de la détresse psychologique au travail alors que Gilbert et al. (2006) présentent quatre facteurs de détresse psychologique au travail à savoir l'autodévalorisation, l'anxiété-dépression, l'irritabilité-agressivité et le désengagement. Cependant, la dépression et l'irritabilité sont beaucoup plus représentées que l'anxiété et l'agressivité.

Tableau 23

Résultat de l'ACP sur l'épuisement professionnel (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	52,22	6,68
<i>Variance cumulée %</i>	52,22	58,91
<i>Valeurs propres</i>	11,48	1,47
Détresse	Facteur1	Facteur 2
Dépression 6	.60	
Dépression 7	.66	
Dépression 9	.62	
Dépression 10	.75	
Dépression 13	.81	
Anxiété 14	.86	
Dépression 16	.79	
Dépression 17	.75	
Dépression 19	.62	
Dépression 20	.79	
Anxiété 21	.81	
Agressivité 1		.72
Irritabilité 5		.71
Irritabilité 8		.65
Irritabilité 12		.71

Afin d'explorer l'organisation des indices de la santé psychologique au travail, nous avons réalisé une analyse factorielle. Le principal objectif était de vérifier si les différents indices de la santé mesuraient un même construit unidimensionnel ou s'il fallait les considérer indépendamment.

D'abord, nous procéderons à l'analyse factorielle du bien-être psychologique et de l'accomplissement personnel. Nous la nommerons bien-être. Enfin, nous appliquerons l'analyse factorielle de la détresse, de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation. Nous l'appellerons détresse.

L'ACP de la variable bien-être (Maslach, 1988, Massé et al. 1998)

L'échelle du bien-être comporte 33 items. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO du bien-être .92 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

Le bien-être 42,51 % de la variance expliquée. Sur 33 items, 8 ont été retenus par l'analyse. La première composante correspond au bien-être psychologique (34,17%). Finalement, l'accomplissement personnel représente la deuxième composante (8,33%). Cette analyse montre que le bien-être s'explique sur deux axes. D'où l'importance de mesurer les deux indices dans l'étude de la santé psychologique au travail. Lorsque nous effectuons une analyse factorielle sur le bien-être psychologique et l'accomplissement personnel, les dimensions bonheur et les relations positives n'apparaissent plus.

Tableau 23

Résultat de l'ACP sur le bien être (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	34,17	8,33
<i>Variance cumulée %</i>	34,17	42,51
<i>Valeurs propres</i>	11,27	2,75
Bien-être	Facteur1	Facteur 2
Equilibre 4	.74	
Bien être par rapport à soi 22	.74	
Bien être par rapport à soi 23	.70	
Bien être par rapport à soi 24	.76	
Bien être par rapport à soi 25	.74	
Accomplissement personnel 17		.76
Accomplissement personnel 19		.72
Accomplissement personnel 20		.73

L'ACP de la variable détresse (Maslach, 1988, Massé et al. 1998)

L'échelle de détresse comporte 36 items. La matrice de corrélation indique des corrélations supérieures au moins .20. L'indice KMO de la détresse .94 est bon et le test de Bartlett est très significatif à .000.

La détresse 55,25 % de la variance expliquée. Sur 36 items, 17 ont été retenus par l'analyse. La première composante correspond à l'**anxiété-dépression** (40,66%). La deuxième composante représente l'**épuisement émotionnel** (8,46%). Enfin, la dépersonnalisation constitue la troisième composante (6,12%). La dimension irritabilité-agressivité n'apparaît plus.

Tableau 24

Résultat de l'ACP sur la détresse (N=369)

<i>Variance expliquée %</i>	40,66	8,46	6,12
<i>Variance cumulée %</i>	40,66	49,13	55,25
<i>Valeurs propres</i>	14,63	3,04	2,20
Détresse	Facteur1	Facteur 2	Facteur 3
Dépression 6	.74		
Dépression 7	.77		
Dépression 9	.74		
Dépression 10	.81		
Dépression 13	.70		
Anxiété 14	.77		
Dépression 16	.81		
Dépression 17	.75		
Dépression 19	.75		
Dépression 20	.75		
Epuisement émotionnel 1		.74	
Epuisement émotionnel 2		.71	
Epuisement émotionnel 3		.72	
Epuisement émotionnel 5		.76	
Epuisement émotionnel 6		.72	
Dépersonnalisation 12			.73
Dépersonnalisation 113			.72

7.4. Analyse factorielle confirmatoire

Suite à l'analyse factorielle exploratoire, nous avons procédé à une validation plus approfondie de la structure de la santé psychologique au travail en exécutant une analyse factorielle confirmatoire (AFC) sur 369 participants.

L'analyse factorielle confirmatoire est une pratique statistique qui s'inscrit dans le prolongement de l'analyse factorielle exploratoire. L'objectif de l'analyse factorielle confirmatoire est de tester la robustesse du modèle théorique ressorti dans l'analyse exploratoire.

Cette analyse factorielle confirmatoire se fonde uniquement sur les indices de la santé psychologique au travail de l'étude, en d'autres termes sur le bien-être, la détresse et l'épuisement professionnel. L'objectif principal est de représenter la santé psychologique des travailleurs sociaux à partir d'indices positifs et négatifs. De plus, l'analyse factorielle confirmatoire révèlera si la santé psychologique peut être appréhendée par ces trois indices.

Le postulat de l'analyse confirmatoire est d'évaluer la différence entre le modèle théorique et le modèle observé. Le but est de ne pas avoir de différence. Afin d'examiner cette absence de différence, des indicateurs sont calculés pour mesurer la qualité de l'ajustement entre le modèle théorique et le modèle observé.

Le premier indicateur est le chi-carré χ^2 . Il permet de calculer l'existence d'un écart entre la matrice de covariance observée et la matrice de covariance estimée. Un chi-carré non significatif révèle que le modèle s'ajuste bien aux données de notre échantillon. En revanche, un chi-carré significatif montre une inadéquation du modèle. Il faut prendre en compte le rapport du chi-carré/dl χ^2/dl pour corriger le problème. Le modèle s'ajuste bien lorsque ce rapport est inférieur à 5 et, est plus prisable en dessous de 2.

D'autres indicateurs sont examinés à savoir le CFI (Comparative Fit Index) et le TLI (Tucker-Lewis Index) qui sont des indicateurs évaluant la différence entre le χ^2 du modèle testé et le χ^2 du modèle théorique. A partir de valeurs de l'ordre de .90, ils annoncent un bon ajustement.

Nous utiliserons aussi l'indice RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation, la racine du carré moyen d'estimation). Il évalue les écarts normalisés entre la matrice observée et la matrice estimée. Cet indice est acceptable en dessous de .08 et satisfaisant en dessous de .05.

7.4.1. Hypothèses de recherche

La santé psychologique est étudiée dans cette thèse comme une variable latente intégrant trois variables manifestes, à savoir, le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'épuisement professionnel. De nombreuses études mettent l'accent sur la prévention de la santé psychologique en considérant à la fois des dimensions positives et négatives (Achille, 2003 ; Diener, 1993 ; Massé et al., 1998 ; Keyes et Lopez, 2002).

Dans cette optique, nous voulons repérer quels sont les indices à prendre en compte dans la santé psychologique au travail et si elle peut être évaluée à partir du bien-être psychologique, de la détresse psychologique et de l'épuisement professionnel.

L'analyse factorielle exploratoire a servi de référence pour le traitement statistique de notre analyse factorielle confirmatoire. L'analyse factorielle exploratoire a permis de confirmer la stabilité structurelle des facteurs extraits de l'analyse exploratoire. Les données ont été traitées avec le logiciel AMOS version 7

7.4.2. Analyse des résultats

Tout d'abord, nous avons effectué une analyse factorielle sur les **indices positifs de la santé psychologique au travail** à savoir le bien-être et l'accomplissement personnel.

Nous nous sommes basée sur les résultats de l'analyse factorielle exploratoire et avons retenu l'équilibre (accorder autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles), **le bien-être par rapport à soi (se sentir bien dans sa peau) et l'accomplissement personnel (capacité de l'individu à effectuer son travail).**

Tableau 25

indices d'ajustement du modèle de la détresse psychologique

Modèle	X ²	Dl	X ² /dl	p	CFI	TLI	RMSEA
	45,87	19	2,41	ns	.97	.95	.06

Le modèle du bien-être au travail s'ajuste bien à la population des travailleurs sociaux et présente des indices d'ajustements acceptables ($\chi^2/dl = 2,41$; CFI = .93 ; TLI = .95 et RMSEA = .06), ce qui valide le modèle.

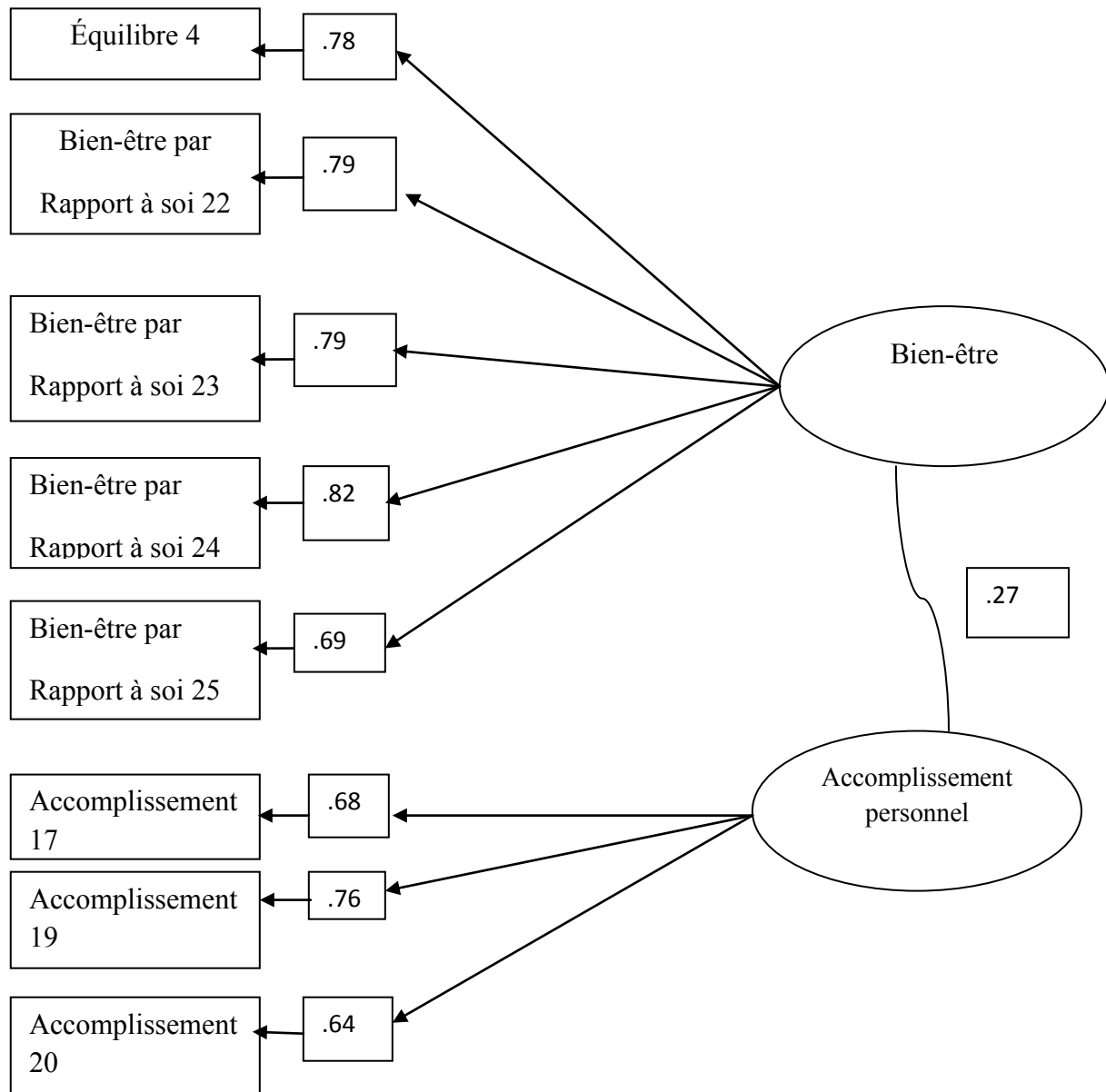


Figure 10: modèle bien-être psychologique

L'analyse confirmatoire du bien-être psychologique indique une corrélation entre le bien-être psychologique et l'accomplissement personnel ($r = .27$).

Ensuite, nous avons réalisé une analyse factorielle confirmatoire sur les **indices négatifs de la santé psychologique au travail** à savoir la détresse, l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation.

Nous nous sommes fondée sur les résultats de l'analyse factorielle exploratoire et avons retenu **l'anxiété dépression (tendance à être déprimé ou stressé au travail), l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation.**

Tableau 26

indices d'ajustement du modèle inducteurs organisationnels

Modèle	X ²	Dl	X ² /dl	p	CFI	TLI	RMSEA
	574,02	119	4,82	ns	.88	.85	.10

Seul le chi-carré/dl = 4,82 rapporte que le modèle de la détresse psychologique s'ajuste bien à la population des travailleurs sociaux. Les autres indices ne sont pas acceptables mais nous pouvons souligner que le CFI et le TFI sont assez proches de .90. De même, le RMSEA est estimé légèrement au dessus du seuil peut être acceptable. Les résultats de cette analyse peuvent être pris en compte.

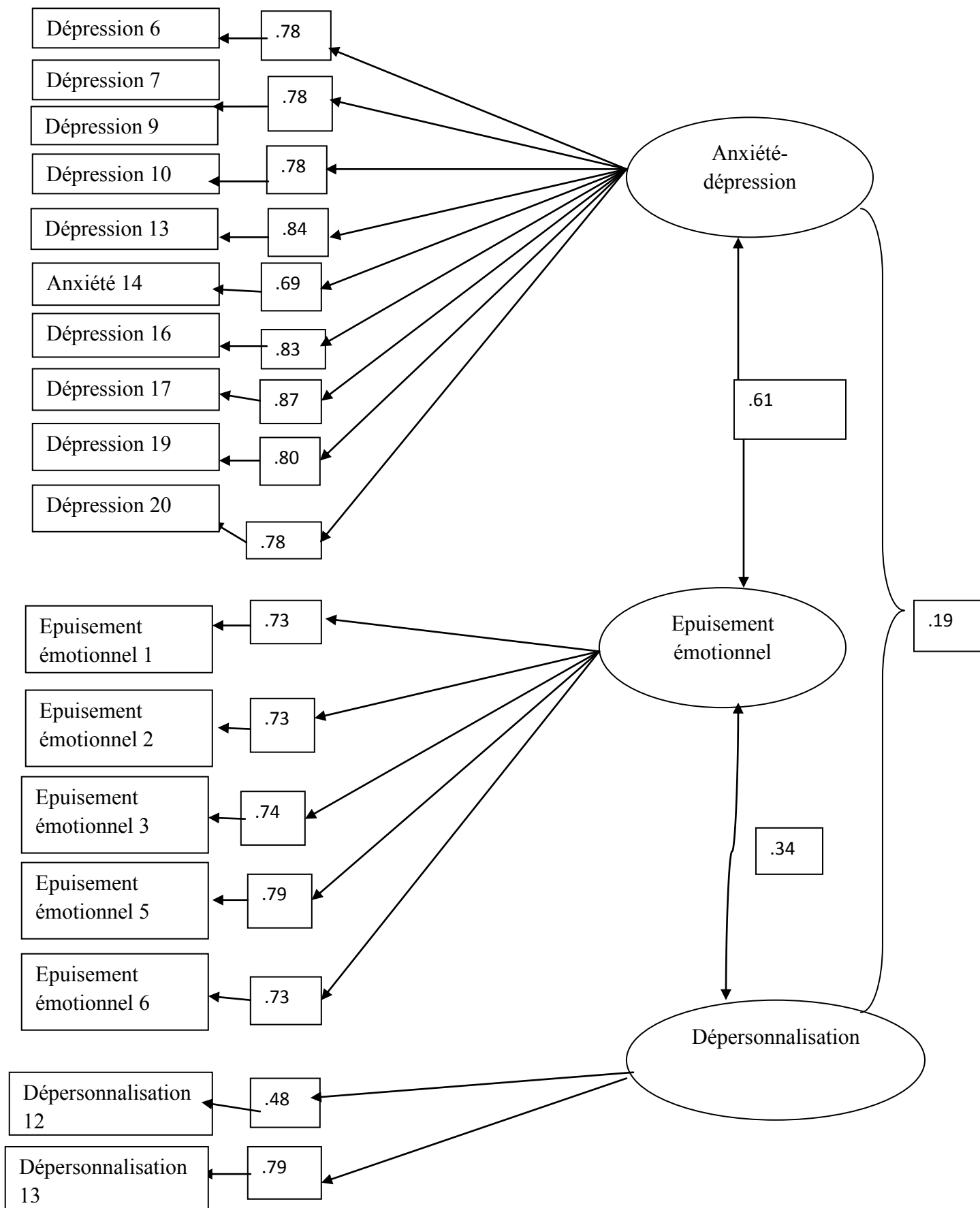


Figure 11: modèle de la détresse psychologique au travail

Dans le modèle de la détresse psychologique au travail, l'anxiété dépression et l'épuisement émotionnel sont très liés ($r = .61$). Nous observons aussi une association relativement forte entre l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation ($r = .31$). En revanche, nous observons un lien assez faible entre l'anxiété dépression et la dépersonnalisation ($r = .19$).

L'ensemble des résultats des différents modèles indique des indices ayant un bon ajustement par rapport à la population de travailleurs sociaux de notre étude, à l'exception de la détresse psychologique pour laquelle certains indices sont à la limite du seuil acceptable.

L'analyse factorielle confirmatoire a permis de montrer que les variables manifestes appartiennent bien aux variables latentes mesurées dans notre étude.

Le bien-être psychologique au travail s'exprime à travers l'équilibre c'est-à-dire au fait d'accorder autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles, au fait de se sentir bien dans sa peau et au fait de pouvoir effectuer son travail. La détresse psychologique au travail correspond au fait d'être anxieux au travail, d'avoir des symptômes de dépression, d'être en surcharge émotionnelle et d'être désengagé.

Le modèle conserve sa dimension tridimensionnelle ; bien-être, détresse et épuisement professionnel.

DISCUSSION GENERALE

Les inducteurs organisationnels, le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'épuisement professionnel chez les travailleurs sociaux

Dans cette thèse, notre objectif était de valider un modèle de la santé psychologique au travail chez les travailleurs sociaux et de concourir au développement des connaissances sur la santé psychologique au travail. Selon Gilbert, Dagenais-Desmarais et Savoie (2011), la santé psychologique est le résultat d'un équilibre personnel entre deux composantes indépendantes : le bien-être psychologique et la détresse psychologique. Inspirés du modèle de Boudrias et ses collaborateurs (2007) et des travaux de Massé et al (1998) appréhendant la santé psychologique de manière bidimensionnelle, nous avons choisi, dans cette thèse, d'aborder la santé psychologique au travail en l'évaluant à partir du bien-être psychologique, de la détresse psychologique et de l'épuisement professionnel. Le pôle positif correspond au bien-être, alors que le pôle négatif correspond à la détresse et à l'épuisement professionnel. Dans cette thèse, les deux pôles ne sont pas placés sur un même continuum. La santé est évaluée à partir d'indices positifs et négatifs (Achille, 2003). L'intérêt d'évaluer la santé psychologique au travail de manière tridimensionnelle est de comprendre parcimonieusement la santé au travail afin d'apporter un éclairage dans un deuxième temps, sur les moyens de favoriser une santé psychologique optimale.

Dans notre modèle de santé psychologique au travail, nous postulons d'une part que les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, les inducteurs personnels et la satisfaction des besoins psychologiques auraient un effet direct sur la santé. D'autre part, nous prédisions que la satisfaction des besoins psychologiques médierait la relation entre les différents inducteurs et la santé psychologique. Le modèle de l'étude a été testé chez les travailleurs sociaux. Cette appellation au sens large, dans cette thèse inclue les métiers typiques du secteur social, dont les éducateurs spécialisés, les assistants du service social, les conseillers du social... mais aussi les conseillers en insertion professionnelle. La particularité de ses professionnels, dont on s'est très rarement inquiété de mesurer la santé psychologique, est d'être très souvent au contact d'une population elle-même en grande difficulté ou cumulant des problématiques sanitaires, sociales familiales professionnelles,... Ces difficultés sont en outre accrues alors que la France connaît actuellement une grave crise économique.

Les inducteurs organisationnels et les indices de santé psychologique au travail

Dans notre étude, la justice organisationnelle a été évaluée en termes de justice procédurale, justice distributive, justice interpersonnelle et de justice informationnelle. Les analyses de régressions indiquent que les règles et les procédures d'allocations des rétributions contribuent au bien-être psychologique et réduiraient l'épuisement émotionnel. De même, le fait d'être traité avec respect et dignité au travail participerait au bien-être des travailleurs sociaux. Dans notre étude, une injustice distributive a un impact positif sur la détresse psychologique et un impact négatif sur l'accomplissement personnel.

Rappelons que la moyenne de la justice distributive ($M = 2,45/5$) est la plus faible moyenne des quatre types de justices. Les travailleurs sociaux ont une perception d'injustice dans le rapport entre les bénéfices qu'ils retirent de leur travail et les contributions qu'ils ont investies et réalisées pour leur organisation. De fait, le lien s'établit alors entre injustice et détresse, l'absence d'équité perçue amenant les travailleurs sociaux à percevoir de la détresse au travail et à ne pas s'estimer satisfaits sur le plan de l'accomplissement personnel. Cette faible perception des rétributions obtenues au regard des ressources mises en œuvre peut aussi être liée au manque de reconnaissance du travail fourni par les travailleurs sociaux. En effet, Ravon et al. (2008) révèlent que l'épuisement des travailleurs sociaux est principalement causé par des objectifs confus, un manque de soutien de la part de la hiérarchie et un manque de reconnaissance institutionnelle.

Concernant la justice interactionnelle, les analyses de régressions indiquent qu'elle contribue positivement à l'accomplissement personnel et négativement à la détresse psychologique. Plus précisément, d'une part, la justice informationnelle favorise négativement la détresse et positivement l'accomplissement personnel, d'autre part, la justice interpersonnelle contribue négativement à la détresse. Ces résultats vont à l'encontre des résultats de l'étude Moliner et al. (2005) qui montrent un lien entre la justice interactionnelle et deux dimensions de l'épuisement professionnel (l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel).

En définitive, la justice organisationnelle constitue bien une variable explicative de la santé et notamment de la détresse car cette dernière est impactée par trois dimensions de la justice organisationnelle. De plus, cette étude met en évidence l'importance de considérer les quatre dimensions de la justice organisationnelle dans l'étude de la santé psychologique au travail. En effet, les différentes dimensions n'influencent pas la santé de la même façon.

La justice procédurale et la justice distributive sont deux formes de justices indépendantes et elles ont des conséquences différentes. En effet, la justice procédurale influence le bien-être et l'épuisement professionnel alors que la justice distributive influence l'accomplissement personnel et la détresse (Greenberg, 1993). Greenberg suggère que les deux formes de justices sont indépendantes alors que Brockner & Wiesendfel (1996) pensent que les deux formes de justices interagissent.

Concernant le soutien social, nous remarquons que le soutien de la hiérarchie (Karasek & Theorell, 1990) contribue au bien-être psychologique. D'autre part, le soutien hiérarchique atténue la détresse psychologique et la dépersonnalisation et il favorise l'accomplissement personnel. Le soutien de la hiérarchie a un impact uniquement sur les dimensions de l'épuisement professionnel. Nos résultats sont confirmés à ceux de Leroy et al. (2014) qui montraient que le soutien social (soutien des collègues et soutien hiérarchique) contribue au burnout des cadres français.

Les inducteurs liés au travail et les indices de santé psychologique au travail

Aujourd'hui, les organisations ont des objectifs de production et de rentabilité. Même si le travail social ne semble pas user des normes qui organisent le capitalisme et ne partage ces valeurs, le travail social est aussi touché par les difficultés financières (Orpana & al., 2009). Le travail social doit, lui aussi, aujourd'hui atteindre des objectifs de productivité, d'efficacité et de rentabilité. Pour atteindre ces objectifs, les entreprises/administrations impulsent sans cesse des changements dans ces organisations (multiplication des dispositifs et des procédures). En outre, nous assistons à une extension de la précarité, à un vieillissement de la population etc. Ces changements organisationnels et sociaux accroissent encore l'intensification du travail. Cette intensification du travail se traduit principalement par la charge de travail. Il faut rappeler que l'intensification de la charge de travail est soulignée par plusieurs auteurs (Valléry & Leduc, 2012). Selon Bué, Coutrot, Hamon-Cholet et Vinck (2007), l'intensification du travail a commencé dès les années 80 en France s'est stabilisée depuis la fin des années 90 à un niveau plutôt élevé (en 2005, 47,9% des salariés déclarent « devoir toujours ou souvent se dépêcher au travail »). Plus généralement, selon Bué et al. (2007), les conditions actuelles de travail sont caractérisées par une polyvalence (en 2005, 18,7% des salariés déclarent « changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise »), un rythme de travail soutenu, une latitude assez grande, un travail quotidien régi par l'urgence,

ponctué de nombreuses exigences (53,2% des salariés déclarent « avoir un rythme de travail imposé par une demande extérieure à satisfaire immédiatement ») et parfois, de tensions interpersonnelles (« avec les collègues » pour 20,3% des salariés et « avec la hiérarchie » pour 27,5% des salariés) (Bué et al., 2007). Une étude récente de Nicolas, Séguin, Bagnnet et Desrumaux (2014) sur les facteurs psychologiques et organisationnels ayant pu contribuer à des suicides et tentatives de suicide dans le secteur industriel a d'ailleurs mis en évidence cet effet de la charge de travail. Les entretiens semi-directifs auprès des cadres travaillant dans une organisation de l'industrie lourde confrontée aux gestes suicidaires de plusieurs collègues ont révélé une charge de travail lourde ainsi qu'un manque d'autonomie et de temps. A ces facteurs s'ajoutaient la perception d'un système d'évolution professionnelle inéquitable faisant émerger des sentiments d'injustice, de manque de reconnaissance et de la souffrance psychologique.

En définitive, une charge élevée de travail implique forcément des conséquences pour les travailleurs. Cela engendre de l'anxiété, de la dépression, du stress et de l'épuisement professionnel (Karasek & Theorell, 1990 ; Legault & Berlarbi-Basbous, 2006).

Par ailleurs, le travail social est principalement déterminé par une activité relationnelle en lien direct avec le public et par un contact personnel avec les usagers (Demailly, 2008). Les travailleurs sociaux font face quotidiennement à la détresse des personnes, ce qui accroît la charge émotionnelle.

Dans notre étude, la charge de travail et la charge émotionnelle ne présentent pas de liens avec le bien-être psychologique. En revanche, elles sont liées positivement à la détresse psychologique et à l'épuisement émotionnel. Par ailleurs, nous observons que la charge émotionnelle a un impact positif et significatif sur la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

Il faut également prendre en compte la spécificité des métiers du secteur social, qui intègrent la relation d'aide ou sociale et les interactions interpersonnelles comme étant au cœur de la profession. Les travailleurs sociaux sont quotidiennement impliqués dans une relation d'aide à la personne et souvent ces interactions entraînent une forte implication émotionnelle de leur part. Il est possible qu'une charge émotionnelle élevée soit perçue comme conforme aux valeurs du travail social et donc les travailleurs sociaux s'auto-évaluent comme accomplis au travail. Le lien positif avec l'accomplissement personnel peut s'expliquer.

En définitive, nos travaux confortent aussi ceux réalisés auprès des cadres (Leroy-Frémont 2013 ; Leroy-Frémont, Desrumaux, Moundjiegout, & Lapointe, 2014 sous presse) et auprès des enseignants (Boudrias et al ; 2011, 2014) qui indiquaient que la santé peut être impactée par plusieurs caractéristiques du contenu du travail (charge de travail, pression temporelle, nombre et complexité des tâches, etc.) et du climat de travail (soutien entre collègues entre équipes..., qualité des relations interpersonnelles, etc.). En outre, les travaux auprès des cadres (Leroy et al., 2014) confirment que la satisfaction des besoins fondamentaux et le sentiment de justice organisationnelle devraient faire l'objet d'un intérêt spécifique, en raison de leur rôle dans le bien-être psychologique.

En définitive, nos résultats indiquent que la charge de travail et notamment la charge émotionnelle peuvent être considérées comme des facteurs non seulement d'épuisement professionnel, de dépersonnalisation et d'inaccomplissement personnel mais aussi, dans cette thèse, de détresse psychologique.

Karasek et Theorell (1993) soulignaient que la charge de travail correspond à la quantité de travail, au temps de travail et aux variations de travail. Finalement, la charge de travail est représentée par la quantité de travail et les contraintes temporelles. Dans cette étude, les exigences mentales liées à l'activité de travail ne figurent pas dans la charge de travail.

Dans notre étude l'échelle de la charge de travail obtient un alpha de Cronbach moyen ($\alpha = .70$) par rapport aux autres échelles de mesures. Afin de mieux évaluer la charge de travail des travailleurs, des dimensions de résolution de problèmes et d'attention soutenue peuvent être ajoutées comme le suggèrent Beehr et ses collaborateurs (2001).

Les inducteurs personnels et les indices de santé psychologique au travail

Dans le domaine du travail, la résilience est un concept très peu étudié et, ce concept est très rarement étudié dans le domaine du travail social. Pourtant, plusieurs travaux révèlent l'importance d'étudier la résilience en milieu de travail (Boudrias et al., 2011 ; Brien, 2008 ; Zacharyas & Brunet, 2003).

Les personnes ayant une attitude résiliente font face aux événements stressants et sont capables de rebondir à la suite d'événements stressants (Brien, 2008). La résilience oblige les individus à se construire en dépassant la souffrance afin de rendre possible leur

développement voire leur épanouissement et d'accéder à une certaine forme de bien-être par l'adaptation.

D'après nos résultats, la résilience s'est avérée être un bon prédicteur de la santé psychologique. En effet, les différentes analyses statistiques montrent que la résilience impacte positivement le bien-être psychologique et l'accomplissement personnel. Concernant le pôle négatif de la santé psychologique, la résilience atténue l'épuisement émotionnel et la détresse psychologique. La résilience ne semble pas d'avoir d'effet sur la dépersonnalisation, sur des attitudes de désengagement relationnels.

La résilience serait formée de trois composantes (Brien, 2008 ; Maddi, 2004 ; Kobasa, 1979). La première réfère au sentiment d'efficacité et peut être définie comme l'implication active de l'individu dans la résolution de problèmes malgré les obstacles et le sentiment d'autonomie et de contrôle des événements. La deuxième composante correspond à l'optimisme ou le défi. C'est la tendance à voir l'adversité comme une opportunité de se développer. La troisième composante fait référence au fait de reprendre ses activités avec plus de forces et de succès. Elle est nommée croissance et désigne la tendance d'un individu à se sentir enrichi suite à un événement stressant. L'analyse factorielle exploratoire a aussi confirmé que la résilience peut être évaluée sous ces trois aspects : optimisme, croissance et sentiment d'efficacité.

La satisfaction des trois besoins fondamentaux et ses relations avec le bien-être, la détresse et l'épuisement professionnel

Dans les différentes études, la satisfaction des besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale est positivement liée au bien-être et à l'accomplissement personnel et négativement associée à la détresse, à l'épuisement émotionnel et à la dépersonnalisation.

Les analyses de régressions hiérarchiques sur le bien-être en insérant la satisfaction des besoins psychologiques montrent que la satisfaction du besoin d'autonomie, du besoin de compétence et du besoin d'affiliation sociale prédit le bien-être psychologique. La théorie de l'autodétermination soutient que si l'un ou l'autre de ces trois besoins n'est pas satisfait, le bien-être diminue. Dans cette thèse (étude 1), nous pouvons constater que les travailleurs sociaux perçoivent que leurs trois besoins sont satisfaits et la satisfaction de ces besoins contribue fortement au bien-être psychologique.

De manière complémentaire, les analyses de régressions hiérarchiques sur la détresse intégrant la satisfaction des besoins psychologiques soulignent que la non satisfaction du besoin d'autonomie et du besoin d'affiliation sociale contribuent à la détresse psychologique. Enfin, concernant l'épuisement professionnel, les analyses de régressions hiérarchiques exposent que l'absence de satisfaction du besoin d'autonomie favorise négativement l'épuisement professionnel. Les analyses soulignent aussi que la satisfaction du besoin d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale pourrait réduire la dépersonnalisation. La satisfaction du besoin de compétence influence aussi l'accomplissement personnel.

Une variable considérée comme centrale dans cette thèse est la satisfaction des besoins psychologiques (Deci & Ryan, 2000). Plus précisément, notre but était de vérifier son effet médiateur des liens entre les différents inducteurs et la santé psychologique au travail des travailleurs sociaux. Selon la théorie de l'autodétermination (1985, 2000), l'environnement professionnel facilitant la satisfaction des besoins psychologiques permet au travailleur de se développer et de sentir en bien-être (Deci & Ryan, 2000 ; Richer et al., 2002).

Les analyses de médiations (Preacher & Hayes, 2008) concernant le bien-être révèlent que la satisfaction du besoin d'affiliation médiatise partiellement le lien entre la résilience et le bien-être. De plus, la satisfaction du besoin de compétence médiatise d'une part, totalement le lien entre le soutien des collègues et le bien être, d'autre part, partiellement la relation entre la résilience et le bien-être. Enfin, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la justice interpersonnelle, le soutien des collègues et le bien-être, d'autre part, partiellement le lien entre la justice procédurale, la résilience et le bien-être.

Concernant la détresse, les effets de la satisfaction des besoins d'autonomie et d'affiliation en tant que médiateurs entre la charge de travail et la détresse ont été vérifiés. De plus, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise partiellement le lien entre la résilience et la détresse psychologique. Les résultats indiquent l'importance de la satisfaction du besoin d'autonomie et du besoin d'affiliation sociale et du besoin d'autonomie. Les résultats des analyses de médiations montrent que la satisfaction du besoin d'affiliation ne peut modifier totalement l'effet de la résilience. La résilience aurait beaucoup plus d'effet sur la détresse que la satisfaction du besoin d'affiliation.

Concernant l'épuisement professionnel, la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise d'une part, totalement le lien entre la justice interpersonnelle et l'épuisement émotionnel. D'autre

part, elle médiatise partiellement le lien entre la justice procédurale, la charge de travail, la résilience et l'épuisement émotionnel. Par ailleurs, la satisfaction du besoin de compétence médiatise partiellement le lien entre le soutien hiérarchique, la résilience et l'accomplissement personnel.

Nous avons choisi dans cette thèse de mesurer la santé psychologique au travail au moyen de trois dimensions en l'évaluant à partir du bien-être psychologique, de la détresse psychologique et de l'épuisement professionnel. Afin de vérifier ce choix, nous avons réalisé des analyses factorielles. Premièrement, les résultats de nos analyses factorielles exploratoires ont permis de montrer d'une part que, le pôle positif de la santé psychologique est décrit par l'équilibre, le bien-être par rapport à soi et l'accomplissement personnel. D'autre part, le pôle négatif est représenté par la dépression-anxiété, l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation.

Selon Maslach et Leiter (1997), l'épuisement professionnel occasionne de l'irritabilité. Ainsi, lors de l'analyse factorielle exploratoire, la dimension agressivité-irritabilité n'apparaît plus. Il est probable que l'échelle de l'épuisement professionnel « absorbe » la variance expliquée par l'agressivité-irritabilité car lorsqu'on effectue une analyse factorielle uniquement sur la détresse psychologique, l'agressivité-irritabilité redevient une dimension de la détresse psychologique.

Deuxièmement, suite à l'analyse factorielle exploratoire, nous avons effectué des analyses factorielles confirmatoires afin de confirmer nos résultats. Les résultats permettent de préciser que le bien-être psychologique au travail s'exprime à travers l'équilibre c'est-à-dire au fait d'accorder autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles, au fait de se sentir bien dans sa peau et au fait de pouvoir effectuer son travail. La détresse psychologique au travail correspondant au fait d'être anxieux au travail, d'avoir des symptômes de dépression, d'être en surcharge émotionnelle et d'être désengagé.

Rappelons que la détresse psychologique, en tant que concept, ne faisait pas consensus dans la littérature scientifique. Elle est, en effet, souvent décrite comme un construit multidimensionnel incluant la dépression et l'anxiété. La mesure de la détresse est souvent basée sur celle de la dépression et de l'anxiété (Jensen & Karoly, 1991 ; Jensen, Turner, Romano, & Karoly, 1991 ; Karoly & Ruehlman, 1996 ; Labelle et al., 2001). Cependant, certains auteurs insistent pour que d'autres dimensions soient également prises en compte.

Ainsi, selon Massé (1999), toutes les manifestations et les idiomes de la souffrance mentale constituent un langage associé à la détresse. Toutefois, la définition de la détresse psychologique que l'auteur propose ne renvoie pas seulement à la douleur mentale. En effet, pour Massé et al., (1998c), la détresse psychologique serait composée de quatre dimensions (auto-dévalorisation, irritabilité-agressivité, anxiété-dépression et désengagement social). Nous avons tenu à mesurer la détresse au travers de ces dimensions. Il s'avère que la détresse est représentée par l'anxiété-dépression et l'irritabilité-agressivité.

Shirom (2005) précise que les trois dimensions de l'épuisement professionnel sont des variables indépendantes et elles évaluent des phénomènes différents et que chaque dimension est rattachée à des antécédents de différentes natures. Dans notre étude, la justice distributive, la justice informationnelle, la charge de travail et le soutien hiérarchique favorisent l'accomplissement personnel. Ensuite, une trop forte charge émotionnelle et l'absence de soutien de la hiérarchie influencent la dépersonnalisation. Enfin, la charge émotionnelle, la justice procédurale et l'absence de soutien de la hiérarchie contribuent à l'épuisement émotionnel. Nous observons que les mêmes antécédents peuvent influencer les différentes dimensions de l'épuisement professionnel. Cela suggère que les trois dimensions ne sont pas indépendantes mais qu'elles sont en interactions les unes des autres (Maslach & Jackson, 1981 ; Maslach & al., 1996 ; Maslach & al., 2001).

Au final, cette étude montre aussi que les caractéristiques environnementales et personnelles favorisent l'épuisement professionnel (Cherniss, 1980).

Le modèle de la santé psychologique a sa place, finalement dans un modèle de mesure de la santé psychologique. Nous estimons alors au regard des mesures et des résultats que la santé psychologique devrait être mesurée de manière tridimensionnelle. Il faut cependant noter que, pour le pôle négatif, les indices d'ajustements du modèle sont à la limite du seuil acceptable.

Limites de la thèse

Les résultats de cette thèse se sont essentiellement basés sur deux méthodes qui sont l'entretien et le questionnaire. En dépit des apports liés à ces outils, nous pouvons souligner leurs limites. En effet, une approche exhaustive suppose de recourir à une pluralité de méthode de recueils d'informations (Brun, Biron & St-Hilaire, 2009 ; Langevin, François, Boin & Riou, 2011 ; Machado, 2013 ; Ponnelle, Vaxevanoglou & Garcia, 2012 ; Valléry & Leduc, 2012). Plusieurs méthodes sont à disposition, telles que des méthodes quantitatives (questionnaires), qualitatives (entretiens), étalonnés (tests), participatives (observations) (Brangier, Lancry, & Louche, 2004) et même interactives (groupes de travail)... Notre choix s'est basé sur deux outils mais nous sommes consciente que d'autres méthodes liées par exemple à des approches systémiques, qualitatives ou encore ergonomiques viendraient compléter notre thèse. Nous sommes d'accord avec l'idée qu'il y a une pertinence à prendre en compte plusieurs méthodes dans l'évaluation des tensions au travail (entretiens, analyse de l'activité, questionnaire). Dans l'approche ergonomique, Lancry (2009) insiste par exemple sur le rôle des verbalisations qui vont permettre d'affiner la compréhension de certaines situations observées, de comprendre certains mécanismes cognitifs mis en jeu chez l'agent au cours de son activité, mais aussi de faire des hypothèses plus précises pour expliquer des situations et des comportements. L'analyse des verbalisations recouvre alors « *l'ensemble des productions d'énoncés, qu'ils soient spontanés ou provoqués, concomitants de l'activité ou postérieures à elle, structurés ou non* » (Lancry, 2009, p. 106). Les verbalisations peuvent permettre d'identifier les raisons d'agir, les buts recherchés par les agents ainsi que les motivations qui guident l'action (Brangier et al., 2004).

D'autres limites doivent être avancées. Tout d'abord, nous avons étudié la détresse psychologique au travail de manière transversale et nous ne pouvons donc conclure sur la causalité des différents liens et sur l'évolution des inducteurs de la détresse psychologique. De plus, l'instrument de mesure pourrait être amélioré afin d'évaluer plus précisément la réalité de terrain des travailleurs sociaux.

Le questionnaire n'expérimente pas non plus les différents contrôles et pressions descendantes (institutionnelles) ou ascendantes (usagers, clientèle...) que peuvent subir les travailleurs sociaux. Nous pourrions ajouter des mesures concernant le mode d'organisation du travail social. Les différentes échelles de l'étude ne sont pas toutes de mêmes mesures. Nous avons des échelles de type Likert, en 4 points (soutien social, charge de travail et charge émotionnelle), 5 points (justice organisationnelle, résilience, bien-être et détresse) ou 7 points

(épuisement professionnel, satisfaction des besoins). Cette différence empêche la comparaison des échelles entre elles et la comparaison de moyennes peut aussi d'avérer difficile. Certains travailleurs sociaux ont aussi regretté la longueur du questionnaire qui pourra être allégé pour les études ultérieures.

Certaines améliorations de l'outil de mesure peuvent être réalisées afin de mieux évaluer certaines réalités du métier de travailleur social. Concernant la satisfaction des besoins d'affiliation ($\alpha = .56$), si l'on tient compte des relations avec les usagers, avec la hiérarchie et avec les collègues, les items devraient différencier ces trois types de relations.

De plus, la méthode du questionnaire n'indique pas la réalité quotidienne des différentes relations interpersonnelles. Le questionnaire n'évalue pas les modes de contrôle et la reconnaissance au travail. Par conséquent, des mesures supplémentaires concernant les relations travailleurs/usagers, les modes de contrôle et la gestion des structures réalité des interactions, des demandes, ou encore à la gestion de l'organisation pourraient être conçues.

Une autre limite concerne l'échantillon diversifiée de l'étude. Aucune technique d'échantillonnage sur la taille de la structure, du secteur d'activité visant à représenter la population d'étude n'a été utilisée. En outre, il est préférable d'étudier les facteurs de santé psychologique au travail sur une population hétérogène afin de mieux cibler la recherche de facteurs à chaque corps de métier (Truchot, 2004).

Les réponses au questionnaire sont auto rapportées, ce qui peut susciter des réponses désirables de la part du travailleur. En effet, la moyenne de la détresse est de 1,75 et la désirabilité sociale pourrait expliquer cette moyenne. Cela peut entraîner un problème de variance commune entre les réponses (Lindell & Whitney, 2001). La variance commune peut augmenter ou diminuer la force des corrélations. Certaines limites ont trait aux alphas de Cronbach, portant notamment sur la mesure des besoins fondamentaux allant de .56 pour le besoin d'affiliation à .67. En dépit des précautions prises pour la traduction de l'échelle de Deci et Ryan (traduction de quatre scientifiques), il s'avère que, pour cette population française, certains items sont sans doute perfectibles ou incompatibles. Une autre réserve concerne la proportion de femmes plus élevée que celle des hommes et incite à rester prudent quant la validité externe et la généralisation des résultats. Nous avons cependant mentionné que la fréquence des femmes dans les métiers à caractère social et de l'insertion restait élevée. Enfin, les analyses de régressions ont montré les liens entre les différentes variables de l'étude

mais ne permettent pas de conclure sur des liens causaux entre les différentes variables. Par ailleurs, les effets liés à l'âge, au sexe, au statut familial et à l'ancienneté ne sont pas présentés dans ce travail de thèse.

CONCLUSION GENERALE

Cette thèse a permis de mettre en évidence les facteurs prédictifs de la santé psychologique au travail et de révéler la place centrale de la satisfaction des besoins psychologiques dans les organisations et plus spécialement dans la santé psychologique des travailleurs sociaux. L'utilisation d'échelles de mesures préconstruites et dont les qualités psychométriques ont été validées dans la littérature a contribué à une approche quantitative et plus complète de la santé psychologique des travailleurs sociaux, approche rarement utilisée pour évaluer la santé psychologique de ces professionnels. Certaines de ces échelles, à l'instar de la satisfaction des besoins a été traduite et adaptée à la population.

Les analyses factorielles exploratoires ont permis d'extraire les sous composantes de cette échelle. Trois facteurs ont été relevés grâce à l'analyse en composantes principales : le besoin d'autonomie, le besoin de compétence et le besoin d'affiliation sociale. Concernant, la charge de travail, trois facteurs ont été prépondérants avec notre population : la quantité de travail, le temps de travail et les variations temporelles ont émergé comme étant les trois facteurs représentatifs de ce concept. S'agissant de la résilience, l'optimisme, la croissance et le sentiment d'efficacité ont émergé comme trois facteurs principaux. Nous avons donc pu ainsi contribuer à la validation des échelles de mesures susceptibles d'être exploitées pour la recherche scientifique.

L'échelle de Karasek et Theorell (1990) lorsqu'elle est tridimensionnelle (charge, autonomie, soutien) mesure le job strain et plus exactement l'iso-strain. Nous avons retenu uniquement les échelles de charge de travail et de soutien social (soutien hiérarchique et soutien des collègues). Dans la mesure où nous n'évaluons pas le job strain (stress au travail) dans cette thèse, nous avons choisi de ne pas prendre en compte de mesure de la latitude décisionnelle. Or, une étude de Leroy et al. (2014) a montré l'importance de la latitude décisionnelle dans l'étude du burnout des cadres français. La latitude décisionnelle mais aussi d'autres formes de ressources telles que l'optimisme (Boudrias et al., 2014) ou l'assertivité (Ntsame Sima, 2012) pourraient être approfondies ou étudiées dans le cadre de la santé psychologique des travailleurs sociaux au cours d'une future étude.

Les liens sollicités entre les inducteurs organisationnels, les inducteurs liés au travail, les inducteurs personnels et la santé psychologique au travail en termes de bien-être psychologique, de détresse psychologique et d'épuisement professionnel ont été testés au moyen de corrélations, de régressions hiérarchiques et de régressions multiples. Les résultats mettent en évidence l'impact des inducteurs sur la satisfaction des besoins mais également sur les indicateurs de santé. Dans cette veine, il ressort que les conditions de travail néfastes agissent négativement la satisfaction des besoins psychologiques de l'individu et peuvent détériorer son état de santé psychologique en engendrant de l'épuisement professionnel et en altérant son bien-être psychologique. Les résultats soulignent que la charge de travail et la charge émotionnelle ont un impact uniquement sur le pôle négatif de la santé psychologique au travail. Ils peuvent être considérés comme des facteurs prédictifs de l'épuisement professionnel.

Les inducteurs organisationnels (la justice organisationnelle et le soutien social), lorsqu'ils sont présents dans l'environnement, facilitent la satisfaction du besoin d'autonomie, du besoin de compétence, du besoin d'affiliation sociale et facilitent un meilleur état de santé psychologique sur le long terme. L'effet médiateur de la satisfaction des besoins psychologiques entre les inducteurs et la santé psychologique était aussi testé dans cette recherche. Les résultats ont signifié que la satisfaction des besoins psychologiques est un médiateur des effets des inducteurs sur la santé psychologique. Du point de vue institutionnel, cela montre l'intérêt d'une consultation « organisationnelle » en termes de besoins de ces professionnels et conforte la nécessité de fournir aux travailleurs l'occasion de faire connaître leurs besoins pour ainsi progresser et évoluer professionnellement dans un environnement sain. Ce dernier soutiendra le maintien de leur équilibre psychologique.

De surcroît, pour les travailleurs sociaux, le fait de percevoir que les besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale sont satisfaits appuie une stabilité psychologique dans leurs relations de travail et interpersonnelles. Les travailleurs sociaux profiteront ainsi, d'un climat agréable au travail et auront la possibilité de se développer pleinement dans leur pratique professionnelle. Cette thèse révèle l'importance de prendre en compte les interactions entre l'individu et son environnement. La santé psychologique au travail provient de l'interaction entre les qualités individuelles et les caractéristiques de l'environnement. Or, le travailleur social évolue dans un environnement qui n'est pas stable. Il est donc probable que la santé psychologique des travailleurs sociaux fluctue. De par leur positionnement entre deux

mondes, celui des institutions, des politiques d'une part, et celui des usagers d'autre part, la santé psychologique de ces professionnels reste vulnérable.

Il est donc primordial d'examiner régulièrement la relation entre l'individu et son environnement de travail afin de comprendre et de mesurer les impacts de l'environnement de travail qui pourraient favoriser le bien-être des travailleurs sociaux. Idéalement, il serait judicieux de considérer le caractère dynamique et fluctuant de la santé au travail. Pour se faire, il faudrait recourir à une méthode de retest afin de s'inscrire aussi dans une modélisation prévisionnelle de la santé psychologique.

L'objectif de cette thèse était de déterminer les facteurs organisationnels, liés au travail et personnels favorisant et maintenant la santé psychologique au travail. Suivant les préconisations de l'OMS, notre démarche a aussi pour objectif d'évaluer la santé psychologique au travail de manière bipolaire ce qui permet d'apprécier la santé psychologique dans sa totalité. Dans cette thèse, nous avons examiné la santé psychologique en termes de bien-être psychologique, de détresse psychologique et d'épuisement professionnel. Les analyses factorielles exploratoires et confirmatoires ont permis de confirmer que la santé psychologique pouvait être considérée sous ces trois aspects. Le pôle positif peut être représenté par le bien-être par rapport à soi, l'équilibre et l'accomplissement personnels. Quant au pôle négatif, il peut être appréhendé par la dépression-anxiété, l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation.

Les résultats permettent d'affirmer que la justice organisationnelle, la satisfaction des besoins, la résilience, la charge de travail, la charge émotionnelle et le soutien social sont des facteurs prédictifs de la santé psychologique des travailleurs sociaux. Précisément chez les travailleurs sociaux, la justice organisationnelle, la résilience, le soutien des collègues et la résilience contribue au bien-être psychologique. Ensuite, la charge de travail, la charge émotionnelle et le soutien hiérarchique influence les dimensions de l'épuisement professionnel.

Le soutien social des collègues est important pour le bien-être des travailleurs sociaux tandis qu'un manque de soutien de la part de la hiérarchie conduit à la détresse et à l'épuisement professionnel.

Chez les conseillers en insertion professionnelle, la charge de travail est un facteur prédictif de la détresse psychologique. Quant aux professionnels de l'aide, la charge émotionnelle est un facteur de détresse psychologique et de dépersonnalisation, mais le soutien social diminue

l'impact délétère de cette charge sur la santé au travail. Une charge élevée de travail chez les conseillers en insertion est liée à une moyenne élevée de détresse psychologique et dépersonnalisation.

Les différentes recherches réalisées dans cette thèse ont mis en évidence l'impact des inducteurs organisationnels, des inducteurs liés au travail et des inducteurs personnels sur la santé psychologique au travail en termes de bien-être psychologique, de détresse psychologique et d'épuisement professionnel. De manière inédite, à notre connaissance, pour cette population, nous avons montré le rôle central de la satisfaction des besoins psychologiques dans l'étude de la santé psychologique au travail des travailleurs sociaux.

En ce qui concerne la justice organisationnelle, comme Steiner (2005) le soulignait, les connaissances issues de la psychologie sociale et de la psychologie du travail devraient contribuer à la réduction des injustices et discriminations. Une formation des managers du social intégrant les notions de justice organisationnelle permettrait aussi de mieux appréhender le point de vue des travailleurs sociaux, leurs attentes et leurs perceptions. Il est en effet admis que les salariés estimant que leur entreprise a des pratiques justes sont plus motivés, plus satisfaits et ont un meilleur sentiment d'efficacité au travail (Truxillo, Steiner, & Gilliland, 2004). Ils sont plus attachés à leur entreprise, ont plus confiance en leur direction et s'engagent davantage dans des comportements de civisme organisationnel (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter & Ng, 2001).

Lors des entretiens, les travailleurs sociaux ont mis en avant l'importance de la reconnaissance au travail par la hiérarchie et aussi par les collègues. La reconnaissance au travail est une variable qui pourrait être explorée à l'avenir dans l'étude de la santé psychologique des travailleurs sociaux. Le manque de reconnaissance peut être un facteur de détresse ou d'épuisement professionnel. La reconnaissance au travail peut se traduire par le fait que les collègues et la hiérarchie prennent en compte les remarques ou les suggestions des travailleurs. Elle peut aussi correspondre à une gratification de la part de la hiérarchie ou de l'organisation pour le travail effectué. La reconnaissance au travail peut aussi être étudiée du point de vue des usagers. Les travailleurs sociaux attendent-ils une reconnaissance de la part des usagers ? Autant de questions que nous souhaiterions traiter par la suite.

Le climat social de la structure est très important dans les métiers du social, précisément, la bonne entente entre les collègues. Afin de favoriser la santé au travail, la direction devrait favoriser les interactions et l'entente entre les collègues et ne pas l'entraver en instaurant une

concurrence entre les différents secteurs. Favoriser les relations interpersonnelles peut faire émerger le soutien social. Le soutien social atténue la perception d'une charge de travail élevée. Étant donné la position des travailleurs sociaux, à l'interface des institutions politiques juridiques, sociales, des usagers et de leurs collègues et hiérarchie, il va sans dire que les études de la santé au travail auprès de ces professionnels doivent prendre en compte les relations avec les collègues, la hiérarchie, l'organisation et les usagers. Or, les rapports entre les travailleurs sociaux et les usagers n'ont pas pu être exploités dans cette thèse. Afin d'approfondir encore les effets des relations sur la santé, une configuration de recherches détaillant les relations interpersonnelles et leurs liens avec la santé pourrait être développée. Les travailleurs sociaux ont besoin de sentir soutenus par leurs collègues et leur hiérarchie. Le soutien peut contribuer à réduire l'impact nuisible de la charge de travail et au fait de satisfaire ses besoins psychologiques en particulier le besoin d'affiliation sociale. Par conséquent, mettre l'accent au niveau de la prévention primaire de la santé des travailleurs sociaux, sur la nécessité des temps d'échanges, sur des formations collectives, sur des accompagnements partagés dans lesquels les solutions et modes d'actions sont échangés conduirait les travailleurs à se sentir plus épanouis au travail.

Afin de favoriser la santé des travailleurs sociaux, les supérieurs pourraient aussi mettre en place une supervision pratique. Cela permettrait aux travailleurs sociaux de se sentir moins désorientés dans l'exercice de leur profession. Les supérieurs pourraient aussi informer plus clairement sur l'utilisation des dispositifs et les procédures mis en place dans les structures afin que les travailleurs sociaux se sentent plus autonomes dans leur travail. En effet, il ressort que les travailleurs sociaux estiment que l'autonomie est importante pour leur santé psychologique au travail. D'ailleurs, dans le secteur du travail social, nous assistons de plus en plus à des contrôles de la part des managers, ces contrôles se manifestant principalement par des rendus quantifiés des différentes actions menées sur la base d'indicateurs qui ne reflètent pas la spécificité et la qualité du travail. Cela empêche l'autonomie du travailleur et peut aussi avoir des répercussions sur la relation travailleur/ usagers. Cela compromet le secret professionnel. Le professionnel peut, ne plus se sentir en confiance ou respecté dans sa pratique. Or, comme pour les psychologues par exemple, le métier est organisé sur la base d'un certain nombre de principes tels que la confiance, la conscience professionnelle, la probité et la responsabilisation de chaque professionnel.

Un inducteur encore trop peu exploité dans les études sur la santé psychologique au travail est la satisfaction des besoins psychologiques au travail. Dans cette thèse, la satisfaction des

besoins s'avère être une variable centrale dans l'étude de la santé psychologique. Rappelons que la satisfaction du besoin d'autonomie explique l'épuisement émotionnel et que la dépersonnalisation est expliquée par l'insatisfaction des besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale. Afin de prévenir l'épuisement et de favoriser le bien-être au travail des travailleurs sociaux, les managers pourraient encourager la satisfaction des besoins en favorisant une perception de justice, un soutien social, en veillant à ce que la marge de manœuvre des travailleurs sociaux ne soit pas affectée par des dispositifs complexifiés et des contraintes administratives lourdes et en réduisant la charge de travail.

Dans cette étude, la résilience a été étudiée comme un inducteur personnel. Il serait pertinent de tester son rôle en tant que variable modératrice ou médiatrice entre différents inducteurs et la santé psychologique au travail. La résilience peut être étudiée comme un processus intégrant continuellement des ressources et des contraintes liées à l'individu et au monde extérieur afin de conserver son bien-être. De plus, dans cette thèse, la résilience a toujours un effet sur la santé même en prenant en compte la satisfaction des besoins en tant que médiateur. En tant que variable médiatrice ou modératrice, la résilience pourrait moduler la relation entre les différentes caractéristiques environnementales, personnelles et la santé psychologique au travail.

Les managers du social, les politiques et les professionnels de la santé au travail, dont les psychologues du travail, devraient enfin être sensibilisés à la prise en considération toutes ces inducteurs de santé afin d'élaborer ou de contribuer à l'élaboration de stratégies de prévention ou de conservation de la santé psychologique au travail des travailleurs sociaux. La recherche scientifique et la mise en pratique des résultats peuvent servir à la prévention et au maintien du bien-être au travail. Comme l'expliquait Le Poulthier (2005), il est important de développer une activité d'interface entre chercheurs et acteurs de l'environnement socio-économique, de traduire les concepts en outils professionnels, de mettre à la disposition des professionnels des outils, de négocier les conditions de transfert d'une technologie, de professionnaliser les docteurs et doctorants.

BIBLIOGRAPHIE

- Achille, M. A. (2003). Définir la santé au travail : I. Base conceptuelle d'un modèle de la santé au travail. Dans R. Foucher, A. Savoie & L. Brunet (dir.). *Concilier performance organisationnelle et santé psychologique au travail*. Montréal : Éditions Nouvelles, 65-89.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange, in Berkowitz, L., *Advances in Experimental Social Psychology*, New-York, Academic Press, vol.2.
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA. 2013) <https://osha.europa.eu/fr/press/press-releases/new-poll-reveals-job-insecurity-or-job-reorganisation-is-thought-to-be-the-most-common-cause-of-work-related-stress>
- Alderfer, C.P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs, *Organizational Behavior and Human Performance*, vol.4, n°2.
- Ala-Mursula, L. Vahtera, J. Kouvonen, A. Pentti, J. Kivimäki, M. (2006). Long hours in paid and domestic work and subsequent sickness absence: Does control over daily working hours matter? *Occupational and Environmental Medicine*
- Allport, G.W. (1937). *Personality : A psychological interpretation*. New York : Holt, Rinehart & Winston.
- Agathocléous, A. (2004). Working conditions in France. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. *Electronic Report*. <http://www.eurofound.eu.int/pubdocs>
- Amoura, C., Berjot, S., & Gillet, N. (2013). Desire for control : Its effect on need satisfaction and self-determined motivation. *International Review of Social Psychology*, 26, 55-71.
- Amoura, C., Berjot, S., Gillet, N., & Altintas, E. (2014). Desire for control, perception of control : Their impact on autonomous motivation and psychological adjustment. *Motivation and Emotion*, 38, 323-335.
- Ambrose, M., Schminke, M. (2003). Organization structure as moderator of the relationship between procedural justice, interactional justice, perceived organizational support, and supervisory trust, *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, n°2.
- Aryee, S., Budhwar, P.S., & Chen, Z.X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23.
- Arsenault, A., Dolan, S. & Van Ameringen, M.R. (1990). Le stress en salle d'urgence et aux soins intensifs : le passage à l'acte. *Objectif Prévention*, 3-4.

- Askenazy, Philippe, 2004. "Santé et sécurité au travail. Quelques éclairages économiques et internationaux," CEPREMAP Working Papers (Docweb) 0501, CEPREMAP.
- Atkinson, J.W. (1957). Motivational determinants of risk-taking behaviour. *Psychological Review*, vol.64, n°6.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work engagement : An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 197-200.
- Bakker, A.B., Van Veldhoven, M.J.P.M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand-Control model: Thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9, 3-16.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Chen & C. L. Cooper (Eds.), *Work and Wellbeing: Wellbeing: A complete reference guide (Volume III)*; pp. 37-64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell
- Bakker, A.B., Demerouti, D., De Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Euwema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Dual Processes at Work in a Call Centre: An Application of the Job Demands-Resources Model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Werbeke, W. (2004). Using the Jobs-Demands Resources Models to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Barel Y., Dion E. et Frémeaux S. (2010). Autonomie des salariés, participations aux décisions et sentiment d'insécurité : une analyse de la petite entreprise dans 25 pays européens , *Revue internationale PME*, vol. 23, n° 2, p. 43-64.
- Barrera, M.J. (1986). Distinctions between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14(4), 413-445.
- Baumeister, R.F. & Leary, M.R. (1995). The need to belong : Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3).
- Baron, R. A., Neuman, J. H. & Geddes, D. (1999). Social and personal determinants of workplace aggression : Evidence for the impact of perceived injustice and the type a behavior pattern. *Aggressive Behavior*, 25, 281-296.

- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*, 1173–1182.
- Beynier, D., Tudoux, B., Momic, M. (2005). Les métiers du travail social hors aide à domicile. *Etudes et résultats*, n°441.
- Berkowitz, L. (1988). Frustration, appraisals, and aversively stimulated aggression. *Aggressive Behavior*, *14*, 3-11.
- Berry, C. M., Ones, D S., & Sackett P. R. (2007). Interpersonal Deviance, Organizational Deviance, and Their Common correlates: A Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, *92*, 2, 410–424.
- Bies, R. J., Maog, J. F. (1986). *Interactional justice: Communication criteria of fairness*. In *Research on negotiations in Organizations*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Bies, R. J. (2001). Interactional justice: The sacred and the profane. In *Advances in organizational Justice* (pp. 89-118). California : Stanford University Press.
- Bies, R. J., & Tripp, T. (1995). Beyond distrust: getting even and the for revenge. In R. Kramer & T. Tyler (Eds), *trust in organizations : frontieres of theory and research*. (pp. 246-260). SAGE publications.
- Blais, M. R., Lachance, L., Vallerand, R. J., Brière, N. M. & Riddle, A. S. (1993). L’inventaire des motivations au travail de Blais. *Revue Québécoise de Psychologie*, vol.14, n°3.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New-York: Wiley.
- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In W. A. Collins (Ed.), *Development of cognition, affect, and social relations: The Minnesota symposia on child psychology* (Vol. 13). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Bobek, B. L. (2002). Teacher resiliency: A key to career longevity. *The Clearing House*, *75*(4), 202-205.
- Bobillier-Chaumont M-E., & Sarnin P. (2012), *Manuel de psychologie du travail et des organisations*. Bruxelles : édition De Boeck.
- Boudrias, S., Savoie. A., & Brunet. L (2007). *Vérification d'un modèle de la santé psychologique au travail au Québec et en France*. Document non publié. Université de Montréal.
- Boudrias., J-S., & Savoie A. (Aout 2008). Entre tradition et innovation, comment transformons-nous l’univers du travail? Actes du 15e congrès de l’AIPTLF. Québec : Presses de l’Université du Québec.

- Boudrias, J. S., Desrumaux, P., Gaudreau, P., Nelson, K., Brunet, L., & Savoie, A. (2011). Modeling the Experience of Psychological Health at Work: The Role of Personal Resources, Social-Organizational Resources, and Job Demands. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 372-395.
- Boudrias, J. S., Desrumaux, P., Hatier, D., Ntsame Sima, M & Bouterfas N. (2012) Vérification de la généralisation d'un modèle prédictif de la santé psychologique au travail à partir d'échantillons d'enseignants québécois et français. *17^{ème} congrès de l'AIPTLF*. Lyon, France.
- Boudrias, J. S., Gaudreau, P., Desrumaux, P., Leclerc, J. S., Ntsame Sima, M., Savoie, A., & Brunet, L. (2014). Verification of a Predictive Model of Psychological Health at Work in Canada and France, *Psychologica Belgica*, 54, 55-77.
- Bouterfas, N., & Desrumaux, P. (2012, juillet). L'impact de la charge mentale et de la charge émotionnelle sur le bien-être des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des besoins fondamentaux. *17^{ème} congrès de l'AIPTLF*. Lyon.
- Bouterfas, N., & Desrumaux, P. (2013, juin). L'impact de la charge mentale et de la charge émotionnelle sur le bien-être des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des besoins fondamentaux. Journée scientifique des jeunes chercheurs (JSJC5), Lille 3.
- Bouterfas, N., Desrumaux P., Ntsame Sima, M. N., & Machado, T. (2014, asrc). Quel rôle médiateur de la satisfaction des besoins fondamentaux dans la relation entre la justice organisationnelle, la résilience et l'ajustement au travail des enseignants français ? *PISTES*.
- Bouterfas, N., Desrumaux, P., & Machado, T. (2014 Aout). L'impact de la charge de travail et de la résilience sur l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des besoins psychologiques. *18^{ème} congrès de l'AIPTLF*. Florence, Italie.
- Bowlby, J. (1984). *Tristesse et dépression*. Dans *Attachement et perte*. vol. 3. Paris : Presses Universitaires de France
- Brangier, E., Lancry, A., & Louche, C. (2004). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques en psychologie du travail et des organisations*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy.

- Brien, M., Forest, J., Mageau, G.A., Boudrias, J.S., Desrumaux, P., & Brunet, L. (2012, sous presse). The basic psychological needs at work scale : measurement invariance between Canada and France. *Applied Psychology : Health and Well-Being*.
- Brien, M., Lapointe, D., Gilbert, M-H., Brunet, L., & Savoie, A. (2008). *Le climat comme prédicteur de l'ajustement au travail des enseignants et vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des besoins fondamentaux*. Acte du 15 ème congrès de psychologie du travail et des organisations de langue française, Québec.
- Brun, J-P., Biron, C., & Ivers, H. (2007). *Démarche stratégique de prévention en santé au travail*. Études et recherches, Rapport R-514, Montréal, IRSST.
- Brun, J.-P., Biron, C., & St-Hilaire, F. (2009). *Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail*. Montréal : IRSST.
- Brunet, L., Gilbert, M. L., & Savoie, A. (2007, Mai). *Rapport général : la vie au travail dans le milieu de l'éducation*. Présentation par le groupe de recherche sur la santé psychologique au travail de Montréal.
- Brunet, L., Goupil, J., & Archambault, J. (1986). Stress et climat organisationnel chez les directeurs d'école. *Revue de la FWDE*, 3, 10-17.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187–202
- Byrne, Z. D., & Cropanzano, R. (2000). *The relationship of organizational justice to commitment, organizational politics, and citizenship behaviors: A test of three models*. Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. New Orleans, LA.
- Cahill, L. Haier, R., Fallon, J., Alkire, M., Tang, C., Keator, D., WU, J., & Mcgauch, J.L. (1996). Amygdala activity at encoding correlated with long-term, free recall of emotional information. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 93(15), 8016-8021.
- Cannon, W.B. (1929). *Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Range : An Account of Recent Research into the Function of Emotional Excitement*. 2e éd., New-York : Appleton-Century-Crofts.
- Carver, C. S., & Scheier, M.F. (1981). *Attention and self-regulation : a Control Theory approach of human behavior*, New-York : Springer-Verlag.
- Campbell, N. S., Perry, S. J., Maertz, C.P., Allen, D. G., & Griffeth, R. W. (2013). All you need is...resources : the effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759-782.

- Chen, P. Y. & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use : An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Chen, C. C. (1995). New trends in reward allocation preferences : A sino-U.S. comparison. *Academy of Management Journal*, 38, 498-428.
- Cherniss, C. (1980a). *Staff burnout job stress in the human services*. London, Sage publications inc.
- Cherniss, C. (1980b). *Professional burnout in human service organization*. New-York : Praeger.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in etiology and amelioration of burnout. In W.B., Schaufeli, C., Maslach, & T., Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Washington DC : Taylor & Francis.
- Clouet, G., & Guemmi, S. (2009). Effets des open spaces sur la santé et la performance. *Ergonomie et Organisation du Travail*. 44^{ème} Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Toulouse.
- Cohen-Charash, Y., Spector, P.E. (2001). The role of justice in organisation: A meta-analysis. *Organisation Behavior and Human Decision Processes*, 86, 2, 278-321.
- Colquitt, J. A., Colon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C.O.L.H, & Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organisational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Cooper , C. L., & Payne, R. (1991). *Personality and stress : Individual differences in the stress process*. Chester : John Wiley.
- Cooper, C. L. (1986). Job distress : Recent research and the clinical occupational psychologist. *Bulletin of the British Psychological Society*, 39, 325-331.
- Cotton, P., & Hart P.M. (2003). Occupational wellbeing and performance: A review of organisational health research. *Australian Psychologist*, 38(2), 118-128.
- Courcy, F. (2002). *Les comportements d'agression en milieu de travail : Élaboration et validation d'un instrument de mesure*. : Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31.

- Cropanzano, R., & Wright, T. A. (1999). A five-year study of change in the relationship between well-being and job performance. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51, 252–265.
- Cyrulnik, B. (2001). *Les vilains petits canards*. Paris : Editions Odile Jacob.
- Cyrulnik, B. (2009). *La résilience : ou comment renaître de sa souffrance*. Paris : Editions Fabert.
- Dagenais-Desmarais, V. (2014). Le bien-être au travail, levier d'engagement et de motivation. In P. Paillé (Éd.). *Attirer, retenir et fidéliser les ressources humaines : nouveaux enjeux, nouvelles réponses* (pp. 83-102). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Dagenais-Desmarais, V., & Courcy, F. (2014). Workplace Violence and Work Motivation. Université de Sherbrooke. In M. Gagné (Éd.). *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory* (pp. 295-313). New York, NY : Oxford University Press.
- Dagenais-Desmarais, V., Dufour, M.-È., St-Hilaire, & Hébert, R. (2013). Santé organisationnelle : Où en sommes-nous et vers où allons-nous? *Relations industrielles/Industrial Relations*, 68 (4), 661-681.
- Dagenais-Desmarais, V. (2013). De l'épuisement professionnel au bien-être au travail : Nouveaux paradigmes pour favoriser la santé psychologique optimale des employés. *Effectif*, 16 (4), 10-17.
- Damasio, A. (1994). *Descartes' Error*. New York, New York: Grosset/Putnam.
- Damasio, A. (2005). *Descartes' Error*. 10th Anniversary edition, with a new author preface. New York, New York: Penguin Books.
- Damasio, A. (2003). *Looking for Spinoza: Joy, Sorrow and the Feeling Brain*. New York, New York: Harcourt.
- Danna, K., & Griffin, R.W. (1999). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- Davezies, P. (2005). La santé au travail, une construction collective. *Santé et Travail*, 52, 24-28.
- Davezies, P. (1997). Evolution des organisations du travail et atteintes à la santé. *Travailler*, 3, 87-114
- Davison, K. M. (2006). Teacher resilience promotion : A pilot program study. *Inedit dissertation, Wright Institute Graduate School of Psychology*. Berkeley

- DARES (1999). Les conditions de travail en enquêtes, résultats des enquêtes sur les conditions de travail de 1978, 1984 et 1991, document d'études, n° 29.
- DeCharms, R. (1968). *Personal Causation : The Internal Affective Determinant of Behaviour*. New-York : Academic Press.
- Dejours, C. (1995a). *Le facteur humain*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Dejours, C. (1995b). Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en médecine du travail, *Le Travail humain*, 58, 1, 1-16.
- Deci, E. L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 18, 105-115.
- Deci, E. L. (1975). *Intrinsic motivation*. New-York : Plenum Press.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behaviour*. New-York : Plenum Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The « What » and « Why » of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behaviour. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2001). *Handbook of Self-determination Research*. New-York: University of Rochester Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. In E.L. Deci & R.M. Ryan. *Handbook of Self-determination Research*. Rochester : The University of Rochester.
- Deci, E. L. & Ryan, R.M. (1991). *Handbook of self-determination*. New-York : Boydell et Brewer.
- Demailly, L. (2008). *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Lille, Presses universitaires du Septentrion
- Demerouti, E. (1999). *Burnout: A consequence of specific working conditions among human service and production tasks*. Frankfurt/Man Lang.
- Demerouti, E., Bakker, A., Naichreiner, F., & Schaufeli, W. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of advanced nursing*, 32(2), 454-464.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1996). Reliability and validity of Maslach Burnout Inventory : a critical approach. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 52, 82-89.
- Derriennic, F., Vézina M., (2001). Organisation du travail et santé mentale : approches épidémiologiques. *Travailler*, 1(5), 7-7.

- Desmarais, D., Beaugard, F., Guérette, D., Hrimech, M., Lebec, Y., Martineau, P., Péloquin, S. (2000). *Détresse psychologique et insertion sociale des jeunes adultes. Un portrait complexe, une responsabilité collective*, 192 p. Québec : Les Publications du Québec.
- Desrumaux-Zagrodnicki, P. (1998). *Manuel pratique en travail social : des méthodes pour être efficace*. Paris : Gaëtan Morin.
- Desrumaux, P. (2011). *Le harcèlement moral au travail : réponses psychosociales, organisationnelles et cliniques*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Desrumaux, P. (2010, décembre). Le travail, risque psychosocial ou facteur d'épanouissement ? De la survie au bien-être. Numéro spécial sur les risques psychosociaux *Le Journal des Psychologues.*, 26-30.
- Desrumaux, P., & Bouterfas, N. (2012). Sortir de l'épuisement professionnel et accéder au bien-être psychologique en reconnaissant ses besoins fondamentaux In V. Meyer (Ed) *2002-2012 : Performance sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social* (pp. 157-170). Bordeaux : Les Etudes Hospitalières.
- Desrumaux, P., Léoni, V., Bernaud, J.-L., & Defrancq, C. (2012). Les comportements pro et anti-sociaux au travail : validation de deux échelles de mesure et liens avec des inducteurs organisationnels et individuels. *Le Travail Humain*, 75(1), 55-87.
- Desrumaux, P., Ntsame Sima, M., Jeoffrion, M., & Djazayeri H (2014 juillet, accepted). Explaining moral harassment at work as a consequence of low organizational justice and low social support at work. *28th congress ICAP Paris*
- Desrumaux, P., Vontrou, A. M., & Pohl, S. (2011). *Qualité de vie, risques et santé au travail*. Paris : L'harmattan.
- Desrumaux-Zagrodnicki, P. (1998). *Manuel pratique en travail social : des méthodes pour être efficace*. Paris : Gaëtan Morin.
- Diener, E. (1994). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Diener, M., & Diener, C. (1995). Factors predicting the subjective well-being of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 851-864.
- Diener E., & Lucas R. E. (2000). Explaining differences in societal levels of happiness: relative standards, need fulfillment, culture, and evaluation theory. *Journal of Happiness Study*, 1, 41-78.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.

- Diener, D., Oishi, S., & Lucas, R. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of Life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Dion, J., Quenneville, N., Brunet, L., & Savoie, A. (2000). L'influence des sous-cultures organisationnelles sur l'émission de comportements antisociaux. Communication présentée lors du 11e congrès de l'A.I.P.T.L.F, Rouen, France.
- Donzelot, J. (1977). *La police des familles*. Paris : Les éditions de minuit.
- Edelwich, J., & A. Brodsky (1980). *Burn-out Stages of disillusionment in the helping professions*. New-York: Human : Sciences Press.
- Eisenberg, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: American Psychological Association Books.
- Ekman, P. (1994). All Emotions Are Basic. In Ekman, P. & Davidson, R. (Eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (pp. 15-19). New York: Oxford University Press.
- Ekman, P. (1994). Antecedent Events and Emotion Metaphors. In Ekman, P. & Davidson, R. (Eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (pp. 146-149). New York: Oxford University Press.
- Ekman, P. (1994). Moods, Emotions, and Traits. In Ekman, P. & Davidson, R. (Eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (pp. 56-58). New York: Oxford University Press.
- Ekman, P. (1994). Strong Evidence For Universals In Facial Expression: A reply to Russell's mistaken critique. *Psychological Bulletin*, 115(2), 268-287.
- Ekman, P. & Davidson, R. J. (1994). Affective Science: A Research Agenda. In Ekman, P. & Davidson, R. (Eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (pp. 411-430). New York: Oxford University Press.
- Escribá-Agüir, V; Pérez-Hoyos S. (2007). Psychological well-being and psychosocial work environment characteristics among emergency medical and nursing staff. *Stress and Health*, 23(3), 153-160
- Esnard, C., Bordel, S., & Somat, A (2013). Nurses faced with burnout: What causal attributions? *Pratiques Psychologiques*, 19(3), 147-161.

- Farber, B. (2000a). Introduction: understanding and treating burnout in a changing culture. *JCLP/In Session: Psychotherapy in Practice*, 56(5), 589-594.
- Farber, B. (2000b). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Psychotherapy in Practice*, 56, 675-689.
- Festinger, L. (1954). A Theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 2, 117-140.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*, Evanston, Ill., Row, Peterson.
- Folger, R. (1987). Distributive and procedural justice in the workplace. *Social Justice Research*, 1, 143-160.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. Thousand Oaks, CA : SAGE Publications.
- Folkmann, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, Coping, Health Status and Psychological Symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Foucher, R., & Leduc, F. (2001). Domaines de pratiques et compétences professionnelles des psychologues du travail et des organisations. Montréal, Editions Nouvelles.
- Fournier, P-S., Montreuil, S., Brun, J-P., Bilodeau, C., Villa, J. (2010). Étude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité : Étude de cas dans le secteur des services. Études et recherches / Rapport R-668, Montréal, IRSST.
- Forest, J., & Mageau, G.A. (2005). *Validation de l'échelle de la perception des besoins fondamentaux de compétence, d'autonomie et de connexion sociale dans le domaine du travail*. Manuscrit en préparation, Université de Montréal, Montréal, Canada.
- Forest, J., Gilbert, M.-H., Beaulieu, G., LeBrock, P., & Gagné, M. (2008). The theoretical and economic utility of self-determined motivation for mental health at work. Article en préparation, Université du Québec à Montréal.
- Forest, J., Mageau, G. A., Sarrazin, P., & Morin, E. M. (2011). "Work is my passion": The different affective, behavioural, and cognitive consequences of harmonious and obsessive passion toward work. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28, 27-40.
- Fox, S. & Spector, P.E. (1999). A Model of Work Frustration-Aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.
- Freundenberger, H. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freundenberger, H. (1981). *L'épuisement professionnel : « la brûlure interne »*. Québec : Gaëtan Morin.

- Freudenberger, H. J. (1987). *L'épuisement professionnel : la brûlure interne*. Boucherville : Gaétan Morin.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). *Burnout: The High Cost of High Achievement*. New York: Double Day Garden City.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331– 362.
- Gagné, M., & Forest, J. (2008). The study of compensation systems through the lens of Self-Determination Theory: Reconciling 35 years of debate. *Canadian Psychology*, 49, 225-232.
- Gilbert, M.-H., Lebrock, P., & Savoie, A. (2006). *Validation initiale d'un modèle prévisionnel de la santé psychologique au travail*. Acte du 14e congrès de l'AIPTLF, Hammamet, Tunisie.
- Gilbert, M.-H., Savoie, A., Brunet, L., & Boudrias, J-S. (2007). *Lien entre les ressources organisationnelles et le bien-être psychologique au travail : le rôle médiateur de la satisfaction des besoins fondamentaux*. Symposium présenté au 68e congrès annuel de la Société canadienne de psychologie, Ottawa, Canada.
- Gilbert, M.-H., Savoie, A., & Brunet, L. (2008). Rôle médiateur de la satisfaction des besoins fondamentaux dans la relation entre deux ressources organisationnelles (justice et climat) et la santé psychologique au travail. In N. Pettersen, J.-S. Boudrias & A. Savoie. (Eds.), *Entre tradition et innovation, comment transformons-nous l'univers du travail?* Québec.
- Gilliland, S. W., Steiner, D. D., & Skarlicki, D. (Eds, 2001), *Theoretical and Cultural Perspectives on Organizational Justice*. Greenwich, CT : Information Age Publishing.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Forest, J., Brunault, P., & Colombat, P. (2012). The impact of organizational factors on psychological needs and their relations with well-being. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 437-450.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional [Evidence for the factorial validity of the Maslach Burnout Inventory across different occupational groups]. *Psicothema*, 11, 679-689.
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout). España: Pirámide.
- Golembiewski, R., Boudreau, R., Munzenrider, R., ; Luo, H. (1996). Global Burnout: A Worldwide Pandemic Explored by the Phase Model (Monographs in Organizational Behavior and Industrial Relations) (v. 21).

- Gollac, M. (2005). L'intensité du travail. Formes et effets. *Revue économique, Vol 56*.
- Gollac M. (2009). *Rapport intermédiaire du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail*. Revue électronique : http://www.travail.solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/presentation_college-2.pdf.
- Gollac, M., & Bodier, M. (2009). *Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail*. Paris : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.
- Gollac, M., & Volkoff, S. (2007). *Les conditions de travail*, 3-5. La découverte « Repères ».
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review, 25*.
- Gorgievski, M. J., & Hobfoll, S. E. (2008). Work can burn us out and fire us up. In J.R.B. Halbesleben (ed.) *Handbook of stress and burnout in health care* (pp 7 – 22). Hauppauge, New York: Nova Publishers.
- Gray, J.A. (1988). *The Psychology of Fear and Stress*. 2e éd., New-York : Cambridge University Press.
- Gray, J.A. (2003). *The Neuropsychology of Anxiety: An Enquiry into the Functions of the Septo-Hippocampal System*. 2e éd., New-York : Oxford University Press.
- Greene, G. (1960). *A burnt-out case*. London : Penguin Books.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review, 12*, 1, 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management, 16*(2). 399–432.
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75*(5).
- Greenglass, E., Fiksenbaum, L., & Burke, R. J. (1996) Components of social support, buffering effects and burnout: Implications for psychological functioning. *Anxiety, Stress, and Coping: An International Journal, 9*, 185-197.
- Griffin, M., Rafferty, A., & Mason, C. (2001). Who started this? Investigating different sources of organizational change. In D. H. Nagao (Ed.), *Academy of Management Proceedings and Membership Directory Washington 2001 – Organization Development & Change Paper Abstracts* (pp. 5-6 CD ROM). Georgia USA: Georgia Institute of Technology.
- Guelamine, F. (2001). Les faces cachées de la « différence culturelle ». La construction d'une altérité ambiguë par les travailleurs sociaux. *Les cahiers du Cériem, 8*, 9-22.
- Guérin, C. (1995). Les valeurs de l'action éducative. *Sauvegarde de l'Enfance 4*.

- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004a). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30, 859-880.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004b). Pluralistic ignorance: Historical development and organizational applications. *Management Decision*, 42, 1261-38
- Hamon-Cholet & Rougerie (2000). La charge mentale au travail : des enjeux complexes pour les salariés. *Economie et Statistique*, 339-340.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513.
- Hakanen, J. J., & Roodt, G. (2010). Using the job demands-resources model to predict engagement : Analysing a conceptual model. In A.B. Bakker & M. Leiter (Eds.), *Work engagement A handbook of essential theory and research*. (pp. 85-101). Hove : Psychology Press.
- Hautefeuille, M. (2005). Année sombre pour l'information sur les toxicomanies. *La Revue Prescrire*, 26(274), 553.
- Hayasaka, T., Satake, S., Shimizu, A., Sugimoto, N., Matsui, I., Aoki, K. & Muraji, Y. (2007). The vertical distribution and optical properties of aerosols observed over Japan during ABCEAREX2005. *J.Geophys.Res.* 112.(reviewed).
- Hellemans, C. (2004). Stress, anxiété et processus d'ajustement face à un examen de statistiques à venir. Etude comparative chez des étudiants de première et de deuxième année d'université. *L'orientation Scolaire et Professionnelle*, 33(1), 141-170.
- Herrman, H., & Jane-Llopis, E. (2005). Mental health promotion and public health. *Promotion and education*, (38), 42-47. Version électronique : http://ped.sagepub.com/content/12/2_suppl/42.
- Herzberg, F. (1971). *Le travail et la nature de l'homme*. Paris : EME.
- Hietapakka, L., Elovainio, M., Heponiemi, T., Pesseau, J., Eccles, M., Aalto, A-M., Pekkarinen, L., Kuokkanen, L., & Sinervo, T. (2013). Do nurses who work in a fair organization sleep and perform better and why? Testing potential psychosocial mediators of organizational justice. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(4), 481-491.
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 789-800.
- Hobfoll, S.E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC : Hemisphere.

- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, Culture and Community. The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources : A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In W.B., Schaufeli, C., Maslach, & T., Marek (Eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC : Taylor & Francis.
- Hobfoll, S.E., & Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21, 128-148.
- Houbre, B., Tragno, M., Tarquinio, C., & Duveau, A. (2004). La santé au travail des enseignants : revue de la littérature. *Actes du 5^{ème} Congrès International « Hommes et organisations : la santé au cœur des enjeux de l'entreprise »*, 6-9.
- lfeld F.W. (1976). Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population. *Psychological Reports* 39, 1215-1228.
- Jounin, N. (2006). La sécurité au travail accaparée par les directions : Quand les ouvriers du bâtiment affrontent clandestinement le danger. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 165, 72-91.
- Jovelin, E. (2003). *Le travail social face à l'interculturalité. Travail du social*. Paris : L'harmattan.
- Kanfer, R. (1990). Motivation theory and industrial and organizational psychology. In Dunnette, M.D. et Hough, L.M. (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology* (vol.1, p.75-170). Palo Alto: CA, Consulting Psychologists Press.
- Karademas, C. (2007). Positive and negative aspects of well-being: Common and specific predictors. Science direct. *Personality and Individual Differences* 43, 277-287.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quaterly*, 24, 285 - 308.
- Karasek, R., & Theorell, T (1990). *Healty work : stress, productivity and the reconstruction of working life*. New-York : Basic Boocks.
- Kellerhals, J., Modak, M., & Perroud, M. (1997). Justice, sens de la responsabilité et relations sociales. *L'année Sociologique*, 45(2), 317-349.
- Keyes, C. L. M., & Lopez, S. J. (2002). Toward a science of mental health: Positive directions in diagnosis and interventions. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 45-59). New York: Oxford University Press.

- Keyes, C. L. M. (2003). The mental health continuum: From languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Social Behavior*.
- Keyes, C. L. M. (2005). Une conception élargie de la santé mentale. *Revue Québécoise de Psychologie*, 26(1), 145-163.
- Kline, R. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York, NY: Guilford Press.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Hoover, M. (1979). An alienation test. *Journal of Humanistic Psychology*, 19, 73-76.
- Kuivas, B. (2006). Work performance, affective commitment, and work motivation: The roles of pay administration and pay level. *Journal of Organizational Behaviour*, 27.
- Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53(1), 27-35.
- LaGuardia, J. G., & Ryan, R. M. (2000). Buts personnels, besoins psychologiques fondamentaux et bien-être : Théorie de l'autodétermination et applications. *Revue Québécoise de Psychologie*, 21.
- Lamoureux, H. (2003). Ethique, travail social et action communautaire. *Essai méthodologique*.
- Lancry, A. (2009). *L'ergonomie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Langevin, V., François, M., Boin, S., & Riou, A. (2011). Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail. *Documents pour le Médecin du Travail*, 125, 23-35.
- Laugaa, D., Rasclé, N., & Bruchon-Schweitzer, M. (2008). Stress and burnout among French elementary school teachers. *European Review of Applied Psychology*, 58, 241-251.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New-York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New-York : Springer.
- Ilardi, B., Leone, D., Kasser, T., & Ryan, R. (1993). Employee and supervisor ratings of motivation: Main effects and discrepancies associated with job satisfaction and adjustment in a factory setting. *Journal of Applied Social Psychology*, 23, 1789-1805.
- Legault, M.-J., & Belarbi-Basbous, H. (2006). Gestion par projets et risques pour la santé psychologique au travail dans la nouvelle économie. *Pistes*, 8(1).
- Legault, L., & Inzlicht, M. (2013). Self-determination, self-regulation and the brain: Autonomy improves performance by enhancing neuroaffective responsiveness to self-regulation failure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 105, 123-128.
- Leiter, M. P. (1991) The dream denied: Professional burnout and the constraints of service organizations. *Canadian Psychology*, 32,547-558.

- Leiter, M. P., & Schaufeli, W.B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9, 229-243.
- Lent, R. W. (2004). Toward a Unifying Theoretical and Practical Perspective on Well-Being and Psychosocial Adjustment. *Journal of Counseling Psychology*, 51(4),482-509.
- Le Poulter, F. (1986). *Travail social, inadapation sociale et processus cognitifs*. Vanves: CTNERH, PUF.
- Le Poulter, F. (1990). *Recherches évaluatives en travail social*. Presses Universitaires de Grenoble.
- Le Poulter, F. (2005) Communication de F Le Poulter Congrès de psychologie sociale, In P Morchain & A Somat (Eds.), *La psychologie sociale : applicabilité et applications* ».
- Leroy-Frémont, N. (2013) Quels facteurs explicatifs du burnout et du bien-être subjectif? Déterminants psychologiques, sociaux et organisationnels auprès des cadres à responsabilités et élaboration d'un modèle. *Thèse de doctorat de psychologie, Univeristé de Lille3*.
- Leroy-Frémont, N., Desrumaux, P., Moundjiegout, T., & Lapointe, D. (2014 sous presse). Demandes, justice organisationnelle : quels effets sur le bien-être et l'épuisement, quelles médiations par la satisfaction des besoins. *Psychologie du Travail et des Organisations*.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? In K. Gergen, & M. Greenberg & R. Willis (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp.27-55). New-York : Plenum.
- Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*, New-York : McGraw-Hill.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. NY: Plenum.
- Lindell, M. K. & Whitney, D. J. (2001). Accounting for common method variance in cross-sectional designs. *Journal of Applied Psychology*, 86, 114-121.
- Lourel, M. (2006). Rapports au travail, contrôle et santé dans les centres de gestion de la relation-client / The relations to work, control and health in call center–consumer service. *Psychologie du travail et des organisations*, 12(1), 39-51.
- Lourel, M., & Gueguen, N. (2007). Une méta-analyse de la mesure du burnout à l'aide de l'instrument MBI. *L'Encéphale*, 33, 947-953.7.
- Lynch, M.F., Plant, R.W. & Richard, M.R. (2005). Psychological needs and threat to safety: implications for staff and patients in a psychiatric hospital youth. *Professional Psychology Research and Practice*, 36(4), 415-425.

- Lynch, M. F. (2013). Attachment, autonomy, and emotional reliance: A multilevel model. *Journal of Counseling and Development, 91*, 301-312. doi: [10.1002/j.1556-6676.2013.0009](https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2013.0009).
- Machado T. (2013). *La prévention du risque psycho-socio-organisationnel et la préservation du bien-être psychologique : quels facteurs explicatifs et quelle méthodologie déployer ?* Thèse de doctorat d'université à l'Université de Picardie Jules Verne.
- Machado, T., Ntsame Sima, M., Desrumaux P., & De Bosscher, S. (2013). Le bien-être subjectif des demandeurs d'emploi en situation de handicap : le rôle de l'estime de soi, du lieu de contrôle et l'acceptation de son handicap. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, 211-236*.
- Mageau, G. A., & Vallerand, R. J. (2003). The coach-athlete relationship: A motivational model. *Journal of Sports Sciences, 21*, 883-904.
- Managan, F., Verkindt, P.Y. (2008) Les conditions de travail dans le secteur social.
- Manciaux, M., Vanistendael, R., Lecomte, M., & Cyrulnik B. (2001). *La résilience aujourd'hui*. Genève : Médecine et Hygiène.
- Marchand, A., Demers, A., Durand, P. & Simard, M. (2003). Occupational Variations in Drinking and Psychological Distress : A Multilevel Analysis. *Work : Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation, 21* : 153-163.
- Marchand, A. (2004). Travail et santé mentale: une perspective multi-niveaux des déterminants de la détresse psychologique. Thèse de Doctorat, Montréal.
- 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 & Illness, 27*: 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 & Medicine, 60*: 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* : 875-901.
- Marchand, A., Durand, P. & Demers, A. (2006b). Un modèle multiniveaux des déterminants de la santé mentale dans la main-d'œuvre. *Revue Canadienne de Santé Mentale, 25*: 11-30.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior, 9*(5), 16-22.

- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Béclair, S., & Battaglini, A. (1998a). Élaboration et validation d'un outil de mesure de la santé mentale. Tome 1 - Étude ethnosémantique; Tome 2- Étude de validation. Direction de la Santé publique de Montréal-Centre.
- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Béclair, S., & Battaglini, A. (1998b). Élaboration et validation d'un outil de mesure du bien-être psychologique: L'ÉMMDEP, *Revue Canadienne de Santé Publique*, 89(5), 352-357.
- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Béclair, S., & Battaglini, A. (1998c). The Structure of mental health: higher-order confirmatory factor analyses of psychological distress and well-being measures. *Social Indicators Research*, 45: 475-504.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach burnout inventory manual (3rd Ed.)*. California: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *The Maslach burnout inventory*. 2ème éd., Palo Alto : CA, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause stress personal and what to do about it*. San Francisco CA: Jossey-Bass.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *The Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Maurel, E. (2000). *De l'observation à la typologie des emplois sociaux*. In chopart J.-N. (dir.). Les mutations du travail social (pp. 25-52). Paris : Dunod.
- Mellier D. (1999), L'appareil psychique d'équipe ou le travail intersubjectif des liens entre accueillants et accueillis en institution, *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, Erès, Toulouse, 32, 51-61.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89, 991-1007.
- Mirowski, J. & Ross, C. (2003). Social causes of psychological distress. Hawthorne, NY: Aldine De Gruyter.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship : Do fairness perceptions influence employee citizenship ? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.

- Moliner, C., Martinier-Tur, V., Peiró, J. M., Ramos., Cropanzano. (2005). Relationships Between Organizational Justice and Burnout at the Work-Unit Level. *International Journal of Stress Management*, 10725245, 12, Edition 2
- Morin E. M. et Gagné C. (2009). *Donner un sens au travail. Promouvoir le bien-être psychologique*, Études et recherches / Rapport R-624, Montréal, IRSST .
- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression : Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419.
- Niedhammer, I., Chastang, J.F., Gendrey, L., David, S., & Degioanni, S. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultat de l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*, 18 (3), 413-27.
- Ntsame Sima M. N. (2012) Pour un modèle explicatif de l'épuisement professionnel et du bien-être psychologique au travail: vers une validation prévisionnelle et transculturelle. Thèse de doctorat, Université de Lille3.
- Ntsame Sima, M., Bouterfas, N., Desrumaux, P, & Savoie A. (2010, juillet), Justice organisationnelle, satisfaction des besoins et résilience : effets sur l'ajustement au travail. *16^{ème} congrès de l'AIPTLF*, Lille.
- Ntsame Sima, M. N., Bouterfas, N, & Desrumaux, P, & Savoie, A. (2011). La satisfaction des besoins médiatise-t-elle le lien entre la justice organisationnelle, la résilience et l'ajustement au travail ? In P. Desrumaux, A-M. Vonthron & S. Pohl (Eds), *Qualité de vie, risques et santé au travail* (pp. 35-44). Paris : L'harmattan.
- Ntsame Sima, M., Desrumaux, P., & Boudrias, J-S. (2013). Bien-être psychologique et motivation autodéterminée chez les enseignants. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 1(97), 69-87.
- Ntsame Sima, M. N., Desrumaux, P., Lemoine, C., & Moundjiegout, T. (2013). Le rôle de l'assertivité dans la détresse et le bien-être psychologiques : une application aux enseignants Français et Gabonais. In Sarnin, P., Kouabenan, R., Bobillier Chaumon, M.-E., Dubois, M. & Vacherand-Revel, J. (Eds.), *Santé et bien-être au travail : des méthodes d'analyse aux actions de prévention* (Chapitre 11, pp. 153-168). Paris : L'Harmattan.
- Oglesby-Pitts, M. A. (2000). Stories on resilience from childhood : Voices of adult African American males. *Dissertation Abstracts International Section A : Humanities and Social Sciences*, 61(6-A), 2198.

- Organisation mondiale de la santé, OMS (1946, juin). *Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé*, New-York, 19-22 juin 1946. Disponible au www.who.int/about/definition/fr/
- Organisation mondiale de la santé, OMS (2005). *Mental health declaration for Europe. Facing the challenges, building solutions*. Copenhagen: Organisation Mondiale de la Santé.
- Orpana, H-M., Lemyre, L., Gravel, R. (2009). Income and psychological distress: the role of the social environment. *Health Rep.* 20(1):21-8.
- Peak, H. (1955). Attitude and motivation , in M.R. Jones (Ed.). *Nebraska symposium on motivation*, Lincoln, University of Nebraska Press.
- Perreault, C. (1987). Les mesures de santé mentale. Possibilités et limites de la méthodologie utilisée, *Cahier technique 87-06*, Montréal : Santé Québec.
- Peterson, R. A. (1994). A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha. *The Journal of Consumer Research*, 21(2), 381-391.
- Pines, A.M. (1996). *Couple burnout: causes and cures*. Routledge: New York.
- Pines, A.M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. Free Press : New York.
- Prévaille, M., Potvin, L., & Boyer, R. (1995). The Structure of Psychological Distress. *Psychological Reports*, 77,275-293.
- Price, J.L.& Mueller, C.W. (dir.). (1986). *Handbook of Organizational Measurement*. Marshfield : Pittman.
- Pourtois, J.-P., Humbeeck, B., & Desmet, H. (2012). *Les ressources de la résilience*. Paris : Presse Universitaires de France.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.
- Rasclé, N., & Bruchon-Schweitzer, M. (2004). Le stress au travail. In C., Louche, & P., Pansu. *La psychologie appliquée à l'analyse des problèmes sociaux*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Ravon, B. (2008). Comment traverser les épreuves du travail social ? , *Rhizome – Bulletin national santé mentale et précarité*, 33, 48-51.
- Ravon, B., Decrop, G., Ion, J., Laval, C. & Vidal-Naquet, P. (2008). Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la

- plainte et cadres d'action contradictoires. Recherche pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), Ministère de la Santé et des Solidarités – Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques (DREES), p.260.
- Rawls, J. (1987). *Théorie de la justice*, traduction C. AULARD, Paris, Seuil, 668 p. Rousseau, J-J. (2001), *Du Contrat social*, présentation, chronologie et notes par B. Bernarbi, Paris.
- Rzeszutek, M., & Schier, K. (2014). Temperament Traits, Social Support, and burnout Symptoms in a Sample of Therapists. *Psychotherapy* 17.
- Ribert-Van De Weerd, C. (2008a). Prise en compte des émotions au travail: cas pratique en entreprise. *Revue Hygiène et Sécurité du Travail. Cahiers de Notes Documentaires*, 211, ND 2287, 5-12.
- Ribert-Van De Weerd, C. (2008b). Lien entre cognition et émotion au travail dans le cadre de la relation client. In A. Naceur & S. Masmoudi (Eds.), *Cognition, Emotions et Motivation: Intégrer...mieux expliquer la performance*, vol 7 (pp. 142-158). Tunis: Editions du CNIPRE.
- Roelens, N. (2004). La nouvelle classification des emplois dans les centres sociaux et socioculturels ou la déconstruction idéologique des fondements du travail social. *Travailler*, 1, 11, 91-121.
- Roux, M. A. (2002). Promouvoir la place de l'utilisateur : d'une vision mécaniste des professions du social vers un accompagnement moderniste et politique du citoyen. *Les Cahiers de l'Actif*, n°318/319.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress: a handbook of counseling for stress at work*. London: Sage Publications.
- Rotter, J. B. (1955). *The role of the psychological situation in determining the direction of human behaviour*. In M. R. Jones, (Ed.), *Nebraska symposium on motivation*, Lincoln, University of Nebraska Press.
- Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2001). A new model of change and change leadership. In D. H. Nagao (Ed.), *Academy of Management Proceedings and Membership Directory Washington 2001 – Organization Development & Change Paper Abstracts* (CD ROM). Georgia USA: Georgia Institute of Technology.
- Rodriguez, M., Snoek, L-B., De Bono, M., Kamenga, J-E. (2013). Worms under stress: *C. elegans* stress response and its relevance to complex human disease and aging. *Trends Genet.* 367-74.

- Rousseau, V., Salek, S., Aubé, C., Morin, E. (2009). Distributive justice, procedural justice, and psychological distress: The moderating effect of coworker support and work autonomy. *Journal of Occupational Health Psychology, 10768998, 14*
- Rutter, M. (1990). Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms. Dans J.Rolf, A. S. Masten, D. Cicchetti, K. H. Neuchterlein & S. Weintraub (Éds.), *Risk and Protective Factors in the Development of Psychopathology* (pp. 181-214). New-York: Cambridge University Press.
- Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality, 63(3)*.
- Ryan, R.M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality, 63(3)*.
- Ryan, R. M. & Frederick, C. M. (1997). On energy, personality, and health: Subjective vitality as a dynamic reflection of well-being. *Journal of Personality, 65*.
- Ryan, R.M. (1998). *Perception of Fundamental Needs Scale*. Unpublished Scale, University of Rochester, Rochester, NY, USA.
- Ryan, R. M. & Lynch, J. (1989). Emotional autonomy versus detachment : Revisiting the vicissitudes of adolescence and young adulthood. *Child Development, 60*.
- Savoie, A. & Brunet, L. (2000). Climat organisationnel et culture organisationnelle: Apports distincts ou redondance? *Revue québécoise de psychologie, vol 21, n°2*.
- Savoie, A., Gilbert, M-H., Brunet, L, Boudrias, J-S., & Courcy, F. (2006). *Modèle prévisionnel de la santé psychologique au travail*. 14ème congrès AIPTLF, Hammamet.
- Schaufeli, W.B., & Buuk, B.P. (1996). Professional burnout. In M.J., Schabracq, J.A.M., Winnsbust, & C.L., Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 311-346). Londres : Wiley.
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London : Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3, 71-92*.
- Seligman, P. (2002). Positive psychology, positive prevention and positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (2002). *Handbook of Psitive Psychology* (pp. 3-9). Oxford : Oxford University Press.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York : McGraw-Hill.

- Shapiro, D. & Brett, J-M (1993). Comparing Three Processes Underlying Judgments of Procedural Justice: A Field Study of Mediation and Arbitration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(6), 1167-1177.
- Sheldon, K. M., Elliot, A. J., Kim, Y. & Kasser, T. (2001). What is satisfying about satisfying events ? Testing 10 candidate psychological needs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(2), 325-339 .
- Shirom, A., Nirel, N. & Vinokur, A.D. (2006). Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of care. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 328-342.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Skodol, A. E. (2010). The resilient personality. Dans J. W. Reich, A. J. Zautra, & J. Stuart Hall, *Handbook of adult resilience* (pp. 112-125). New-York: Guilford Press.
- Smith, B., Tooley, E. M., Christopher, P. J., & Kay, V. S. (2010). Resilience as the ability to bounce back from stress : A neglected personal resource ? *The Journal of Positive Psychology*, 5(3), 166-176.
- Stansfeld, S.A., Fuhrer, R.H., Head, J., Ferrie, J., & Shipley, M. (1997). Work and psychiatric disorder in the Whitehall II Study. *Journal of Psychosomatic Research*, 43, 73-81.
- Steiner, D. (1999). Qu'est-ce qui est juste ? In : Beauvois, J.L., Dubois, N. & Doise, W. (Eds). *La psychologie sociale*. vol. 4, (pp. 87-102). Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Steiner, D. D. (2001). Cultural influences on perceptions of distributive and procedural justice. In S. W. Gilliland, D. D. Steiner, & D. Skarlicki (Eds), *Theoretical and Cultural Perspectives on Organizational Justice*. (pp. 111-137). Greenwich, CT : Information Age Publishing.
- Stock, S., Vézina, N., Seifert, A. M., Tissot, F., et Messing, K. (2006). Les troubles musculo-squelettiques, la détresse psychologique et les conditions de travail au Québec: relations complexes dans un monde du travail en mutation. *Santé, société et solidarité*, 2, 45-58.
- Théorêt, M., Hrimech, M., Garon, R., & Carpentier, A. (2003). *Analyse de la résilience chez les personnels scolaires œuvrant en milieux défavorisés : vers des pistes pour une intervention de soutien*. Montréal: Université de Montréal, CSIM.
- Thibaut, J., Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Timmerman E. (1986). An approach to Vendor Performance Evaluation. *Journal of Purchasing and Materials Management*, 4, 2.
- Tolman, E.C. (1932). *Purposive behavior in animals and men*. New-York, Century Co.
- Trépanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2013). Workplace psychological harassment among Canadian nurses: A descriptive study. *Journal of Health Psychology*, 18, 383-396.
- Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et burnout: concepts, modèles, interventions*. Paris: Dunod.
- Truchot, D. (2010). Le modèle de Karasek et l'épuisement professionnel: Pour une approche contextualisée. In G. Chasseigne (Ed.), *Cognition, santé et vie quotidienne* (pp. 45-66). Paris: Publibook.
- Vallerand, R. J., & Thill, E. (1993). *Introduction à la psychologie de la motivation*. Laval : Éditions Études Vivantes.
- Vallerand, R. J., Paquet, Y., Philippe, F.L., & Charest, J. (2010). On the role of passion for work in burnout: A process model. *Journal of Personality*, 78(1), 289-312.
- Valléry, G., & Leduc, S. (2000). Premières analyses d'une nouvelle fonction d'agent d'accueil : les agents de contact à La Poste. Communication présentée au XIe Congrès de psychologie du travail et des organisations. Rouen, France, août.
- Valeyre A. (2006a). Organisations du travail, conditions de travail et santé au travail dans l'Union européenne, rapport pour la DARES, Noisy-le-Grand : Centre d'études de l'emploi.
- Valeyre A. (2006b), Conditions de travail et santé au travail dans l'Union européenne : des situations contrastées selon les formes d'organisation, Document de travail, no 73, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi.
- Van den Bos, K., Vermunt, R., & Wilke, H. A. M. (1996). The consistency rule and the voice effect: The influence of expectations on procedural fairness judgements and performance. *European Journal of Social Psychology*, 26, 411-428.
- Van den Bos, K., Wilke, H. A. M., Lind, E. A., & Vermunt, R. (1998). Evaluating outcomes by means of the fair process effect: Evidence for different processes in fairness and satisfaction judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1493-1503.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B., & Bunk, B.P. (2001a). Burnout and inequity among human service professionals: A longitudinal study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 43-52.

- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B., & Bunk, B.P. (2001b). Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 41-52.
- Vanistendael, S., & Lecomte, J. (2000). *Le bonheur est toujours possible. Construire la résilience*. Lonrai : Bayard.
- Vezina (1999). Stress et psychodynamique du travail : de nouvelles convergences. *Travailler* N°2.
- Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A., & Laurendeau, M. C. (1992). Pour donner un sens au travail, Québec : Gaetan Morin.
- Vézina, M., Derriennic, F., & Monfort, C. (2001). L'impact de l'organisation du travail sur l'isolement social. *Travailler*, 1(5), 101-117.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*, New-York : Wiley.
- Waldenstrom, K., Ahlberg, G., Bergman, P., Forsell, Y., Stoetzer, U., Waldenstrom, M., & Lundberg, I. (2008). Externally assessed psychosocial work characteristics and diagnoses of anxiety and depression. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 65, 90-96.
- Wallon, H. (1930). *Principes de psychologie appliquée*. Paris : Armand Colin.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Mahwah: Laurence Erlbaum Associates, Inc.
- Waterman, A. S. (1993). Two concepts of happiness : Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 678-691.
- White, R.W. (1959). Motivation reconsidered : The concept of competence. *Psychological Review*, 66, 297-333.
- Woitrain, E. (2000). Les travailleurs sociaux en 1998. Etudes et résultats n°79.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., Denney, P. J., & Moline, G. L. (2002). When a happy worker is a productive worker: a preliminary examination of three models. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 34, 146–150.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands: The role of personal resources. *Journal of Personnel Psychology*, 12, 74-84.
- Zacharyas, C., & Brunet, L. (2010) Préciser la résilience pour permettre au personnel enseignant de sortir de la résistance. Communication orale présentée au XVIème congrès de L'AIPTLF à Lille, France.

Zawieja, P., & Guarnieri, F. (2013). *Épuisement professionnel : Approches innovantes et pluridisciplinaires*. Paris : Armand Colin/Recherches.

THESE DE DOCTORAT

En vue de l'obtention du grade de Docteur d'université, Section 16

Spécialités : Psychologie sociale, Psychologie du travail et des Organisations

Présentée et soutenue publiquement le 1^{er} Décembre 2010 par

Naouële BOUTERFAS

**Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et
de l'insertion: quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et
personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ?**

ANNEXES

Tables des matières

ANNEXE 1	
LE GUIDE D'ENTRETIEN.....	274
ANNEXES 2	
PASSATION.....	278
2.1. COURRIER	279
2.2. QUESTIONNAIRE.....	280
ANNEXES 3	
ANALYSES CORRELATIONNELLES.....	294
3.1. ANALYSE CORRÉLATIONNELLE DES INDUCTEURS SUR LE BIEN-ÊTRE.....	295
3.2. ANALYSE CORRÉLATIONNELLE DES INDUCTEURS SUR LA DÉTRESSE.....	296
3.3 ANALYSE CORRÉLATIONNELLE DES INDUCTEURS SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL	297
ANNEXES 4	
ANALYSE DE REGRESSIONS MULTIPLES	298
INDUCTEURS ORGANISATIONNELS / BIEN-ÊTRE	299
INDUCTEURS LIÉS AU TRAVAIL/ BIEN-ÊTRE	299
INDUCTEURS PERSONNELS/ BIEN-ÊTRE	300
ANNEXES 6	
ANALYSES DE MEDIATIONS.....	306
6.1 ANALYSE DE MÉDIATION (INDUCTEURS, SATISFACTION DES BESOINS, BIEN-ÊTRE).....	307
6.2. ANALYSE DE MÉDIATION (INDUCTEURS, SATISFACTION DES BESOINS, DÉTRESSE).....	309
6.3. ANALYSE DE MÉDIATION (INDUCTEURS, SATISFACTION DES BESOINS, ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL)	312
6.4. ANALYSE DE MÉDIATION (INDUCTEURS, SATISFACTION DES BESOINS, DÉPERSONNALISATION)	314
6.5. ANALYSE DE MÉDIATION (INDUCTEURS, SATISFACTION DES BESOINS, ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL).....	317

ANNEXE 1

Le guide d'entretien

Grille d'entretien semi-directive (travail social, éducation, insertion)

Quelle profession exercez-vous dans ce métier ?

Votre année de formation, âge, sexe

Depuis combien de temps travaillez-vous dans le social ?

Et sur ce poste ?

Combien d'heures faites-vous par semaine ?

1. Combien avez-vous de clients ou d'utilisateurs ?

Quel type de clientèle avez-vous ? Quel est l'âge moyen et la situation de ces personnes ?

2. Est-ce que certains clients vous placent dans des situations difficiles ?

Qu'est-ce qui rend la relation difficile ?

Qu'est-ce qui au contraire rend la relation facile ?

Charge de travail :

-Mentale, physique et émotionnelle.

Relation client/salarié

3. Sur une note allant de 0 à 10, pensez-vous être traité avec équité au travail :

- Par votre (vos) supérieur(s)

- Par vos collègues

- Par vos clients

La justice organisationnelle

Avez-vous des choses à dire, précisions à ajouter sur la manière dont vous êtes traité ?

Quelle importance accordez-vous à l'équité de ces relations et quel effet peut avoir l'équité de ces relations sur les comportements des salariés ?

4. En tant que personne, quels sont vos ressources pour faire face à ce métier (atouts, estime de soi, émotions etc.)

Facteurs personnels : résilience, ES, affectivité négative, extraversion etc.

5. Dans votre profession le soutien de vos proches est-il important (comment, pourquoi ?)

Soutien familial

6. Pour vous, ce serait quoi (ou quels signes) être en détresse au travail ?

Santé psy au travail :

7. Pour vous, ce serait quoi (ou quels signes) être le bien au travail ?

Bien être/ détresse

8. Selon vous, quels seraient vos besoins pour être satisfait au travail ?

La satisfaction des besoins

Grille d'entretien :

Questions	Thèmes	Points à aborder	
	Généralité		
1.	Les demandes et les ressources Charge travail	<ul style="list-style-type: none"> - charge travail : physique, émotionnelle, mentale - manque de personnel - ressenti - les conséquences 	
2.	Relation clients salariés.	<ul style="list-style-type: none"> - les affects - impact sur le travail - sentiment de compétence - les conséquences 	
3.	La justice organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> - sentiment de justice - consistance, neutralité, éthique, représentativité, révision, participation aux prises de décisions, respect, dignité, justification, confiance. - Comportements mésadaptés. - Ressenti du sentiment de justice ou d'injustice. - les conséquences de ce sentiment 	

4.	Facteurs personnels (Résilience, estime de soi, névrosisme, extraversion, affectivité négative...)	- autonomie - confiance en soi	
5.	Soutien familiale		
6.7.	Santé psychologique au travail	- détresse / bien être - adaptation/ mesadaptation	
8.	Satisfaction des besoins	- compétence, autonomie, affiliation	

ANNEXES 2

Passation

2.1. Courrier



Le 29 Janvier 2012

Madame, Monsieur,

Nous avons l'honneur de solliciter la participation de votre établissement pour une recherche auprès des travailleurs sociaux.

Il est à noter que les passations sont strictement anonymes

En effet, cette recherche a pour objectif de mesurer les éléments organisationnels et individuels pouvant jouer sur la santé psychologique des travailleurs sociaux.

Pour réaliser les passations, notre équipe et en particulier

Melles

.....

proposent de se rendre dans votre établissement et de faire passer des versions papier du questionnaire.

Nous espérons que vous pourrez les orienter ou les guider afin de réaliser un maximum de passations par établissements (par exemple lors de regroupements...).

En espérant que cette proposition permettra un travail en collaboration, veuillez agréer madame, Monsieur, l'expression de nos respectueuses salutations.

2.2. Questionnaire



Etude sur la santé psychologique au travail des professionnels du social et de l'insertion



Etudiant(e)s en psychologie du travail, nous effectuons une recherche sur la santé psychologique au travail des professionnels du social et de l'insertion. Votre participation nous sera d'une aide précieuse et vous prendra 30 minutes. Répondez le plus naturellement possible. Les réponses sont confidentielles et anonymes. Veuillez répondre à TOUTES les questions sinon votre questionnaire ne pourra pas être traité.

SATISFACTION DES BESOINS

Les questions suivantes concernent vos sentiments à propos de votre travail au cours de la dernière année. (Si vous avez été sur ce poste depuis moins d'un an, cela concerne tout le temps passé à ce poste.) S'il vous plaît, indiquez si les propositions suivantes sont vraies pour les expériences vécues sur ce poste. S'il vous plaît, utilisez l'échelle suivante pour répondre aux questions.

1	2	3	4	5	6	7
Pas vrai du tout			Un peu vrai			Très vrai

1. Je sens que je peux décider comment faire mon travail. 1 2 3 4 5 6 7
2. J'aime vraiment les gens avec qui je travaille. 1 2 3 4 5 6 7
3. Je ne me sens pas très compétent lorsque je suis au travail. 1 2 3 4 5 6 7
4. Les gens au travail me disent que je suis bon dans ce que je fais. 1 2 3 4 5 6 7
5. Je me sens sous pression au travail. 1 2 3 4 5 6 7
6. Je m'entends bien avec les personnes au travail. 1 2 3 4 5 6 7

Collaboration Université de Picardie et Université de Lille 3

Pour retourner ce questionnaire vous pouvez l'envoyer à Mme Desrumaux Pascale, Université Charles de Gaulle Lille, UFR psychologie BP : 6049 59650 Villeneuve d'Ascq ou vous pouvez me contacter par mail : nawel.bt@hotmail.fr

1	2	3	4	5	6	7
Pas vrai du tout			Un peu vrai			Très vrai
7. Je garde mes sentiments pour moi quand je suis au travail. 1 2 3 4 5 6 7						
8. je suis libre d'exprimer mes idées et mes opinions sur le travail. 1 2 3 4 5 6 7						
9. Je considère que les personnes avec qui je travaille comme mes amis. 1 2 3 4 5 6 7						
10. J'ai eu l'opportunité d'apprendre de nouvelles Compétences intéressantes sur mon travail 1 2 3 4 5 6 7						
11. Quand je suis au travail, je dois faire ce qu'on me dit. 1 2 3 4 5 6 7						
12. La plupart des jours je ressens un sens de l'accomplissement au travail. 1 2 3 4 5 6 7						
13. Mes sentiments sont pris en considération au travail. 1 2 3 4 5 6 7						
14. Dans mon travail, je n'ai pas beaucoup d'occasion de montrer de quoi je suis capable. 1 2 3 4 5 6 7						
15. Les personnes au travail prennent soin de moi. 1 2 3 4 5 6 7						
16. Il n'y a pas beaucoup de personnes au travail avec qui je suis proche. 1 2 3 4 5 6 7						
17. Je sens que je peux être moi-même au travail. 1 2 3 4 5 6 7						
18. Les personnes avec qui je travaille ne semblent pas m'aimer beaucoup. 1 2 3 4 5 6 7						
1	2	3	4	5	6	7
Pas vrai			Un peu			Très vrai

du tout			vrai		
19. Quand je travaille, je ne me sens souvent pas très capable (apte). 1 2 3 4 5 6 7					
20. Il n'existe pas beaucoup d'occasions pour moi de décider comment m'y prendre pour mon travail. 1 2 3 4 5 6 7					
21. Les gens au travail sont plutôt amicaux envers moi. 1 2 3 4 5 6 7					
JUSTICE ORGANISATIONNELLE					
Les questions suivantes concernent le sentiment de justice que vous percevez au sein de votre travail. Entourez le chiffre correspondant le mieux à votre situation afin de répondre à la question posée :					
1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	D'accord	Extrêmement d'accord	
Les questions qui suivent se réfèrent à votre rémunération Globalement, vous trouvez que :					
22. Votre rémunération reflète l'effort que vous mettez dans votre travail. 1 2 3 4 5					
23. Votre rémunération est appropriée au travail que vous fournissez 1 2 3 4 5					
24. Votre rémunération reflète votre contribution à l'entreprise 1 2 3 4 5					
25. Votre rémunération est justifiée, au regard de votre performance. 1 2 3 4 5					

1	2	3	4	5
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	D'accord	Extrêmement d'accord

Les propositions suivantes se réfèrent aux procédures utilisées par l'entreprise pour prendre des décisions vous concernant. Dans quelle mesure ces procédures :

26. Vous permettent d'exprimer vos opinions et sentiments durant la prise de décision. 1 2 3 4 5
27. Vous permettent d'avoir de l'influence sur les décisions. 1 2 3 4 5
28. Sont toujours appliquées de la même façon. 1 2 3 4 5
29. Ne font pas intervenir de préjugés. 1 2 3 4 5
30. Sont basées sur des informations exactes. 1 2 3 4 5
31. Vous permettent de demander de réexaminer la décision une fois qu'elle est prise. 1 2 3 4 5
32. Respectent des règles de morale. 1 2 3 4 5

Les propositions suivantes se réfèrent aux personnes responsables des décisions vous concernant. Dans quelle mesure vous trouvez que ces personnes :

33. Vous traitent poliment. 1 2 3 4 5
34. Vous traitent avec dignité. 1 2 3 4 5
35. Vous traitent avec respect. 1 2 3 4 5
36. Evitent de vous faire des remarques ou des commentaires déplacés. 1 2 3 4 5

Les propositions suivantes se réfèrent aux personnes responsables des décisions vous concernant. Dans quelle mesure vous trouvez que ces personnes :

37. Ont eu une communication franche avec vous? 1 2 3 4 5
38. Expliquent de façon complète les procédures utilisées pour prendre les décisions. 1 2 3 4 5
39. Vous donnent des explications pertinentes sur les procédures servant aux prises de décisions. 1 2 3 4 5
40. Vous communiquent des informations détaillées dans des délais raisonnables. 1 2 3 4 5
41. Semblent adapter leurs communications selon les besoins spécifiques de chaque personne. 1 2 3 4 5

CHARGE DE TRAVAIL / SOUTIEN SOCIAL

Les questions ci-dessous concernent votre travail et les relations avec votre entourage professionnel. Entourez le chiffre correspondant le mieux à votre situation afin de répondre à la question posée :

1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

42. Mon travail nécessite que j'apprenne de nouvelles choses. 1 2 3 4
43. Mon travail nécessite un haut niveau de compétence. 1 2 3 4

57. Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'ai terminé, nécessitant de les reprendre plus tard. . . 1 2 3 4

1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

58. Mon travail est très souvent mouvementé/bousculé. 1 2 3 4

59. Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur. 1 2 3 4

60. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents. 1 2 3 4

61. Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt. 1 2 3 4

62. Les collègues avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles avec moi. 1 2 3 4

63. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux. 1 2 3 4

64. Les collègues avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble. 1 2 3 4

65. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches. 1 2 3 4

66. Mon chef se soucie du bien-être des travailleurs qui sont sous ses ordres. 1 2 3 4

67. Mon chef fait attention à ce que je lui dis. 1 2 3 4

68. Mon chef a une attitude hostile ou conflictuelle avec moi. 1 2 3 4

69. Mon chef facilite la réalisation du travail. . . 1 2 3 4

1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

44. Mon travail nécessite de la créativité. 1 2 3 4

45. Mon travail est répétitif. 1 2 3 4

46. Dans mon travail, j'ai l'opportunité de faire des choses différentes. 1 2 3 4

47. Dans mon travail, j'ai la possibilité de développer mes compétences professionnelles. 1 2 3 4

48. J'ai la liberté de décider comment je vais faire mon travail. 1 2 3 4

49. Mon travail permet de prendre des décisions de façon autonome. 1 2 3 4

50. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail 1 2 3 4

51. Mon travail nécessite que je travaille très rapidement. 1 2 3 4

52. Mon travail nécessite que je travaille durement. 1 2 3 4

53. Il m'est demandé une quantité de travail excessive. 1 2 3 4

54. J'ai assez de temps pour effectuer mon travail. 1 2 3 4

55. Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres. 1 2 3 4

56. Mon travail nécessite de longues périodes de concentration. 1 2 3 4

70. Mon chef réussit à faire travailler les gens ensemble. 1 2 3 4

CHARGE EMOTIONNELLE

Nous vous proposons d'entourer le chiffre correspondant le mieux à votre sentiment afin de répondre à la question posée :

1	2	3	4
Jamais	Parfois	Souvent	toujours

71. Votre travail présente-t-il une grande charge émotionnelle. 1 2 3 4

72. Dans votre travail, êtes-vous confronté à des choses qui vous touchent personnellement. 1 2 3 4

73. D'autres font-ils personnellement appel à vous dans le travail. 1 2 3 4

74. Vous sentez-vous personnellement attaqué(e) ou menacé(e) dans votre travail. 1 2 3 4

75. Dans votre travail, êtes-vous en contact avec des clients ou des patients difficiles. 1 2 3 4

76. Devez-vous, dans votre travail convaincre ou persuader des gens. 1 2 3 4

77. Votre travail vous place-t-il dans des situations épuisantes. 1 2 3 4

78. Je peux partager mes problèmes professionnels avec ma famille. 1 2 3 4

SOUTIEN FAMILLE/ AMIS

1	2	3	4
Jamais	Parfois	Souvent	toujours

79. Je peux partager mes problèmes professionnels avec mes amis. 1 2 3 4

80. Je ne peux pas me confier à ma famille quand je rentre du travail. 1 2 3 4

81. Je ne peux pas me confier à mes amis quand je rentre du travail. 1 2 3 4

82. Ma famille me manifeste de l'intérêt en ce qui concerne ma vie de travail. 1 2 3 4

83. Mes amis me manifestent de l'intérêt en ce qui concerne ma vie de travail. 1 2 3 4

84. Ma famille a tendance à prendre mes problèmes professionnels à la légère. 1 2 3 4

85. Mes amis ont tendance à prendre mes problèmes professionnels à la légère. 1 2 3 4

86. Je discute facilement de mes difficultés professionnelles avec ma famille. 1 2 3 4

87. Je discute facilement de mes difficultés professionnelles avec mes amis. 1 2 3 4

RESILIENCE

Nous vous proposons d'entourer le chiffre correspondant le mieux à votre sentiment afin de répondre à la question posée :

1	2	3	4
Jamais	Parfois	Souvent	toujours

88. Je bénéficie de conseils de ma famille pour les domaines professionnel et personnel. 1 2 3 4

89. Je bénéficie de conseils de mes amis pour les domaines professionnel et personnel. 1 2 3 4

90. J'entretiens de bonnes relations avec ma famille. 1 2 3 4

91. J'entretiens de bonnes relations avec mes amis. 1 2 3 4

92. Je ne peux pas avoir confiance en ma famille. 1 2 3 4

93. Je ne peux pas avoir confiance en mes amis. 1 2 3 4

94. Je me sens accepté(e) et aimé(e) par ma famille. 1 2 3 4

96. Je me sens accepté(e) et aimé(e) par mes amis. 1 2 3 4

97. Je peux être aidé financièrement par ma famille. 1 2 3 4

98. Je peux être aidé financièrement par mes amis. 1 2 3 4

1	2	3	4	5
Presque jamais	Rarement	La moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours

Lorsque survient une grande difficulté (adversité, stress), j'ai tendance à :

99. Chercher une solution pour y faire face. 1 2 3 4 5

100. Ne pas la laisser affecter toutes les sphères de ma vie. 1 2 3 4 5

101. Me sentir capable d'influencer le cours des choses. 1 2 3 4 5

102. Voir la difficulté comme un défi. 1 2 3 4 5

103. Persévérer dans la résolution du problème. 1 2 3 4 5

104. Croire que je peux faire avancer les choses. 1 2 3 4 5

105. Douter que je vais surmonter le problème. 1 2 3 4 5

106. Continuer d'avancer malgré les embûches. 1 2 3 4 5

107. Me sentir impuissant devant la difficulté. 1 2 3 4 5

108. M'impliquer dans la résolution du problème. 1 2 3 4 5

109. Croire que je peux contrôler ce qui arrive. 1 2 3 4 5

110. Voir la difficulté comme une opportunité d'avancer. 1 2 3 4 5

111. Voir l'obstacle de façon positive. 1 2 3 4 5

1	2	3	4	5
Presque jamais	Rarement	La moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours

112. Prendre les choses en main. 1 2 3 4 5

113. Croire que je possède les habiletés pour agir sur le problème. 1 2 3 4 5

114. Voir le côté positif du problème. 1 2 3 4 5

115. Voir les bénéfices que la résolution de cette difficulté peut m'apporter. 1 2 3 4 5

116. Me voir réussir plutôt qu'échouer. 1 2 3 4 5

Suite à une grande difficulté (adversité, stress), j'ai tendance à :

117. Rebondir avec plus de compétences. 1 2 3 4 5

118. Ressortir plus fort. 1 2 3 4 5

119. Développer de nouvelles habiletés. 1 2 3 4 5

120. Être davantage en mesure de faire face à une nouvelle difficulté. 1 2 3 4 5

121. Développer de nouvelles connaissances. 1 2 3 4 5

EPUISEMENT PROFESSIONNEL

Nous vous proposons d'entourer le chiffre correspondant le mieux à votre sentiment afin de répondre à la question posée :

1	2	3	4	5	6	7
Jamais	Presque jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent	toujours

122. Je me sens émotionnellement pompé (e) par mon travail. 1 2 3 4 5 6 7

123. Je me sens à bout à la fin d'une journée. 1 2 3 4 5 6 7

124. Je me sens fatigué (e) lorsque je me lève le matin et que je vais affronter une autre journée de travail. 1 2 3 4 5 6 7

125. Travailler chaque jour avec des gens, c'est vraiment un fardeau pour moi. 1 2 3 4 5 6 7

126. Je sens que j'ai brûlé toutes mes cartes face à mon travail. 1 2 3 4 5 6 7

127. Je me sens frustré (e) par mon travail. 1 2 3 4 5 6 7

128. Je sens que je travaille trop fort à mon emploi. 1 2 3 4 5 6 7

129. Travailler directement avec des gens me stresse beaucoup. 1 2 3 4 5 6 7

130. Je me sens au bout du rouleau. 1 2 3 4 5 6 7

131. Je sens que je traite les autres de façon impersonnelle. 1 2 3 4 5 6 7

1	2	3	4	5	6	7
Jamais	Presque jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent	toujours

132. Je suis devenu(e) plus insensible aux gens. 1 2 3 4 5 6 7
depuis que j'ai cet emploi.

133. Je crains que ce travail ne m'endurcisse 1 2 3 4 5 6 7
émotionnellement.

134. Je ne fais pas vraiment attention 1 2 3 4 5 6 7
à ce qui arrive aux autres.

135. Je ressens que les autres me critiquent 1 2 3 4 5 6 7
indûment.

136. Je peux comprendre facilement 1 2 3 4 5 6 7
ce que les autres ressentent.

137. Je résous avec efficacité les problèmes 1 2 3 4 5 6 7
des gens.

138. Je crée une influence positive sur les gens 1 2 3 4 5 6 7
que je côtoie à mon travail.

139. Je me sens très énergique. 1 2 3 4 5 6 7

140. Je peux facilement créer une atmosphère 1 2 3 4 5 6 7
détendue avec les autres.

141. J'ai accompli plusieurs choses utiles 1 2 3 4 5 6 7
dans ce travail.

142. Dans mon travail, je traite les problèmes 1 2 3 4 5 6 7
émotionnels très calmement.

143. Je me sens épanoui(e) lorsque 1 2 3 4 5 6 7
j'ai travaillé avec les autres.

AFFFECTIVITE

Voici différents états. Indiquez si, pendant ces derniers mois, vous les avez éprouvés en
cochant la case correspondante,

1	2	3	4	5
Très peu ou Pas du tout	Parfois ou Un peu	De temps en temps ou Modérément	Souvent ou Beaucoup	Très souvent ou Tout à fait

144. Intéressé, curieux, motivé 1 2 3 4 5

145. Angoissé 1 2 3 4 5

146. Excité, animé, éveillé 1 2 3 4 5

147. Contrarié 1 2 3 4 5

148. Fort 1 2 3 4 5

149. Coupable 1 2 3 4 5

150. Effrayé 1 2 3 4 5

151. Hostile 1 2 3 4 5

1	2	3	4	5
Très peu ou Pas du tout	Parfois ou Un peu	De temps en temps ou Modérément	Souvent ou Beaucoup	Très souvent ou Tout à fait

152. Enthousiaste 1 2 3 4 5
153. Fier 1 2 3 4 5
154. Irritable 1 2 3 4 5
155. Alert, vigilant 1 2 3 4 5
156. Honteux 1 2 3 4 5
157. Inspiré, stimulé 1 2 3 4 5
158. Nerveux 1 2 3 4 5
159. Déterminé 1 2 3 4 5
160. Attentif, soigneux 1 2 3 4 5
161. Peureux 1 2 3 4 5
162. Actif 1 2 3 4 5
163. Craintif 1 2 3 4 5

BIEN-ETRE SUBJECTIF

Nous vous proposons d'entourer le chiffre correspondant le mieux à votre sentiment afin de répondre à la question posée :

1	2	3	4	5	6	7
Pas du tout d'accord				D'accord		Tout à fait d'accord

164. Pour la plupart de ses aspects,
ma vie est proche de mon idéal. 1 2 3 4 5 6 7
165. Les conditions de vie qui sont
les miennes sont excellentes. 1 2 3 4 5 6 7
166. Je suis satisfait(e) de ma vie. 1 2 3 4 5 6 7
167. Jusqu'à présent, j'ai obtenu les choses
importantes que je voulais atteindre dans la vie. 1 2 3 4 5 6 7
168. Si je pouvais revivre ma vie,
je ne changerais presque rien. 1 2 3 4 5 6 7

HARCELEMENT

Durant les six derniers mois, à quelle fréquence avez-vous été sujet aux actes suivants ?

	1	2	3	4
Jamais		Parfois	1 fois par mois	1 fois par semaine ou plus

169. Quelqu'un retient de l'information qui vous est nécessaire et rend ainsi votre travail plus difficile. 1 2 3 4

170. Plaisanteries insultantes ou ridiculisantes. 1 2 3 4

171. On vous impose du travail en dessous de votre niveau de compétence. 1 2 3 4

172. On vous prive de votre travail ou on vous enlève vos responsabilités. 1 2 3 4

173. Rumeurs à votre rencontre. 1 2 3 4

174. Exclusion des activités de groupe, Exclusion de la part des collègues. 1 2 3 4

175. Remarques répétées à l'endroit de votre vie privée ou de vous-même. 1 2 3 4

176. Insultes. 1 2 3 4

177. Remarques ou comportements vous indiquant que vous deviez quitter votre travail. 1 2 3 4

178. Remarques répétées concernant vos erreurs. 1 2 3 4

179. Silence ou hostilité face à vos questions ou vos tentatives d'entrer en conversation. 1 2 3 4

180. Dévalorisation de votre travail et de vos efforts. 1 2 3 4

181. Négligence de vos points de vue. 1 2 3 4

182. « Blagues », « surprises » désagréables. 1 2 3 4

183. Non-respect de vos droits et opinion en raison de votre âge. 1 2 3 4

184. Exploitation de votre travail à des fins privées. 1 2 3 4

185. Réactions négatives des autres parce que vous travaillez trop dur. 1 2 3 4

BIEN-ETRE PSYCHOLOGIQUE

Ces temps-ci, dans mon emploi :

1	2	3	4	5
Presque jamais	Rarement	La moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours

186. Je me sens en confiance. 1 2 3 4 5

187. Je suis satisfait de mes réalisations, je suis fier de moi. 1 2 3 4 5

188. Je suis fonceur, j'entreprends plein de choses. 1 2 3 4 5

189. Je me sens équilibré émotionnellement. 1 2 3 4 5

190. Je me sens aimé et apprécié. 1 2 3 4 5

191. J'ai des buts, des ambitions. 1 2 3 4 5

192. Je conserve le goût de pratiquer mes loisirs et activités préférés en dehors du travail 1 2 3 4 5

193. Je me sens utile. 1 2 3 4 5

194. J'ai facilement le sourire 1 2 3 4 5

195. Je suis égal à moi-même, naturel, en toutes circonstances. 1 2 3 4 5

196. Je suis à l'écoute de mes collègues de travail. 1 2 3 4 5

197. Je suis curieux, je m'intéresse à toutes sortes de choses. 1 2 3 4 5

198. Je peux faire la part des choses lorsque je suis confronté à des situations complexes. 1 2 3 4 5

199. Je trouve mon travail excitant et j'ai envie d'en profiter. 1 2 3 4 5

200. J'ai un équilibre entre mes activités professionnelles, familiales et personnelles. 1 2 3 4 5

201. Je suis plutôt calme et posé. 1 2 3 4 5

202. Je trouve facilement des solutions à mes problèmes. 1 2 3 4 5

203. Je suis en bon terme avec mes collègues de travail. 1 2 3 4 5

204. Je travaille avec modération, en évitant de tomber dans les excès. 1 2 3 4 5

1	2	3	4	5
Presque jamais	Rarement	La moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours

205. J'ai l'impression de vraiment apprécier mon travail. 1 2 3 4 5

206. J'ai beaucoup d'humour, je fais facilement rire mes collègues de travail. 1 2 3 4 5

207. Je suis bien dans ma peau, en paix avec moi-même. 1 2 3 4 5

208. Je me sens en santé, en pleine forme. 1 2 3 4 5

209. Je sais affronter positivement les situations difficiles. 1 2 3 4 5

210. J'ai un bon moral 1 2 3 4 5

DETRESSE PSYCHOLOGIQUE

Ces temps-ci, dans mon emploi :

211. Je suis agressif pour tout et pour rien. 1 2 3 4 5

212. J'ai tendance à m'isoler, à me couper du monde. 1 2 3 4 5

213. J'ai l'impression d'avoir raté ma carrière. 1 2 3 4 5

214. J'éprouve de la difficulté à faire face à mes problèmes. 1 2 3 4 5

215. Je suis facilement irritable, je réagis plutôt mal et/ou avec colère aux commentaires qu'on me fait. 1 2 3 4 5

216. Je n'ai plus le goût de faire quoi que ce soit de plus. 1 2 3 4 5

217. Je me sens dévalorisé, je me sens diminué. 1 2 3 4 5

218. Je suis en conflit avec mes collègues de travail. 1 2 3 4 5

219. J'ai envie de tout lâcher, de tout abandonner. 1 2 3 4 5

220. Je me sens triste. 1 2 3 4 5

221. J'ai l'impression que personne ne m'aime. 1 2 3 4 5

222. Je suis arrogant et même "bête" avec mes collègues de travail. 1 2 3 4 5

223. Je manque de confiance en moi. 1 2 3 4 5

224. Je me sens préoccupé, anxieux. 1 2 3 4 5

225. Je perds patience facilement. 1 2 3 4 5

226. Je me sens déprimé ou "down". 1 2 3 4 5

227. Je manque d'initiative en général, je suis moins fonceur. 1 2 3 4 5

228. J'ai le sentiment d'être inutile. 1 2 3 4 5

229. Je me sens désintéressé par mon travail. 1 2 3 4 5

230. Je me sens mal dans ma peau. 1 2 3 4 5

231. Je me sens stressé, sous pression. 1 2 3 4 5

232. J'ai tendance à être moins réceptif aux idées (opinions) de mes collègues de travail. 1 2 3 4 5

CHARGE TECHNOLOGIQUE

Les questions ci-dessous concernent votre travail. Entourez le chiffre correspondant le mieux à votre situation afin de répondre à la question posé :

1	2	3	4
Pas d'accord	tout d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

233. L'utilisation de nouvelles technologies(ordinateur, internet, téléphone mobile, mails, imprimante, etc.)dans mon travail requiert une vigilance accrue. 1 2 3 4

234. Mon travail devient de plus en plus exigeant. 1 2 3 4

235. L'utilisation de nouvelles technologies dans mon travail ralentit mon travail. 1 2 3 4

236. L'utilisation de nouvelles technologies perturbe mon travail. 1 2 3 4

Renseignements

237. Sexe	1) Féminin 2) Masculin
-----------	---------------------------

238. Age
239. Vivez-vous	1) seul 2) en couple
240. Combien d'enfants avez-vous à charge ?	Nombre : Les âges :
241. Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ?
242. Quel niveau d'études le plus élevé avez-vous	1) Certificat d'étude primaire 2) BEPC, Brevet des collèges 3) Baccalauréat général, technique ou professionnel 4) Diplôme universitaire de 1 ^{er} cycle (BTS, DUG, DEUG) 5) Diplôme universitaire de 2 ^{ème} cycle (Maitrise, master 1) 6) Diplôme Universitaire de 3 ^{ème} cycle (DESS, DEA, Master, Doctorat) 7) Diplôme des grandes écoles 8) Autres (précisez)
243. Combien d'années d'expérience avez-vous en tant que travailleur social ?année(s)mois
244. Combien d'années d'expérience avez-vous en tant que travailleur social dans cet établissement ?année(s)mois
245. Quel type de contrat avez-vous ?
246. Quel est votre statut professionnel ?	1) employé 2) personnel infirmier 3) assistants sociaux, personnel paramédical, psychologues, éducateurs et accompagnateurs

ANNEXES 3

ANALYSES CORRELATIONNELLES

3.1. Analyse corrélacionnelle des inducteurs sur le bien-être

Tableau 1

Corrélacions, moyennes, écarts-types et alphas de Cronbach ($N = 369$)

Variables	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Justice distributive	2,45/5	1,05	(.85)												
2. Justice procédurale	3,17/5	0,77	.39***	(.95)											
3. Justice interactionnelle	3,92/5	0,85	.28***	.61***	(.91)										
4. Justice informationnelle	3,33/5	0,95	.28***	.68***	.63***	(.93)									
5. Soutien collègues	3,01/4	0,49	.23***	.37***	.38***	.35***	(.78)								
6. Soutien hiérarchique	2,89/4	0,60	.20***	.51***	.65***	.59***	.47***	(.77)							
7. Charge de travail	2,67/4	0,45	-.26	.24***	-.15**	-.19***	-.18**	-.22***	(.70)						
8. Charge émotionnelle	2,48/4	0,52	-.02	-.02	-.01	-.01	-.04	-.14**	.44***	(.79)					
9. Résilience	3,64/5	0,57	.09	.28***	.36***	.28***	.27***	.32***	-.03	.05	(.93)				
10. Besoin affiliation	4,51/7	0,83	.16**	.25***	.29***	.27***	.58***	.31***	.15***	-.00	.14**	(.56)			
11. Besoin compétence	5,04/7	0,92	.03	.26***	.31***	.31***	.29***	.39***	.24***	-.13**	.32***	.29***	(.65)		
12. Besoin autonomie	4,57/7	0,94	.24***	.47***	.53***	.42***	.41***	.46***	.32***	-.11*	.35***	.40***	.56***	(.67)	
13. Bien-être	3,80/5	0,56	.12*	.39***	.41***	.38***	.35***	.40***	-.09	-.02	.57***	.30***	.42***	.47***	(.90)

M = Moyenne, SD = écart-type. Les coefficients alphas sont donnés entre parenthèses. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3.2. Analyse corrélacionnelle des inducteurs sur la détresse

Tableau 2

Corrélacions, moyennes, écarts-types et alphas de Cronbach ($N = 369$)

Variables	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Justice distributive	2,45/5	1,05	(.85)												
2. Justice procédurale	3,17/5	0,77	.39***	(.95)											
3. Justice interactionnelle	3,92/5	0,85	.28***	.61***	(.91)										
4. Justice informationnelle	3,33/5	0,95	.28***	.68***	.63***	(.93)									
5. Soutien collègues	3,01/4	0,49	.23***	.37***	.38***	.35***	(.78)								
6. Soutien hiérarchique	2,89/4	0,60	.20***	.51***	.65***	.59***	.47***	(.77)							
7. Charge de travail	2,67/4	0,45	.26***	.24***	-.15**	-.19***	-.18***	-.22***	(.70)						
8. Charge émotionnelle	2,48/4	0,52	-.02	-.02	-.01	-.01	-.04	-.14**	.44***	(.79)					
9. Résilience	3,64/5	0,57	.09	.28***	.36***	.28***	.27***	.32***	-.03	.05	(.93)				
10. Besoin affiliation	4,51/7	0,83	.16**	.25***	.29***	.27***	.58***	.31***	-.15**	-.00	.14**	(.56)			
11. Besoin compétence	5,04/7	0,92	.03	.26***	.31***	.31***	.29***	.39***	.24***	-.13*	.32***	.29***	(.65)		
12. Besoin autonomie	4,57/7	0,94	.24***	.47***	.53***	.42***	.41***	.46***	.32***	-.11*	.35***	.40***	.56***	(.67)	
13. Détresse	1,73/5	0,64	-.05	.33***	.36***	-.33***	-.24***	-.36***	.29***	.24***	-.42***	-.24***	-.30***	-.43***	(.90)

$M =$ Moyenne, $SD =$ écart-type. Les coefficients alphas sont donnés entre parenthèses. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3.3 Analyse corrélacionnelle des inducteurs sur l'épuisement professionnel

Tableau 3

Corrélacions, moyennes, écarts-types et alphas de Cronbach (N = 369)

Variables	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Justice distributive	2,45/5	1,05	(.85)												
2. Justice procédurale	3,17/5	0,77	.39***	(.95)											
3. Justice interactionnelle	3,92/5	0,85	.28***	.61***	(.91)										
4. Justice informationnelle	3,33/5	0,95	.28***	.68***	.63***	(.93)									
5. Soutien collègues	3,01/4	0,49	.23***	.37***	.38***	.35***	(.78)								
6. Soutien hiérarchique	2,89/4	0,60	.20***	.51***	.65***	.59***	.47***	(.77)							
7. Charge de travail	2,67/4	0,45	-.26	-.24***	-.15**	-.19***	-.18**	-.22***	(.70)						
8. Charge émotionnelle	2,48/4	0,52	-.02	-.02	-.01	-.01	-.04	-.14***	.44***	(.79)					
9. Résilience	3,64/5	0,57	.09**	.28***	.36***	.28***	.27***	.32***	-.03	.05	(.93)				
10. Besoin affiliation	4,51/7	0,83	.16	.25***	.29***	.27***	.58***	.31***	-.15**	-.00	.14**	(.56)			
11. Besoin compétence	5,04/7	0,92	.03	.26***	.31***	.31***	.29***	.39***	-.24***	-.13**	.32***	.29***	(.65)		
12. Besoin autonomie	4,57/7	0,94	.24***	.47***	.53***	.42***	.41***	.46***	-.32***	-.11*	.35***	.40***	.56***	(.67)	
13. Epuisement émotionnel	2,96/7	1,14	-.18**	-.40***	-.41***	-.32***	-.26***	-.43***	.47***	.31***	-.33***	-.23***	-.33***	-.48***	(.67)
14. Dépersonnalisation	2,22/7	0,98	-.03	-.18**	-.20***	-.19***	-.19***	-.32***	.17**	.26***	-.09	-.20***	-.24***	-.13*	.44***
15. Accomplissement	5,23/7	0,91	-.07	.18**	.24***	.27***	.15**	.13**	.05	.18**	.32***	.16**	.29***	.21**	-.13*

M = Moyenne, SD = écart-type. Les coefficients alphas sont donnés entre parenthèses. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

ANNEXES 4

ANALYSE DE REGRESSIONS MULTIPLES

Inducteurs organisationnels / bien-être

Tableau 1
Régressions hiérarchique sur le bien-être (inducteurs organisationnels)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,112	,173		12,187	,000
Justice distributive	-,035	,026	-,066	-1,327	,185
Justice procedurale	,117	,049	,162	2,367	,018
Justice interactionnelle	,100	,045	,154	2,243	,025
Justice informationnelle	,034	,041	,057	,824	,410
Soutien collègues	,188	,060	,166	3,136	,002
Soutien hiérarchique	,114	,062	,122	1,855	,064

a. Dependent Variable: bien-être

Inducteurs liés au travail/ bien-être

Tableau 2
Régressions hiérarchique sur le bien-être (inducteurs organisationnels)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,067	,189		21,532	,000
Charge travail	-,126	,072	-,101	-1,750	,081
Charge émotionnelle	,028	,062	,026	,458	,647

a. Dependent Variable: bien-être

Inducteurs personnels/ bien-être

Tableau 3

Régressions hiérarchique sur le bien-être (inducteurs personnels)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	1,765	,154			11,471	,000
resilience	,559	,042	,573		13,378	,000

a. Dependent Variable: bien-être

Inducteurs organisationnels / détresse

Tableau 4

Régressions hiérarchique sur la détresse (inducteurs organisationnels)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	3,239	,208			15,569	,000
Justice distributive	,064	,032	,105		2,012	,045
Justice procedurale	-,106	,059	-,127		-1,784	,075
Justice interactionnelle	-,109	,054	-,144		-2,020	,044
Justice informationnelle	-,049	,049	-,073		-1,012	,312
Soutien collègues	-,085	,072	-,065		-1,184	,237
Soutien hiérarchique	-,166	,074	-,154		-2,242	,026

a. Dependent Variable: détresse

Inducteurs liés au travail / détresse

Tableau 5

Régressions hiérarchique sur la détresse (inducteurs liés au travail)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,418	,207		2,018	,044
chargedetravail	,334	,079	,232	4,213	,000
chargeémotionnelle	,171	,068	,139	2,528	,012

a. Dependent Variable: détresse

Inducteurs personnels / détresse

Tableau 6

Régressions hiérarchique sur la détresse (inducteurs personnels)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,471	,196		17,706	,000
resilience	-,477	,053	-,424	-8,965	,000

a. Dependent Variable: détresse

Inducteurs organisationnels / épuisement émotionnel

Tableau 7

Régressions hiérarchique sur l'épuisement émotionnel (inducteurs organisationnels)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,119	,356		17,166	,000
Justice distributive	-,015	,054	-,014	-,281	,779
Justice procedurale	-,342	,102	-,231	-3,365	,001
Justice interactionnelle	-,184	,092	-,137	-1,994	,047
Justice informationnelle	,118	,084	,098	1,408	,160
Soutien collègues	-,077	,124	-,033	-,623	,533
Soutien hiérarchique	-,511	,127	-,266	-4,041	,000

a. Dependent Variable: épuisement émotionnel

Inducteurs liés au travail / épuisement émotionnel

Tableau 8

Régressions hiérarchique sur l'épuisement émotionnel (inducteurs organisationnels)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,557	,341		-1,634	,103
Charge travail	1,053	,130	,411	8,071	,000
Charge émotionnelle	,285	,111	,130	2,562	,011

a. Dependent Variable: épuisement émotionnel

Inducteurs personnels / épuisement émotionnel

Tableau 9

Régressions hiérarchique sur l'épuisement émotionnel (inducteurs personnels)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,343	,364		14,675	,000
resilience	-,654	,099	-,327	-6,624	,000

a. Dependent Variable: épuisement émotionnel

Inducteurs organisationnel / dépersonnalisation

Tableau 10

Régressions hiérarchique sur la dépersonnalisation (inducteurs organisationnels)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,925	,332		11,825	,000
Justice distributive	,045	,051	,049	,896	,371
Justice procedurale	-,060	,095	-,047	-,631	,528
Justice interactionnelle	,017	,086	,015	,204	,839
Justice informationnelle	,017	,078	,017	,224	,823
Soutien collègues	-,114	,115	-,057	-,992	,322
Soutien hiérarchique	-,486	,118	-,296	-4,126	,000

a. Dependent Variable: dépersonnalisation

Inducteurs liés au travail / dépersonnalisation

Tableau 11

Régressions hiérarchique sur la dépersonnalisation (inducteurs personnels)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,786	,328		8,484	,000
resilience	-,154	,089	-,090	-1,730	,084

a. Dependent Variable: dépersonnalisation

Inducteurs organisationnels / accomplissement personnel

Tableau 13

Régressions hiérarchique sur l'accomplissement personnel (inducteurs organisationnels)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,086	,307		13,322	,000
Justice distributive	-,165	,047	-,190	-3,525	,000
Justice procedurale	,002	,088	,002	,027	,979
Justice interactionnelle	,200	,079	,186	2,519	,012
Justice informationnelle	,240	,072	,249	3,331	,001
Soutien collègues	,204	,106	,109	1,916	,056
Soutien hiérarchique	-,225	,109	-,147	-2,067	,039

a. Dependent Variable: accomplissement

Inducteurs liés au travail / accomplissement personnel

Tableau 14

Régressions hiérarchique sur l'accomplissement personnel (inducteurs liés au travail)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,579	,306		14,968	,000
Charge travail	-,064	,117	-,031	-,546	,586
Charge émotionnelle	,332	,100	,190	3,322	,001

a. Dependent Variable: accomplissement

Inducteurs personnels / accomplissement personnel

Tableau 15

Régressions hiérarchique sur l'accomplissement personnel (inducteurs personnels)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,347	,291		11,497	,000
resilience	,518	,079	,324	6,554	,000

a. Dependent Variable: accomplissement

ANNEXES 5

ANALYSES DE MEDIATIONS

(Preacher & Hayes, 2008)

5.1 Analyse de médiation (inducteurs, satisfaction des besoins, bien-être)

Inducteurs organisationnels

VARIABLES

Y = bien être

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X = justice distributive

justice procédurale

justice interpersonnelle

justice informationnelle

soutien collègues

soutien hiérarchique

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0005	,0023	-,0030	,0076
Justice procédurale	-,0017	,0048	-,0201	,0034
Justice interpersonnelle	,0025	,0044	-,0024	,0170
Justice informationnelle	,0026	,0044	-,0024	,0178
Soutien collègues	,0389	,0365	-,0317	,1128
Soutien hiérarchique	-,0008	,0049	-,0158	,0064
OMNIBUS	,0138	,0135	-,0120	,0411

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE(boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	-,0103	,0063	-,0253	-,0004
Justice procédurale	,0029	,0112	-,0188	,0277
Justice interpersonnelle	,0072	,0102	-,0095	,0319
Justice informationnelle	,0119	,0101	-,0063	,0339
Soutien collègues	,0294	,0163	,0032	,0678
Soutien hiérarchique	,0406	,0156	,0169	,0811
OMNIBUS	,0195	,0077	,0069	,0347

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0031	,0045	-,0037	,0149
Justice procédurale	,0187	,0121	,0021	,0516
Justice interpersonnelle	,0310	,0153	,0074	,0680
Justice informationnelle	,0002	,0085	-,0187	,0165
Soutien collègues	,0355	,0180	,0088	,0826
Soutien hiérarchique	,0138	,0123	-,0025	,0484
OMNIBUS	,0335	,0150	,0064	,0645

Inducteurs liés au travail

VARIABLES:

Y = bien être

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= charge travail

charge émotionnelle

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,0289	,0162	-,0708	-,0048
Charge émotionnelle	,0108	,0097	-,0027	,0375
OMNIBUS	,0019	,0020	-,0001	,0072

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,0624	,0233	-,1178	-,0251
Charge émotionnelle	-,0066	,0140	-,0369	,0201
OMNIBUS	,0070	,0042	,0016	,0174

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,1367	,0343	-,2166	-,0783
Charge émotionnelle	,0150	,0211	-,0225	,0615
OMNIBUS	,0192	,0070	,0083	,0360

Inducteurs personnels

VARIABLES

Y = bien être

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= résilience

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	,0176	,0097	,0030	,0423
OMNIBUS	,0014	,0015	-,0001	,0059

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	,0416	,0160	,0148	,0781
OMNIBUS	,0080	,0039	,0025	,0186

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	,0616	,0204	,0275	,1107
OMNIBUS	,0128	,0055	,0049	,0276

5.2. Analyse de médiation (inducteurs, satisfaction des besoins, détresse)

Inducteurs organisationnels

VARIABLES

Y = détresse

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X = justice distributive

justice procédurale

justice interpersonnelle

justice informationnelle

soutien collègues

soutien hiérarchique

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	-,0005	,0025	-,0086	,0027
Justice procédurale	,0019	,0050	-,0037	,0193
Justice interpersonnelle	-,0027	,0047	-,0195	,0023
Justice informationnelle	-,0029	,0050	-,0205	,0025
Soutien collègues	-,0427	,0394	-,1190	,0341
Soutien hiérarchique	,0008	,0055	-,0065	,0179
OMNIBUS	-,0151	,0146	-,0436	,0135

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0026	,0042	-,0033	,0147
Justice procédurale	-,0007	,0047	-,0171	,0051
Justice interpersonnelle	-,0018	,0048	-,0203	,0029
Justice informationnelle	-,0031	,0057	-,0220	,0038
Soutien collègues	-,0075	,0115	-,0398	,0098
Soutien hiérarchique	-,0104	,0146	-,0446	,0154
OMNIBUS	-,0050	,0076	-,0219	,0097

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	-,0056	,0078	-,0231	,0084
Justice procédurale	-,0344	,0198	-,0837	-,0050
Justice interpersonnel	-,0569	,0220	-,1087	-,0219
Justice informationnelle	-,0004	,0152	-,0300	,0314
Soutien collègues	-,0652	,0271	-,1345	-,0238
Soutien hiérarchique	-,0254	,0196	-,0699	,0085
OMNIBUS	-,0615	,0178	-,0964	-,0290

Inducteurs liés au travail

VARIABLES:

Y = détresse

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= charge travail

charge émotionnelle

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,0217	,0151	-,0001	,0608
Charge émotionnelle	-,0081	,0085	-,0343	,0016
OMNIBUS	-,0014	,0018	-,0065	,0002

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,0205	,0189	-,0102	,0638
Charge émotionnelle	,0022	,0062	-,0053	,0234
OMNIBUS	-,0023	,0027	-,0096	,0012

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,1543	,0380	,0903	,2410
Charge émotionnelle	-,0169	,0238	-,0647	,0300
OMNIBUS	-,0217	,0079	-,0396	-,0093

Inducteurs personnels

VARIABLES

Y = détresse

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= résilience

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,0122	,0088	-,0360	,0000
OMNIBUS	-,0010	,0012	-,0053	,0001

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Resilience	-,0114	,0191	-,0488	,0257
OMNIBUS	-,0022	,0039	-,0109	,0048

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,1061	,0270	-,1690	-,0600
OMNIBUS	-,0220	,0085	-,0442	-,0096

5.3. Analyse de médiation (inducteurs, satisfaction des besoins, épuisement émotionnel)

Inducteurs organisationnels

VARIABLES

Y = épuisement émotionnel

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X = justice distributive

justice procédurale

justice interpersonnelle

justice informationnelle

soutien collègues

soutien hiérarchique

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
justice distributive	-,0003	,0035	-,0116	,0048
Justice procédurale	,0011	,0073	-,0076	,0278
Justice interpersonnelle	-,0016	,0070	-,0261	,0069
Justice informationnelle	-,0017	,0075	-,0277	,0072
Soutien collègues	-,0248	,0739	-,1740	,1160
Soutien hiérarchique	,0005	,0076	-,0110	,0232
OMNIBUS	-,0088	,0270	-,0622	,0457

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
justice distributive	,0066	,0076	-,0032	,0284
Justice procédurale	-,0019	,0093	-,0324	,0103
Justice interpersonnelle	-,0046	,0090	-,0378	,0052
Justice informationnelle	-,0077	,0107	-,0425	,0052
Soutien collègues	-,0189	,0204	-,0778	,0096
Soutien hiérarchique	-,0261	,0262	-,0885	,0170
OMNIBUS	-,0125	,0131	-,0401	,0128

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	-,0106	,0143	-,0428	,0140
Justice procédurale	-,0645	,0332	-,1495	-,0139
Justice interpersonnelle	-,1067	,0393	-,2072	-,0460
Justice informationnelle	-,0007	,0272	-,0527	,0564
Soutien collègues	-,1223	,0446	-,2248	-,0488
Soutien hiérarchique	-,0477	,0359	-,1326	,0112
OMNIBUS	-,1154	,0306	-,1811	-,0626

Inducteurs liés au travail

VARIABLES:

Y = épuisement émotionnel

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= charge travail

charge émotionnelle

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,0201	,0239	-,0180	,0792
Charge émotionnelle	-,0075	,0114	-,0463	,0059
OMNIBUS	-,0013	,0024	-,0089	,0014

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,0270	,0315	-,0283	,0972
Charge émotionnelle	,0029	,0094	-,0086	,0372
OMNIBUS	-,0030	,0043	-,0145	,0034

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:

Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,2881	,0695	,1727	,4517
Charge émotionnelle	-,0316	,0445	-,1206	,0533
OMNIBUS	-,0404	,0153	-,0761	-,0175

Inducteurs personnels

VARIABLES

Y = épuisement émotionnel

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X = résilience

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH: Besoin affiliation				
	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,0114	,0157	-,0539	,0112
OMNIBUS	-,0009	,0020	-,0082	,0007

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH: Besoin compétence				
	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,0335	,0372	-,1110	,0372
OMNIBUS	-,0064	,0080	-,0267	,0062

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH: Besoin autonomie				
	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,2578	,0603	-,3941	-,1537
OMNIBUS	-,0534	,0194	-,0994	-,0235

5.4. Analyse de médiation (inducteurs, satisfaction des besoins, dépersonnalisation)

Inducteurs organisationnels

VARIABLES

Y = épuisement émotionnel

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X = justice distributive

justice procédurale

justice interpersonnelle

justice informationnelle

soutien collègues

soutien hiérarchique

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0054	,0109	-,0079	,0396
Justice procédurale	,0182	,0275	-,0138	,1057
Justice interpersonnelle	-,0013	,0149	-,0360	,0276
Justice informationnelle	-,0354	,0514	-,2044	,0230
Soutien collègues	-,1320	,0734	-,2868	,0030
Soutien hiérarchique	,0026	,0137	-,0202	,0396
OMNIBUS	-,0468	,0276	-,1043	,0031

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0349	,0220	,0034	,0908
Justice procédurale	,0243	,0397	-,0397	,1179
Justice interpersonnelle	,0041	,0259	-,0458	,0591
Justice informationnelle	-,0840	,0789	-,2836	,0291
Soutien collègues	-,0518	,0307	-,1281	-,0053
Soutien hiérarchique	-,0714	,0309	-,1542	-,0254
OMNIBUS	-,0343	,0159	-,0676	-,0076

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0050	,0143	-,0161	,0469
Justice procédurale	,0318	,0344	-,0124	,1479
Justice interpersonnelle	,0531	,0350	,0042	,1546
Justice informationnelle	,0013	,0608	-,1169	,1435
Soutien collègues	,0612	,0415	,0029	,1729
Soutien hiérarchique	,0238	,0225	-,0038	,0938
OMNIBUS	,0577	,0331	-,0055	,1254

Inducteurs liés au travail

VARIABLES:

- Y = dépersonnalisation
- M1 = besoin affiliation
- M2 = besoin compétence
- M3 = besoin autonomie
- X= charge travail
charge émotionnelle

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,0682	,0330	,0191	,1520
Charge émotionnelle	-,0254	,0223	-,0803	,0072
OMNIBUS	-,0044	,0045	-,0157	,0002

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	,1034	,0422	,0370	,2081
Charge émotionnelle	,0110	,0237	-,0346	,0625
OMNIBUS	-,0116	,0072	-,0311	-,0027

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,0651	,0612	-,2020	,0403
Charge émotionnelle	,0071	,0156	-,0079	,0679
OMNIBUS	,0091	,0095	-,0056	,032

Inducteurs personnels

VARIABLES

Y = dépersonnalisation

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= résilience

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,0364	,0194	-,0873	-,0082
OMNIBUS	-,0029	,0032	-,0130	,0001

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,1256	,0396	-,2226	-,0598
OMNIBUS	-,0242	,0102	-,0519	-,0096

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	,0408	,0474	-,0459	,1454
OMNIBUS	,0085	,0106	-,0089	,0365

5.5. Analyse de médiation (inducteurs, satisfaction des besoins, accomplissement personnel)

Inducteurs organisationnels

VARIABLES

Y = accomplissement personnel

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X = justice distributive

justice procédurale

justice interpersonnelle

justice informationnelle

soutien collègues

soutien hiérarchique

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	,0006	,0033	-,0035	,0120
Justice procédurale	-,0020	,0069	-,0295	,0050
Justice interpersonnelle	,0029	,0065	-,0041	,0277
Justice informationnelle	,0031	,0065	-,0042	,0287
Soutien collègues	,0461	,0624	-,0645	,1804
Soutien hiérarchique	-,0009	,0069	-,0230	,0081
OMNIBUS	,0163	,0229	-,0247	,0658

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	-,0194	,0126	-,0523	-,0013
Justice procédurale	,0055	,0210	-,0357	,0500
Justice interpersonnelle	,0135	,0194	-,0187	,0614
Justice informationnelle	,0225	,0205	-,0091	,0719
Soutien collègues	,0554	,0327	,0065	,1383
Soutien hiérarchique	,0764	,0293	,0292	,1494
OMNIBUS	,0367	,0156	,0117	,0696

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Justice distributive	-,0001	,0035	-,0086	,0063
Justice procédurale	-,0003	,0143	-,0295	,0299
Justice interpersonnelle	-,0005	,0222	-,0440	,0460
Justice informationnelle	,0000	,0055	-,0123	,0117
Soutien collègues	-,0006	,0254	-,0520	,0491
Soutien hiérarchique	-,0002	,0118	-,0258	,0246
OMNIBUS	-,0006	,0242	-,0454	,0506

Inducteurs liés au travail

VARIABLES:

- Y = accomplissement personnel
- M1 = besoin affiliation
- M2 = besoin compétence
- M3 = besoin autonomie
- X= charge travail
- charge émotionnelle

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,0228	,0218	-,0774	,0122
Charge émotionnelle	,0085	,0111	-,0041	,0463
OMNIBUS	,0015	,0023	-,0010	,0086

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,1203	,0439	-,2251	-,0495
Charge émotionnelle	-,0127	,0277	-,0748	,0390
OMNIBUS	,0135	,0078	,0028	,0329

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Charge travail	-,0602	,0450	-,1611	,0192
Charge émotionnelle	,0066	,0127	-,0077	,0499
OMNIBUS	,0085	,0070	-,0027	,0259

Inducteurs personnels

VARIABLES

Y = accomplissement personnel

M1 = besoin affiliation

M2 = besoin compétence

M3 = besoin autonomie

X= résilience

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin affiliation

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
Resilience	,0163	,0139	-,0020	,0559
OMNIBUS	,0013	,0019	-,0002	,0084

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin compétence

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	,0964	,0376	,0309	,1816
OMNIBUS	,0185	,0095	,0052	,0438

INDIRECT EFFECT(S) THROUGH:
Besoin autonomie

	Effect	SE (boot)	LLCI	ULCI
resilience	-,0069	,0359	-,0792	,0637
OMNIBUS	-,0014	,0080	-,0186	,0136



La santé psychologique est appréhendée dans cette recherche comme une forme bidimensionnelle en mentionnant la santé non seulement comme l'absence de maladie, mais aussi comme la présence d'aspects positifs (Achille, 2003 ; Keyes, 2005). Dans cette optique, nous avons choisi d'évaluer la santé au travers du bien-être psychologique, de la détresse psychologique et de l'épuisement professionnel. Le bien-être psychologique constitue le pôle positif et la détresse psychologique et l'épuisement professionnel forment le pôle négatif. Le modèle de la santé psychologique au travail a été testé auprès de 369 travailleurs sociaux de la région Nord-Pas de Calais.

Les résultats montrent que la résilience, le soutien social et la justice organisationnelle sont des variables prédictives du bien être et de l'accomplissement personnel. En outre, la charge de travail et la charge émotionnelle favorisent la détresse et l'épuisement professionnel. De plus, les résultats indiquent que la satisfaction des besoins psychologiques exerce un effet médiateur entre les différents inducteurs et la santé psychologique au travail