

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ À

L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR

PIERRE PERREAULT

RELATIONS ENTRE L'ÉTAT DE STRESS PSYCHOLOGIQUE,  
L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL ET LE SOUTIEN SOCIAL

AVRIL 1996

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

## Sommaire

Cette étude s'intéresse au phénomène du stress occupationnel dans le secteur des professions d'aide. Elle vise spécifiquement à vérifier les liens pouvant exister entre l'état de stress psychologique, l'épuisement professionnel et le soutien social chez des intervenants travaillant avec des personnes présentant une déficience intellectuelle. Les soixante intervenants ayant accepté de participer à l'étude proviennent des services de type communautaire du Centre de Services en Déficience Intellectuelle Mauricie/Bois-Francs. Quatre questionnaires ont permis de recueillir les données: (a) le Questionnaire de Renseignements Généraux, (b) la Mesure du Stress Psychologique (MSP), (c) le Maslach Burnout Inventory (MBI) et (d) la Mesure du Sentiment d'être Soutenu. Les résultats montrent l'existence d'une relation significative entre l'état de stress psychologique et les dimensions fréquence et intensité de chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. Ainsi, les intervenants plus stressés ont tendance à présenter plus de symptômes reliés à leur épuisement émotionnel, des relations moins personnalisées qui se caractérisent par une perte d'intérêt envers les usagers et une baisse du sentiment de s'accomplir au travail. Par contre, il n'existe pas de relation significative entre l'état de stress et le soutien social. Le soutien social est partiellement, mais significativement relié aux trois facteurs de l'épuisement professionnel: épuisement émotionnel (fréquence), dépersonnalisation (fréquence et intensité), accomplissement personnel (fréquence). Les intervenants ayant davantage le sentiment

d'être soutenus présentent moins d'indices d'épuisement. Cette étude fait ressortir l'importance de s'intéresser au vécu des intervenants qui travaillent quotidiennement auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle. Elle souligne également la nécessité d'offrir du soutien aux intervenants.

## Table des matières

Liste des tableaux .....	vi
Remerciements .....	vii
Introduction .....	1
Contexte théorique .....	5
Le stress occupationnel .....	6
L'épuisement professionnel .....	29
Le soutien social .....	41
Résumé de la problématique .....	52
Hypothèses de recherche .....	55
Méthode .....	56
Sujets .....	57
Instruments de mesure .....	58
Déroulement de l'expérimentation .....	63
Résultats .....	65
Analyse des données .....	66
Présentation des résultats .....	67
Discussion .....	77
L'état de stress psychologique et l'épuisement professionnel .....	79
L'état de stress psychologique et le soutien social .....	82
L'épuisement professionnel et le soutien social .....	85
Conclusion .....	89
Références .....	93

Appendice A - Questionnaire de Renseignements Généraux.....	107
Appendice B - Mesure du Stress Psychologique (MSP-25 A).....	109
Appendice C - Autorisation pour l'utilisation du Maslach Burnout Inventory (MBI). .	111
Appendice D - Mesure du Sentiment d'être Soutenu .....	114
Appendice E - Lettre du conseiller à la recherche et au développement .....	116
Appendice F - Note invitant les intervenants à participer à la recherche.....	118
Appendice G - Note expliquant la démarche à suivre lors de l'expérimentation.....	120
Appendice H - Formulaire de consentement .....	122

Liste des tableaux

Tableau 1	Indices de Consistance Interne du Maslach Burnout Inventory (MBI): Version Originale (Maslach & Jackson, 1981b), Version Française (Gévry & Alain, 1987) et Présente Étude .....	62
Tableau 2	Intercorrelations entre les Sous-Échelles du MBI: Version Originale et Version Française Utilisée dans la Présente Étude .....	68
Tableau 3	Moyennes et Écarts-Types de l'Échantillon pour chacune des Variables Étudiées (N = 60) .....	70
Tableau 4	Coefficients de Corrélation entre les Sous-Échelles du Maslach Burnout Inventory, l'État de Stress Psychologique et le Sentiment d'être Soutenu (N = 60).....	72
Tableau 5	Régression Multiple des Variables Indépendantes sur l'Épuisement Professionnel.....	75

### Remerciements

L'auteur exprime sa reconnaissance à son directeur de mémoire, Monsieur Jean-Pierre Gagnier, professeur au Département de psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Son assistance et sa générosité ont permis une collaboration étroite, constante et fort appréciée. Son soutien lors des quelques moments où l'état de stress était plus élevé a sans doute contribué à mieux voir venir les indices d'épuisement! Des remerciements sont adressés à la direction du Centre de Services en Déficience Intellectuelle Mauricie/Bois-Francs pour l'accueil favorable réservé à cette recherche et à Monsieur Jean Paquet pour la qualité de son aide technique. L'auteur désire particulièrement manifester sa gratitude aux intervenants qui, grâce à leur disponibilité mais surtout à leur ouverture, ont grandement contribué à enrichir la présente étude.

Rose-Marie, ce mémoire t'est dédié.

## Introduction

Le phénomène du stress occupationnel est largement documenté dans les écrits scientifiques. Le secteur des professions d'aide occupe une place prépondérante dans l'intérêt des chercheurs. Trois angles principaux de recherche ont permis d'étudier ce phénomène. Il s'agit des sources de stress ou stresseurs, des conséquences ou manifestations du stress au travail et des variables intermédiaires qui en modulent les impacts. La présente étude s'intéresse à deux variables considérées comme étant des conséquences potentielles de l'exposition à des stresseurs soit l'état de stress psychologique et l'épuisement professionnel. Elle s'intéresse également au soutien social à titre de ressource susceptible de permettre une meilleure adaptation de l'individu au travail. Plus spécifiquement, cette étude vise à explorer les relations pouvant exister entre chacune de ces trois variables auprès d'intervenants qui travaillent avec des personnes présentant une déficience intellectuelle.

L'épuisement professionnel est considéré comme une conséquence majeure de l'exposition continue à des sources de stress au travail. La pression émotionnelle chronique issue de l'investissement intense du personnel sur les problèmes des clients en constitue la source principale (Cherniss, 1980; Maslach, 1976, 1978a, 1982; Maslach & Jackson, 1981a, 1981b, 1986). L'épuisement professionnel se manifeste de façon

graduelle selon trois facteurs distincts: l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel au travail.

L'état de stress psychologique est également considéré comme découlant de l'exposition à des sources de stress. Il est évalué par l'individu lui-même grâce à des indicateurs qui lui permettent de situer son état aux plans somatique, affectif, comportemental et psychologique (Lemyre, 1986; Lemyre, Tessier & Fillion, 1990). Contrairement à l'épuisement professionnel, l'état de stress n'est pas spécifiquement relié au travail.

Le soutien social englobe l'ensemble des comportements d'aide et d'assistance qui proviennent des interactions qu'un individu entretient avec les gens de son entourage (Barrera, 1986; Cobb, 1976; Thoits, 1982b, 1986). Il se manifeste de différentes façons, notamment au plan émotif et instrumental (Tessier, Beaudry & Savoie, 1992). Il peut s'agir du soutien effectivement reçu aussi bien que du soutien perçu. La présente étude s'intéresse à la perception qu'ont les sujets d'être soutenus pour faire face à des stresseurs provenant du travail et pour lesquels ils souhaitent être aidés (Muckle, 1993).

D'une part, l'existence d'une relation entre l'état de stress psychologique et l'épuisement professionnel est démontrée (Dion & Tessier, 1992). D'autre part, des recherches soutiennent la présence de relations entre le soutien social et l'épuisement professionnel (Maas, 1990; Manlove, 1994) et également, entre le soutien social et l'état de stress psychologique (Guay-Genest, 1987; Tessier, Dion & Mercier, 1989).

Tout en visant à démontrer des relations similaires, la présente étude souhaite apporter une contribution additionnelle. D'une part, elle s'intéresse à des intervenants qui travaillent dans des contextes où les changements qui découlent des mutations de pratique sont particulièrement marqués. D'autre part, les enjeux économiques et sociaux reliés à l'état de stress et au niveau d'épuisement professionnel des intervenants sont l'objet de préoccupations importantes. Enfin, peu de travaux ont jusqu'à maintenant utilisé les trois instruments de mesure retenus auprès d'un même échantillon.

Le premier chapitre permet de situer le phénomène du stress occupationnel dans le secteur des professions d'aide. Il s'attarde successivement aux sources et conséquences du stress au travail, à l'épuisement professionnel et au soutien social. La présentation des hypothèses conclut le chapitre. Le chapitre deux présente d'abord la description de la population à l'étude. On retrouve par la suite une description des instruments de mesure et des précisions méthodologiques. La stratégie d'analyse des données et l'ensemble des résultats obtenus constituent l'essentiel du chapitre trois. La discussion des résultats fait l'objet du quatrième et dernier chapitre.

## Contexte Théorique

## Le Stress Occupationnel

Ce chapitre présente un relevé de la documentation permettant de situer le phénomène du stress au travail dans le secteur des professions d'aide<sup>1</sup>. Les recherches en ce domaine s'inspirent grandement des travaux s'adressant au champ plus large de l'étude du stress. Il sera donc indispensable, notamment lors de la définition des concepts, de référer au phénomène plus large du stress afin d'en situer les applications dans le domaine du travail.

Comme nous le verrons, il n'y a pas de consensus clairement établi quant aux termes utilisés par les auteurs s'intéressant au phénomène du stress. La documentation scientifique fait état de trois préoccupations principales de recherche étroitement reliées soit: les sources de stress, ses conséquences et les variables intermédiaires susceptibles d'en moduler les impacts. Pour fins de présentation, nous aborderons de façon successive chacune de ces trois préoccupations d'étude du stress au travail.

Nous traiterons d'abord des sources de stress au travail (stresseurs). Des précisions conceptuelles seront exposées et les stresseurs propres au secteur des professions d'aide seront présentés. Nous verrons que la relation source de stress -

---

<sup>1</sup> La population cible de cette recherche est constituée de 60 intervenants travaillant dans un centre de services en déficience intellectuelle de la région Mauricie/Bois-Francs.

réponse de stress relève d'une interaction complexe entre l'individu et son environnement. Le processus d'évaluation cognitive permettra alors d'illustrer la contribution des facteurs psychologiques qui interviennent chez l'individu confronté à une situation potentiellement stressogène. Par la suite, le stress au travail sera abordé sous l'angle de ses diverses conséquences, envisagées comme se situant sur un continuum et pouvant conduire à l'épuisement professionnel. Deux conséquences potentielles du stress au travail occuperont une place centrale dans la présente recherche: l'état de stress et l'épuisement professionnel. Enfin, de nombreuses variables reconnues tant pour faire face au stress que pour prévenir l'épuisement professionnel seront abordées. Une attention particulière sera accordée au soutien social.

#### Précisions Conceptuelles: Stress, Stresseurs, Réponse de Stress

Le stress, autant dans la vie courante qu'au travail, est nécessaire et potentiellement positif comme facteur de croissance, de développement et d'adaptation (Burford, 1988). Certains auteurs (Kahn, 1981; Selye, 1982) utilisent le terme eustress pour souligner l'aspect positif du stress qui réfère à un niveau optimal de stimulations. Toutefois, le stress peut s'avérer négatif, risquant d'entraîner des conséquences majeures pour l'individu, l'organisation qui l'embauche et pour la société (Pépin, 1991). Sous l'appellation largement reconnue de stress occupationnel (Cherniss, 1980b) le phénomène du stress au travail est un domaine d'étude récent (Holt, 1982). Plusieurs facteurs tels la révolution industrielle de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, les découvertes de la

médecine psychosomatique, les travaux de Hans Selye sur le stress et l'implication des organismes gouvernementaux ont contribué à l'évolution de la recherche en ce domaine (Holt, 1982). Pour certains auteurs (Cherniss, 1980a, 1980b; Lazarus & Launier, 1978) le stress occupationnel est considéré comme un des nombreux champs d'application du phénomène plus large du stress.

À l'origine, le terme stress provient du latin *strictus* qui signifie serré, tendu (« tight ») ou étroit (« narrow ») et du verbe *stringere* qui signifie serrer, resserrer (« tighten »). Ces racines évoquent les sensations souvent rapportées par les personnes vivant une situation stressante (Paterson & Neufeld, 1989).

Un manque de consensus existe encore concernant la façon de conceptualiser le terme stress et ce, tant au niveau du stress en général (Lemyre, 1986; Lemyre & Tessier, 1987; Mason, 1975b) que du stress occupationnel (Curbow, 1990; Pépin, 1991). Certains auteurs (Holt, 1982; Mason, 1975b; Pépin, 1991) soulignent qu'une confusion existe et provient du fait que le stress est étudié selon des approches différentes telles la biologie, la physiologie, la médecine, la psychologie, la sociologie et l'anthropologie. Lemyre (1986) parle d'une confusion effet-source qu'elle associe à l'angle selon lequel le stress est abordé. Elle rapporte que dans la documentation scientifique, il n'y a pas de consensus évident quant à la portée du terme stress qui réfère tantôt au stimulus (source) tantôt à la réponse (effet).

Curbow (1990) observe que ce manque de consensus porte également sur l'utilisation du terme stress lui-même. Les auteurs proposent selon elle une variété de termes pour identifier les mêmes concepts et ce, peu importe le domaine dans lequel le stress est étudié. D'autres auteurs (Mandler, 1982; Paterson & Neufeld, 1989) proposent que le terme stress devrait être utilisé pour définir l'ensemble du champ d'étude plutôt qu'une partie spécifique de ce champ d'étude.

Malgré ces dissensions conceptuelles et terminologiques, précisons toutefois qu'un nombre restreint de termes sont reconnus par la communauté scientifique pour définir le phénomène du stress. Il s'agit des termes: stresseur - stress - tension. Afin d'éviter les confusions déjà soulignées par plusieurs auteurs, voyons succinctement en quoi ils consistent.

Le terme stresseur réfère aux événements, conditions environnementales ou situations de vie présumément générateurs de l'état de stress de l'individu. Cette définition émane des recherches qui s'adressent au champ plus large de l'étude du stress (Brown & Harris, 1982, 1986; Cox, 1978; Holmes & Rahe, 1967; Lemyre, 1986; Lemyre & Tessier, 1987; Tausig, 1982; Thoits, 1982b) tout comme de celles dont l'accent porte sur le stress occupationnel (Cherniss, 1980a, 1980b; Holt, 1982; Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus & Launier, 78; McGrath, 1970; Paterson & Neufeld, 1989; Pépin, 1991).

Les termes stress et tension font toutefois l'objet d'une distinction conceptuelle. Ainsi, dans le champ plus large de l'étude du stress, le terme stress inclut la notion de tension. Il réfère à l'état de l'individu, à son état d'être stressé (Lemyre, 1986; Lemyre et al., 1990). Dans le domaine du stress occupationnel, le terme stress se rapporte à l'expérience subjective de l'individu en interaction avec son environnement de travail (Lazarus & Launier, 78; McGrath, 70) et la tension consiste en la réaction ou réponse de l'individu faisant face au stress (Pépin, 1991).

Toutefois, indifféremment du contexte dans lequel il est étudié, le stress consiste en une réponse variable et propre à chaque individu exposé à un stresseur. Il réfère à l'état de la personne découlant de son interaction avec son environnement (Burford, 1988; Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus & Launier, 1978; Lemyre, 1986; Lemyre & Tessier, 1987; Lemyre et al., 1990; Paterson & Neufeld, 1989).

Ces précisions terminologiques permettent de situer la conception du phénomène du stress retenue pour les fins de la présente recherche. Le concept de stress référera aux effets, à la réponse de stress, à l'état d'être stressé. Celui de stresseur désignera les sources, les stimuli extérieurs présumément responsables de cet état.

Toutefois, considérant que d'autres variables interviennent dans la relation stresseur-réponse de stress, l'ensemble du phénomène sera abordé selon la séquence suivante: (a) les sources de stress ou stresseurs, (b) l'évaluation cognitive faite par

l'individu, (c) les conséquences potentielles ou effets et (d) les variables intermédiaires susceptibles d'en moduler les impacts.

### Les Sources de Stress Occupationnel

L'objectif de cette partie consiste d'une part à distinguer les stresseurs selon leurs différents types: (a) aigus, (b) chroniques, (c) événements stressants et difficultés qui en découlent. Il vise d'autre part à démontrer comment les stresseurs interviennent sur la capacité d'un individu à assumer ses différents rôles. Nous présenterons ensuite les principaux stresseurs reliés au travail dans le secteur des professions d'aide.

### Le Concept de Stresseur

Le terme stresseur s'inspire largement de la perspective sociologique. Dans cette perspective, l'exposition à des situations de vie ou événements engendre la réponse de stress (Brown & Harris, 1982; Cox, 1978; Holmes & Rahe, 1967; Lemyre, 1986; Lemyre & Tessier, 1987; Tausig, 1982; Thoits, 1982b).

Selon Lemyre (1986) les tenants de la perspective sociologique ont surtout mis l'accent sur les stresseurs aigus, considérés comme étant des événements critiques et sévères. L'échelle de Holmes et Rahe (1967) est l'instrument de mesure le plus fréquemment utilisé pour évaluer les stresseurs aigus (Lemyre, 1986). Toutefois, Lemyre et Tessier, (1987) considèrent que la fréquence d'occurrence des stresseurs aigus

est trop basse pour les mettre en relation avec l'état de santé qui, lui, est relativement stable.

Certains auteurs (Bernier, 1981; Lemyre, 1986; Lemyre et Tessier, 1987) soutiennent que les stresseurs chroniques exercent une plus grande influence sur la réponse de stress de l'individu, notamment à cause de leurs effets prolongés et continus dans le temps. Selon Wheaton (1982) les stresseurs chroniques sont reliés à ce que vit l'individu dans son environnement quotidien, à son style de vie. « Ils représentent des conditions ou situations durables, stables, communes, qui ne sont pas subites, urgentes ou imprévues, et qui exercent des pressions ou demandes sur l'individu » (Lemyre & Tessier, 1987, p. 57). C'est à leur double effet, cumulatif et récurrent, qu'est associé leur caractère de risque élevé. Les stresseurs chroniques sont, comme les stresseurs aigus, susceptibles de provenir des différents domaines de la vie (p. ex. enfants, domestique, relationnel, financier, emploi) (Lemyre & Tessier, 1987).

Brown et Harris (1982, 1986) adoptent une position intermédiaire, établissant un lien entre les stresseurs aigus et les stresseurs chroniques. Ces chercheurs abordent les sources de stress sous deux angles: (a) les événements stressants et (b) les difficultés qui en découlent. Les événements stressants réfèrent aux expériences qui, de façon importante, bousculent la vie quotidienne tout en provoquant une demande de changement et d'adaptation. Brown et Harris soutiennent que c'est autant leur impact propre que leurs conséquences à moyen ou à long terme qui en font des événements

majeurs. Ces conséquences sont comprises comme étant les difficultés qui en découlent soit: (a) lorsqu'une menace à long terme est associé à l'événement, (b) lorsque d'autres événements se produisent au cours de la même période (effet cumulatif-comparatif) et (c) lorsqu'en rapport avec l'événement, des tracas sont vécus de façon continue (Brown & Harris, 1982, 1986). De leur coté, Paterson & Neufeld (1989) soulignent que la nature des efforts que l'individu déploie pour s'adapter, tout comme les résultats obtenus, sont également susceptibles de générer du stress

Selon Pearlin (1983) et Thoits (1983), l'exposition à un événement stressant et aux difficultés qui en découlent peuvent provoquer des bouleversements psychologiques dans la mesure où ils influencent chez l'individu sa capacité à assumer ses différents rôles. Ces rôles sont issus des contextes variés (p. ex. familial, social, politique, éducationnel, culturel) qui constituent l'environnement de l'individu. Ils sont en interaction les uns avec les autres, ils agissent sur l'individu et sont influencés par lui (Bronfenbrenner, 1979, 1986; Curbow, 1990; House, 1981). Selon certains auteurs (Holt, 1982; Lynn, 1989) chacun de ces rôles est associé à des coûts (p. ex. stress) et à des bénéfices variés (p. ex. soutien social). Considérant l'investissement émotif rattaché à ces rôles, les difficultés voire l'impossibilité pour l'individu de les assumer (contrainte de rôles) représentent une source importante de stress (Pearlin, 1983; Thoits, 1983) et influencent ses sentiments et attitudes à propos de son emploi (Holt 1982; House, 1981; Pearlin, 1983; Pépin, 1991; Thoits, 1983).

Citons à ce propos les résultats de l'enquête Catalyst (1981) illustrant l'influence des problèmes quotidiens et des exigences domestiques sur le niveau de stress vécu par les familles à double carrière. Soulignons également la contribution de certains auteurs (Guay-Genest, 1987; Gutek, Repetti & Silver, 1988; Holt, 1982; Lynn, 1989; Maas, 1990; Manlove, 1994; Sarason & Johnson, 1979) ayant démontré les effets du stress vécu dans un domaine de sa vie (p. ex. famille) sur la capacité d'un individu à faire face au stress émanant d'un autre domaine (p. ex. travail).

#### Les Stresseurs Associés au Secteur des Professions d'Aide

Les environnements de travail au sens large, tout comme les caractéristiques propres à l'emploi, exposent l'individu à de multiples stresseurs (Cherniss, 1980b; Holt, 1982; Maas, 1990; Manlove, 1994; Maslach & Jackson 1981a, 1981b, 1986; Pépin, 1991). Bien que les stresseurs n'aient pas un impact universel et uniforme sur les gens, (Burford, 1988) ils sont reconnus comme étant une source première de stress occupationnel (Cherniss, 1980b; Holt, 1982). Selon Holt (1982) un stresseur est un aspect du travail produisant, sous certaines conditions, des effets négatifs chez la plupart des gens. Il peut s'agir d'un événement majeur (p. ex. démotion) aussi bien que d'une situation présentant des effets continus (p. ex., horaire de travail). L'intensité du stress généré par un événement au travail peut être influencée par l'effet cumulé de plusieurs stresseurs et par leur interaction (Bernier, 1981; Pépin, 1991; Tousignant, 1992). Elle peut également être influencée par l'effet de chronicité découlant de l'exposition à un ou

plusieurs stresseurs sur une période de temps prolongée (Bernier, 1981; Cherniss, 1980b; Jones, 1982; Maslach, 1982; Pearlin, 1983). Lemyre (1986) et Thoits (1986) rapportent quant à eux les conclusions de plusieurs recherches démontrant que les stresseurs négatifs sont plus significativement reliés aux indices de stress que les stresseurs positifs. De plus, les caractéristiques d'un individu, notamment ses attentes envers son emploi, jouent un rôle dans la perception du caractère stressogène d'un événement (Burford, 1988; Cherniss, 1980b; Edelwich & Brodsky, 1980; Holt, 1982; Lazarus & Launier, 1978).

Bien que chaque emploi soit reconnu comme étant générateur de stress, la documentation scientifique témoigne d'une progression majeure dans l'identification des sources de stress dans le secteur des professions d'aide (Burford, 1988; Holt, 82). Pour plusieurs auteurs (Gévry & Alain, 1988; Jones, 1982; Maslach & Jackson 1981a, 1981b; Pines, Aronson & Kafry, 1982; Wheaton, 1982), les employés qui travaillent quotidiennement à aider des gens sont exposés à des stresseurs ayant des caractéristiques spécifiques. Lynn (1989) apporte une contribution intéressante par sa manière de distinguer les stresseurs. D'une part, les stresseurs qui proviennent des caractéristiques de l'emploi sont appelés exogènes. D'autre part, les stresseurs endogènes sont reliés à l'engagement émotionnel des employés et découlent de leurs difficultés à faire face aux problèmes, réactions et limites de leurs clients. Ils s'expriment en réactions de contre-transfert à l'endroit des clients ou de leur famille, position partagée par d'autres auteurs (Dolto, 1987; Maas, 1990; McCarthy, 1989).

Les stresseurs propres aux professions d'aide seront maintenant présentés. Nous avons choisi de les aborder en quatre groupes distincts selon qu'ils sont associés (a) aux attentes des employés, (b) aux clients, (c) aux relations interpersonnelles et (d) à des facteurs organisationnels.

Les stresseurs provenant des attentes des employés. Plusieurs auteurs (Argyris, 1957; Cherniss, 1980b; Seligman, 1975) soutiennent que les employés qui travaillent dans les services humains ont des attentes élevées, désirant par dessus tout atteindre un sentiment d'efficacité et se réaliser professionnellement. Ces attentes sont communiquées par les clients, par les superviseurs et par les pairs, mais surtout par l'individu lui-même en termes d'espoirs parfois irréalistes entretenus à propos de son travail (Cherniss, 1980b; Wessells, 1989). De nombreux facteurs contribuent à renforcer ces attentes: le fait de se sentir responsable de d'autres personnes (Cherniss, 1980b), le désir de s'investir émotionnellement afin de régler certains conflits personnels, le besoin d'avoir du contrôle sur autrui (Edelwich & Brodsky, 1980) et des idées irrationnelles voire absolues que plusieurs employés entretiennent à propos de leur emploi (Ellis, 1978).

Pour d'autres auteurs (Bourgault & Meloche, 1981; Cherniss, 1980b; McCarty, 1989; Wessells, 1989) les attentes élevées que les employés entretiennent à l'égard de leur emploi se caractérisent par leur grand désir d'aider (« want to help attitude »). Selon Cherniss (1980b) cette attitude est déjà présente durant leur période de préparation à

l'emploi. Elle se répercute par un engagement émotionnel et psychologique intense (Corrigan, 1993; Jones, 1982; Maas, 1990; Maslach & Jackson, 1981a, 1981b; Wessells, 1989), où l'individu va jusqu'à placer le résultat de ses services comme la preuve de sa capacité à aider, donc de son efficacité (Wessells, 1989).

Or selon Cherniss (1980b), la perception de ne pas avoir les ressources pour rencontrer cette attente d'être efficace, ou bien l'impossibilité d'y répondre à cause du contexte de travail sont des sources de stress considérables. Dans le secteur des professions d'aide, le sentiment d'être efficace, compétent ainsi que de s'accomplir professionnellement est plus intimement relié à l'estime de soi et à l'identité que dans les autres types d'emploi (Cherniss, 1980b). Il est selon lui difficile pour les employés travaillant dans ce secteur de ne pas admettre leur besoin d'accomplissement, ceci étant ce qu'ils admirent le plus chez leurs pairs.

Les stresseurs associés aux clients. La pression émotive persistante engendrée par un travail centré quotidiennement sur les problèmes des clients, constitue la source la plus spécifique de stress (Bourgault & Meloche, 1981; Cherniss, 1980b; Corrigan, 1993; Edouards & Miltenberger, 1991; Gévry & Alain, 1988; Jones, 1982; Maas, 1990; Maslach & Jackson, 1981a, 1981b, 1986; Pines et al., 1982; Wessells, 1989). Selon ces mêmes auteurs, le stress ressenti est amplifié par le fait que les employés reconnaissent se sentir responsables des progrès, de la sécurité, des sentiments et du bien être de leurs clients. De plus, certains employés rapportent se sentir préoccupés à propos de leur

propre sécurité (Corrigan, 1993) alors que d'autres se disent déçus du peu de participation voire de la résistance des clients à changer (Cherniss, 1980b; McCarthy, 1989; Savicki & Cooley, 1987).

D'autres stresseurs reliés aux clients ont été identifiés. Citons notamment le ratio clients - employés (Arthur, 1990; French, Caplan & Van Harrison, 1982; Manlove, 1994; McCarthy, 1989), les caractéristiques des clients (Burford, 1988; Corrigan, 1993; Sarata, 1972), le nombre d'heures passées en contact direct avec eux (Edouards & Miltenberger, 1991; Savicki & Cooley, 1987), le fait d'évaluer ses succès en termes de résultats concrets plutôt qu'en termes de bien-être apporté aux clients (McCarthy, 1989; Wessells, 1989) et la réalité voulant que plusieurs employés travaillent auprès des mêmes clients ce qui risque de diluer la contribution personnelle de chacun (Lortie, 1975). Selon Corrigan (1993), les difficultés vécues par les employés dans l'application des plans d'intervention constituent une source importante de stress. Certains auteurs (Lamarche, 1993; Meilleur, 1993; Pelletier & Coutu, 1993) soulignent que cette situation risque de s'amplifier, notamment au Québec. Selon eux, les nombreux changements de pratique qui surviennent font en sorte que l'intervention se situe de plus en plus en contexte communautaire, ce qui pose un défi additionnel à l'employé. En outre, les résultats obtenus par Pelletier et Coutu (1993) démontrent que les niveaux de stress et d'épuisement professionnel chez les intervenants travaillant en contexte communautaire sont plus élevés que chez ceux en institution.

Bien qu'ils soient reconnus comme étant présents dans la plupart des professions d'aide, ces stresseurs sont également rapportés par les auteurs qui se sont intéressés au domaine de l'intervention en déficience intellectuelle (Browner et al., 1987; Buckhalt, Marchetti, & Bearden, 1990; Caton, Grossnickle, Cope, Long, & Mitchel, 1988; Edwards & Miltenberger, 1991; Hatton & Emerson, 1993; Meilleur, 1993; Sharrard, 1992; Thomson, 1987). Selon ces auteurs, certaines caractéristiques des personnes présentant une déficience intellectuelle rendent parfois difficile la tâche de répondre à leurs besoins dans une perspective d'intégration sociale. Les caractéristiques les plus fréquemment citées sont: limitations importantes au niveau de l'autonomie, des capacités d'apprentissage et d'interaction sociale, problèmes de comportement et degré de dépendance envers le personnel. Lord et Pedlar (1991) adhèrent à cette position et ajoutent que la qualité de l'intégration dépend également de l'adéquation entre les besoins de ces personnes et le type de ressources communautaires disponibles.

Les stresseurs associés aux relations interpersonnelles. Plusieurs stresseurs sont d'une part reliés aux relations entre les employés et les superviseurs. Citons notamment: l'attention davantage accordée aux clients qu'aux intervenants (Bourgault & Meloche, 1981; Pelletier et Coutu, 1993), le manque de relations supportantes de la part des superviseurs (Burford, 1988; Corrigan, 1993; McCarthy, 1989; Sharrard, 1992; Swanson, 1987; Wilson, 1988) et le fait de ne pas être suffisamment consulté quant aux changements apportés (Corrigan, 1993). Certains stresseurs s'adressent d'autre part aux

relations avec les confrères de travail comme par exemple: le manque de soutien par les pairs (Arthur, 1990; Maas, 1990; Manlove, 1994; Pépin, 1991), les relations interpersonnelles trop fréquentes (Maslach & Jackson, 1981a; McCarthy, 1989; Pépin, 1991) ou trop peu fréquentes (Paterson & Neufeld, 1989; Pépin, 1991; Sharrard, 1992). Wessells (1989) ajoute que l'anticipation des contacts avec les pairs ou avec les superviseurs peut également constituer une source de stress importante.

Certains auteurs (Curbow, 1990; Lynn, 1989; McCarthy, 1989; Wessells, 1989) insistent sur le stress généré par les relations émitives difficiles voire conflictuelles avec les pairs, ce qui, selon House (1981) pose certains problèmes si le type de travail requiert collaboration et interdépendance. Or selon Lamarche (1993), l'intervention en déficience intellectuelle nécessite, du fait que les services sont intégrés à la communauté, des actions concertées de la part des intervenants et des gestionnaires. D'autres auteurs (Boutet, Hurteau, Lachapelle & Lalonde, 1993) adhèrent à cette position. Ils ajoutent que la perspective récente de l'approche communautaire vise à ce que l'intervenant travaille à harmoniser les interactions entre la personne qui reçoit des services, son réseau personnel et les organismes communautaires requis.

Les stresseurs associés aux facteurs organisationnels. Les principaux stresseurs provenant de l'organisation sont d'une part reliés aux changements fréquents de pratique et de philosophie d'intervention, qui en plus de rendre parfois désuètes les habiletés acquises lors de la formation, exigent de nombreuses adaptations de la part des employés

(Bourgault & Meloche, 1981; Burford, 1988; Cooper, 1989; Corrigan, 1993; Pépin, 1991). Ils originent d'autre part des mouvements de désinstitutionalisation qui amènent les employés à travailler directement dans la communauté, auprès de clients parfois difficiles et avec des ressources qu'ils considèrent inadéquates ( Bourgault & Meloche, 1981; Burford, 1988; Corrigan, 1993; Edouards & Miltenberger, 1991; McCarthy, 1989); situation susceptible de conduire à des conflits ou à de l'ambiguïté au niveau du rôle (Manlove, 1994). D'autres stresseurs organisationnels sont très régulièrement décrits. Citons notamment les restrictions budgétaires réelles ou anticipées, les insatisfactions reliées aux salaires (Bourgault & Meloche, 1981; Burford, 1988; Manlove, 1994), les structures administratives trop lourdes (Burford, 1988, Corrigan, 1993; Finch & Krantz, 1991), les faibles possibilités d'avancement au niveau de la carrière (Burford, 1988; Pépin, 1991), les horaires de travail insatisfaisants, l'impuissance à les modifier (Arthur, 1990; Burford, 1988; Corrigan, 1993) et le sentiment de travailler avec des échéanciers trop serrés, voire de répondre à des urgences (McCarthy, 1989). Certains auteurs (Cooper, 1989; Finch & Krantz, 1991) soulignent que le manque de formation est également une source de stress fréquemment mentionnée par les employés.

Quoique les stresseurs soient nombreux et variés dans le secteur des professions d'aide, certains auteurs (Holt, 1982; Lemyre, 1986; Lemyre et al., 1990; Tousignant, 1992) soutiennent qu'il n'est pas clairement établi que le fait d'être exposé à un stresseur implique nécessairement une réponse spécifique de stress. D'autres variables reliées aux

caractéristiques de l'individu, notamment sa façon de percevoir et d'évaluer une situation, sont susceptibles d'avoir un impact sur sa réponse de stress.

### Évaluation Cognitive

Dans le domaine du stress occupationnel, les auteurs reconnaissent la nature tant objective que subjective des stresseurs (Cherniss, 1980a, 1980b; Holt, 1982). Selon Holt (1982), les stresseurs subjectifs sont ceux définis par l'employé lui-même, alors que les stresseurs objectifs sont observables directement par une personne extérieure à l'emploi. Tousignant (1992) considère que l'origine d'un événement stressant est d'abord extérieure à l'individu (dimension objective). Toutefois, cet événement prend son sens dans la perspective plus large de l'histoire personnelle de l'individu, notamment à travers l'interprétation qu'il lui donne (dimension subjective).

Pépin (1991) rapporte que la réponse de stress réfère à l'expérience subjective de l'individu en interaction avec son environnement de travail. Cette réponse est influencée par l'évaluation personnelle et subjective de l'individu (Burford, 1988) ce que Lazarus et Launier (1978) décrivent comme sa manière de percevoir, d'évaluer et d'appréhender une situation. Paterson & Neufeld (1989) précisent que la réponse de stress est également influencée par le degré d'attention et de conscience de l'individu à son environnement. Plusieurs auteurs (Brown & Harris, 1986; Lazarus et Launier, 1978;

Lemyre, 1986) soulignent l'importance des processus cognitifs impliqués dans l'évaluation et dans l'anticipation d'une situation.

Lazarus (1966) et Lazarus et Folkman (1984), les principaux tenants de l'approche cognitive, étudient le stress sous l'angle d'un processus individu - environnement. La réponse de stress est assimilée à une émotion, un sentiment de menace qui découle de l'évaluation d'un stresseur perçu comme étant potentiellement dommageable. Cette réponse s'exprime selon des composantes affective, comportementale et physiologique.

Ces auteurs introduisent entre la position traditionnelle stimulus - réponse, un double processus intermédiaire d'évaluation de la situation<sup>1</sup>. Dans la première évaluation, l'individu perçoit les indices environnementaux qu'un stresseur est présent puis en évalue la nature et l'intensité en termes de menace. Dans la seconde évaluation, il évalue les ressources dont il dispose pour faire face à la situation. Si à la suite de ce processus d'évaluation, l'individu anticipe un dommage ou une perte, il éprouve alors une expérience de stress qui le motive à amorcer des comportements d'adaptation (Lazarus, 1966, Lazarus & Folkman, 1984). Pour d'autres auteurs (Fisher, 1986; Paterson & Neufeld, 1989), la réponse de stress est plutôt ressentie lorsque les comportements d'adaptation ne peuvent rétablir l'état de confort initial. De son côté,

---

<sup>1</sup> Le terme anglais « appraisal » est utilisé par les auteurs ayant à l'origine défini ce processus d'évaluation cognitive d'une situation.

Selye (1982) souligne que cette réponse survient lorsqu'à la première évaluation, l'individu perçoit que son état idéal ou désiré de confort est modifié, ce qui lui donne la motivation pour retrouver son état de stabilité initial.

Ce processus d'évaluation est influencé par (a) le stimulus originel, (b) les caractéristiques de l'individu, ses motivations, croyances et expériences passées, (c) les ressources dont il dispose, (d) les normes culturelles, environnementales (Fisher, 1986; Lazarus, 1966) et (e) par l'interaction entre ces différents facteurs (Lemyre, 1986).

Dans la conception de Lazarus et Folkman, c'est l'évaluation du caractère négatif d'un stresseur, plus que son intensité absolue, qui influence la réponse de stress de l'individu. Plusieurs auteurs adhèrent à cette conception (Cutrona & Russell, 1990; Lemyre, 1986; Muckle & Tessier, 1995; Tausig, 1982; Thoits, 1982b, 1983). De plus, ils ajoutent que certains facteurs cognitifs ont un impact sur l'évaluation d'une situation potentiellement stressogène. Ainsi, les stresseurs sont évalués sous l'angle de leur sévérité, désirabilité, contrôlabilité, prévisibilité, tout comme du degré de menace et d'inconnu qu'ils représentent.

L'action des facteurs cognitifs impliqués tout comme leur interaction démontrent qu'il ne s'agit pas de connaître la présence d'un événement stressant pour en prévoir les conséquences. Lemyre (1986) utilise l'expression appréhension cognitive pour décrire ce processus par lequel l'individu filtre, évalue et interprète un événement. Grâce à ce

processus d'évaluation cognitive, l'individu « s'en construit une perception transformée qui devient dès lors sa réalité psychologique et qui est celle à laquelle il-elle réagit » (Lemyre, 1986, p. 25). Il s'agit du concept de stress psychologique désignant chez l'individu l'état de se sentir stressé (Lemyre, 1986; Lemyre et al., 1990). L'état de stress psychologique consiste pour ces auteurs en la réponse à l'appréhension des situations stressogènes.

Nous avons d'abord présenté les nombreuses sources de stress dans le secteur des professions d'aide, pour ensuite situer comment leur évaluation peut être influencée par la contribution des processus cognitifs. Quant aux réactions ou réponses de stress qui en découlent, elles sont susceptibles d'émerger sous des formes multiples et selon une intensité fort variable.

### Conséquences du Stress Occupationnel

L'exposition à un niveau modéré de stress est susceptible de fournir à l'employé une occasion positive de se dépasser (Bernier, 1981; Kahn, 1981; Paterson & Neufeld, 1989; Pépin, 1991). Toutefois, un relevé de la documentation démontre qu'une place prépondérante est accordée aux conséquences négatives du stress occupationnel. Les conséquences du stress occupationnel constituent un phénomène complexe. D'une part, elles sont reliées entre elles (Cherniss, 1980b; Holt, 1982) et, d'autre part, une conséquence peut à son tour agir à titre de stresseur (Curbow, 1990). Pour fins de

présentation, ces conséquences seront présentées en deux groupes selon qu'elles s'adressent aux services ou à l'employé lui-même.

Au plan des services, l'insatisfaction au travail (Caplan, Cobb, French, Harrison & Pinneau, 1975; Corrigan, 1993; Holt, 1982), la démotivation, la baisse du sentiment d'appropriation (Bernier, 1981; Manlove, 1994; Sutherland & Cooper, 1988) et la perte du sentiment d'efficacité au travail (Pines & Maslach, 1978) constituent des conséquences largement reconnues du stress occupationnel. Ajoutons également la baisse de productivité qui dans les services humains se traduit généralement par une plus pauvre qualité des services rendus (Arthur, 1990; Corrigan, 1993; Pépin, 1991), situation attribuable à une diminution de la qualité et de la durabilité des relations significatives employé-client (Konton & Riessen, 1993; Manlove, 1994; Pines & Maslach, 1978; Sharrard, 1992).

D'autres conséquences du stress occupationnel ont un impact sur les services rendus. Soulignons l'absentéisme, le roulement du personnel et même l'abandon de l'emploi (Arthur, 1990; Hatton & Emerson, 1993; Jette, 1982; Jones, 1982; Kolvereid, 1982; Manlove, 1994; Maslach & Jackson, 1981a; Mitchel & Braddock, 1994; Pépin, 1991). Mentionnons également les relations conflictuelles avec les pairs (Lynn, 1989; McCarthy, 1989; Wessells, 1989) ou avec les superviseurs (Boyd & Pasley, 1989; Miller, Ellis, Zook & Lyles, 1990; Pépin, 1991), relations qui peuvent conduire l'employé à

appréhender, voire à éviter, les moments de rencontre (Burford, 1988; House, 1981; Wessells, 1989).

Corrigan (1993) et Pépin (1991) qualifient de comportements contre productifs, les conséquences potentielles du stress sur l'employé lui-même. Soulignons notamment la présence de sentiments d'insécurité (Burford, 1988; Manlove, 1994; Pépin, 1991), d'anxiété (Arthur, 1990; Endler & Edouards, 1982; Maas, 1990; Manlove, 1994), de dépression (Hite, 1976; Mateson & Ivancevich, 1987; Shaw, 1982) et la baisse de la confiance en soi (Argyris, 1957; Corrigan, 1993; Hite, 1976).

Pour plusieurs auteurs, ces conséquences ont à leur tour un effet sur le système immunitaire, ce qui peut conduire à divers problèmes physiques et somatiques (Cherniss, 1980a, 1980b; Corrigan, 1993; Holt, 1982; Jones, 1982; Karasek & Theorell, 1990; Maslach & Jackson, 1981a; Matthews & Haynes, 1986; Pépin, 1991; Rosenman & Chesnay, 1982; Quick & Quick, 1984; Selye, 1974). D'autres auteurs ont porté leur attention sur des comportements tels: abus de drogue ou d'alcool (Arthur, 1990; McCarthy, 1989; Peyser, 1982), irritabilité, impatience, brusqueries (Arthur, 1990; Corrigan, 1993). De leur côté, Cherniss (1980b) et Holt (1982) notent le recours à des mécanismes de défense de type déni qui par exemple, se manifestent chez l'employé qui ne reconnaît pas qu'il fait face à des situations stressantes ou même qu'il ressent du stress.

Une autre conséquence suscite l'intérêt des chercheurs. Il s'agit de l'état de stress psychologique (Lemyre, 1986; Lemyre et al., 1990). Plus précisément, il s'agit de l'état d'être stressé, concrétisé par des manifestations somatiques, cognitives, affectives et comportementales. L'état de stress est considéré comme un indicateur valide de l'adaptation de l'individu suite à l'interprétation cognitive des stresseurs auxquels il est exposé. Sa mesure est fréquemment utilisée dans les recherches portant sur le stress au travail (Dion, 1988; Dion & Tessier, 1994; Lemyre et al., 1990; Tessier et al., 1989; Tessier, Fillion, Muckle & Gendron, 1990).

Les conséquences du stress au travail, selon leur intensité, leur quantité et leur chronicité, sont considérées comme se situant sur un continuum pouvant conduire à l'épuisement professionnel (Cherniss, 1980b; Etzion, 84; Maslach & Jackson, 1980a, 1980b, 1986; Pines et al., 1982). À titre de conséquence majeure, fréquemment associée au stress occupationnel, l'épuisement professionnel fait l'objet d'une abondante couverture dans la documentation scientifique. Considérant, d'une part, la nécessité de situer l'ampleur du phénomène et reconnaissant, d'autre part, l'importance de le distinguer du stress occupationnel, l'épuisement professionnel fera maintenant l'objet d'une attention spécifique.

## L'Épuisement Professionnel

Cette section décrit le phénomène de l'épuisement professionnel dans le secteur des professions d'aide. Nous abordons d'abord les liens existant entre ce phénomène et le stress occupationnel. Nous définissons ensuite l'épuisement professionnel, notamment à travers les étapes par lesquelles il survient. Enfin, les façons d'opérationnaliser l'épuisement professionnel et les moyens permettant d'y faire face sont répertoriés.

La documentation scientifique fait état de nombreuses recherches qui traitent concurremment du stress occupationnel et de l'épuisement professionnel, démontrant qu'il s'agit de deux phénomènes étroitement liés (Caton et al., 1988). Toutefois, ces deux phénomènes ne sont pas identiques; le stress occupationnel apparaît comme une condition préalable à l'épuisement professionnel, alors que de nombreux employés vivent du stress au travail sans pour autant être victimes d'épuisement professionnel (Lazarus & Cohen, 1978; Muldary, 1983). Pour Belcastro et Gold (1983) le stress vécu au travail est un phénomène plus général, alors que l'épuisement professionnel en est la résultante potentielle. Selon Cherniss (1980b), toute situation empêchant l'individu de se réaliser au travail constitue une source possible de stress, lui-même reconnu comme étant le facteur central à considérer dans l'explication de l'épuisement professionnel.

Majoritairement, les auteurs partagent la position de Belcastro, Gold et Cherniss précisant toutefois que les conséquences du stress occupationnel risquent de conduire à

l'épuisement professionnel, dans la mesure où elles sont vécues de façon prolongée et chronique (Arthur, 1990; Bernier, 1981; Caton et al., 1988; Corrigan, 1993; Curbow, 1990; Etzion, 1984; Finch & Krantz, 1991; Gévry & Alain, 1988; Maas, 1990; Manlove, 1994; Maslach, 1976, 1978a, 1978b; Maslach & Jackson, 1981a, 1981b, 1986; McCarthy, 1989; Miller et al., 1990; Pelletier & Coutu, 1993; Pépin, 1991; Pines et al., 1982; Wessells, 1989). Ces auteurs ajoutent que l'implication émotionnelle intense du personnel dans un travail centré principalement sur les problèmes des clients, est une source de stress qui engendre une pression émotive continue, pouvant contribuer à l'épuisement. Ils s'entendent également sur une autre condition propre aux professions d'aide soit la présence de comportements imprévisibles, dérangeants voire menaçants de certains clients, ce qui rend souvent difficile la tâche de trouver réponse à leurs besoins.

Ces prémisses démontrent l'étroite relation entre le stress occupationnel et l'épuisement professionnel. Elles confirment l'importance d'établir certaines distinctions essentielles et nous permettent de définir l'épuisement professionnel, conséquence majeure du stress occupationnel.

### Définition de l'Épuisement Professionnel

Freudenberger (1974, 1981) a été le premier chercheur à s'intéresser au phénomène de l'épuisement professionnel qu'il considérait, à l'origine, comme une perte de charisme de l'intervenant. Utilisant au départ le terme « burnout », il s'agit selon lui

d'un processus d'épuisement graduel des ressources physiques et émotionnelles. Ce processus est issu de frustrations accumulées et d'espoirs perdus qui à l'origine, concernent une cause à laquelle un individu est intensément impliqué. Plusieurs indices d'épuisement professionnel sont observés: doutes et diminution de la croyance en ses habiletés professionnelles, comportements tels irritabilité, sentiments de colère à l'endroit des clients ou de l'emploi en général, fatigue physique et émotionnelle.

Plusieurs auteurs (Bibeau et al., 1988) associent l'épuisement professionnel au trouble de l'adaptation avec inhibition au travail, selon la classification proposée par le DSM-111-R (American Psychiatric Association, 1989). Cette classification prévaut lorsque la manifestation principale consiste en une inhibition au travail chez un individu dont les performances étaient jusqu'à présent satisfaisantes. Selon le DSM-111-R, des réactions non adaptées telles l'anxiété et la dépression sont associées à cette inhibition comme réponse de l'exposition à des stresseurs.

### L'Épuisement Professionnel: Un Processus

Quoique certaines variables reliées à la personnalité<sup>1</sup> soient fréquemment associées à l'épuisement professionnel, plusieurs auteurs proposent qu'il est susceptible

---

<sup>1</sup> Parmi les variables individuelles les plus fréquemment associées à l'épuisement professionnel, citons le lieu de contrôle externe des renforcements (Rotter, 1982), la personnalité de type A (Friedman & Rosenman, 1974), la résignation acquise « helplessness » (Seligman, 1975), le manque de conscience de soi (Hunter, Jenkins & Hampton, 1982) et une faible estime de soi (Hobfoll, 1989).

de survenir chez tous les employés (Bourgault & Meloche, 1981; Edelwich & Brodsky, 1980; Lynn, 1989; McCarthy, 1989; Miller et al., 1990). Selon Lynn (1989), les employés ambitieux (« achievers ») sont plus à risque tout comme ceux ayant un degré d'assurance personnelle élevé, caractéristique qui a souvent pour effet de masquer leurs faiblesses. Selon Pépin (1991), les employés occupant un poste frontière entre le personnel de première ligne et la direction seraient également à risque.

Toutefois, les employés qui interviennent directement auprès de la clientèle sont reconnus comme étant les plus à risque de développer des symptômes d'épuisement professionnel (Cherniss, 1980b; Maslach & Jackson, 1980a, 1980b; Pines et al., 1982; Sarason & Johnson, 1979; Savicki & Cooley, 1987). Selon McCarthy (1989), l'attitude de vouloir à tout prix aider les autres s'accompagne souvent chez ces employés d'une difficulté à évaluer leurs propres besoins. Ils sont ainsi susceptibles de moins reconnaître leurs symptômes d'épuisement. Ces symptômes doivent, selon Arthur (1990), être considérés de façon individuelle, plutôt qu'inférés à l'ensemble du personnel d'une organisation donnée.

La majorité des auteurs reconnaissent toutefois que les symptômes de l'épuisement professionnel se présentent de façon graduelle. Pour certains d'entre eux (Cherniss, 1980b; Harrison, Moss, Dielman, Horvath & Harlan, 1987), l'épuisement professionnel constitue un processus dans lequel il y a au départ un déséquilibre entre les demandes de l'emploi, les attentes de l'individu et les ressources dont il dispose. Ce

déséquilibre amène un état de tension et la façon dont l'individu y réagit est une bonne indication de sa propension à être épuisé au plan émotionnel. Les comportements d'adaptation de type défensifs tels le détachement, l'évitement, le retrait social et le fait de blâmer les autres sont des réactions souvent observées.(Cherniss, 1981b).

Pines et ses collaborateurs (1982) réfèrent au syndrome d'adaptation générale proposé par Selye (1956, 1974, 1982) pour illustrer les différentes phases de développement de l'épuisement professionnel. Selon ce modèle, la réponse d'adaptation au stress se déroule selon trois phases successives. Il s'agit de l'alarme, de la résistance et de l'épuisement. L'épuisement professionnel, bien que se développant graduellement durant ces trois phases, devient un véritable syndrome lorsque l'individu parvient à la phase d'épuisement.

Pour Veninga et Spradley (1981), l'épuisement professionnel se développe selon cinq stades: (a) la lune de miel entre l'employé et son travail, (b) le désenchantement associé à une baisse de motivation et d'efficacité, (c) l'apparition de symptômes chroniques au plan physique et somatique, (d) la crise accompagnée de pensées obsédantes, de désir de fuite, de repli sur soi, (e) le mur ressenti comme de l'épuisement physique et émotionnel.

Selon Edelwich et Brodsky (1980) l'épuisement professionnel consiste en un processus de désillusionnement. Ils indiquent que les employés du secteur des

professions d'aide possèdent au départ un haut degré d'idéalisme envers leur emploi. Ceci se traduit en un grand désir d'aider, associé à un manque de réalisme à propos des limites des clients, de leurs capacités et des contraintes de l'organisation. Selon ces auteurs, l'épuisement professionnel se développe en quatre stades soit l'enthousiasme idéaliste, la stagnation, la frustration et l'apathie.

Maslach (1976, 1978a, 1978b, 1982) et Maslach et Jackson (1981a, 1981b, 1986) ont toutefois développé la définition de l'épuisement professionnel la plus largement reconnue dans la communauté scientifique. Selon eux, l'épuisement professionnel survient progressivement et comporte trois facteurs qui en plus d'être généralement successifs, sont fortement associés. Il s'agit de l'épuisement émotionnel, de la dépersonnalisation et de l'accomplissement personnel.

Le premier facteur est l'épuisement émotionnel. Tel que déjà identifié parmi les sources du stress occupationnel, son point de départ consiste en l'investissement émotionnel intense de l'employé envers ses clients. Les demandes répétées des clients et l'exigence de leur venir en aide deviennent trop grandes dans la perception de l'employé. Ainsi sollicité, il en vient à ressentir que ses ressources émotionnelles diminuent et s'épuisent graduellement. Il développe la croyance qu'il n'a plus les capacités d'aider ses clients et se sent vidé tant sur le plan émotionnel que physique.

Maslach et Jackson utilisent le terme dépersonnalisation pour définir la suite du processus où, conséquemment aux sentiments d'épuisement émotionnel, l'employé prend graduellement une distance émotionnelle dans son contact avec ses clients. Il s'agit d'une mesure de protection personnelle où il éprouve des sentiments négatifs et même cyniques envers eux. On assiste à une perte d'intérêt et de préoccupation envers les clients. L'insensibilité s'installe et des attitudes déshumanisantes apparaissent dans la relation employé-client. Selon Maslach et Jackson, la dépersonnalisation est étroitement reliée à l'épuisement émotionnel. De plus, ces deux facteurs représentent des composantes importantes de l'épuisement professionnel puisque les réactions qui y sont associées conduisent généralement à une baisse graduelle du sentiment d'efficacité au travail.

Une telle baisse constitue en fait le troisième facteur du processus d'épuisement professionnel, soit la perte du sentiment d'accomplissement personnel au travail. L'employé en arrive à évaluer négativement la qualité de sa relation avec ses clients. Il devient insatisfait à propos de lui-même, en regard surtout des résultats des efforts qu'il investit à son travail. Il se sent inadéquat et inefficace ce qui, selon Maslach et Jackson, constitue l'aboutissement du processus d'épuisement professionnel.

### Opérationnalisation de l'Épuisement Professionnel

Bien qu'un bon nombre d'auteurs aient proposé des instruments permettant d'opérationnaliser l'épuisement professionnel, on constate que plusieurs d'entre eux se sont inspirés de la définition de Maslach (1976, 1978a, 1978b, 1982) et Maslach et Jackson (1981a, 1981b, 1986).

Le «Staff Burnout Scale» (Jones, 1982) évalue les dimensions affective, psychologique, comportementale et psychophysiologique de l'épuisement professionnel. Les items se regroupent en quatre facteurs: (a) insatisfaction au travail, (b) tensions psychologiques et interpersonnelles, (c) détresse physiologique et (d) relations avec les patients.

Le «Tedium Measure» (Pines et al., 1982) se subdivise en trois facteurs soit l'épuisement physique, l'épuisement émotionnel et l'épuisement mental. Toutefois, ses auteurs soutiennent que l'épuisement professionnel origine d'une grande étendue de sources de pressions chroniques et non pas du travail uniquement. Selon Arthur (1990), cet instrument représente une mesure de satisfaction en regard de la vie en général. Il suggère de l'utiliser concurremment à un autre instrument d'évaluation de l'épuisement professionnel.

D'autres instruments sont mentionnés dans la documentation scientifique. Citons le «Are You A Potential Burnout» (Helliwell, 1981) et le «Freudenberger's Burnout Questionnaire» (Freudenberger, 1981).

Toutefois, Maslach et Jackson ont développé l'instrument de mesure qui se révèle le plus fréquemment utilisé par les chercheurs. Il s'agit du Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981b). Basé sur leur propre définition de l'épuisement professionnel, cet instrument permet d'en évaluer de façon distincte chacun des trois facteurs. Un score élevé aux facteurs accomplissement personnel et dépersonnalisation, associé à un score faible au facteur accomplissement personnel reflète un haut niveau d'épuisement professionnel. Leur définition du phénomène, tout comme l'utilité de recourir à leur instrument de mesure font l'objet d'un large consensus parmi les auteurs (Arthur, 1990; Boyd & Pasley, 1989; Caton et al., 1988; Cherniss, 1980b; Curbow, 1990; Dion & Tessier, 1994; Etzion, 1984; Finch & Krantz, 1991; Gélinas, 1992; Gévry, 1987; Gévry & Alain, 1988; Landsbergis, 1988; Maas, 1990; Manlove, 1994; Miller et al., 1990; Pines et al., 1982; Razza, 1993; Savicki & Cooley, 1987).

### Comportements d'Adaptation

Le stress occupationnel a jusqu'à maintenant été abordé en termes de sources puis de conséquences potentielles, pour en arriver à la résultante majeure soit l'épuisement professionnel. Une façon alternative de saisir le phénomène consiste à examiner les

comportements d'adaptation permettant d'atténuer les impacts du stress au travail et de prévenir l'épuisement professionnel. Pour fins de présentation, ces comportements sont regroupés selon qu'ils constituent des solutions à caractère individuel, interpersonnel ou organisationnel.

Parmi les solutions qui s'adressent à l'individu, on retrouve les techniques de détachement proposées par Pines & Maslach (1978). Ces techniques sont: (a) utiliser un vocabulaire qui permet le détachement émotionnel, (b) séparer nettement sa vie privée de ses activités professionnelles, (c) adopter une distance physique avec les clients, diminuer si possible le temps passé en leur présence et (d) chercher du réconfort, du soutien auprès des collègues de travail. Parmi les nombreuses solutions individuelles rapportées, citons la pratique d'activités physiques, le recours à l'humour et à la détente (Bernier, 1981; Bourgault & Meloche, 1981; Lynn, 1989; McCarthy, 1989; Pines & Maslach, 1978) la prise régulière de vacances (Emener, 1979) et même une réorientation de carrière (Maslach, 1976).

D'autres solutions sont rapportées comme ayant des effets bénéfiques au plan individuel. Mentionnons le fait d'estimer la qualité de son travail en termes d'implication personnelle et d'utilisation de ses habiletés professionnelles, plutôt qu'en fonction des résultats atteints (McCarthy, 1989; Wessells, 1989), l'importance de se fixer des buts réalistes, mesurables et de bien connaître ses valeurs, attentes et limites (Arthur, 1990; Bourgault & Meloche, 1981; Emener, 1979; Finch & Krantz, 1991; McCarthy,

1989), la reconnaissance et l'évaluation objective des sources de stress et de leurs conséquences (Arthur, 1990; Bernier, 1981; Lynn, 1989; McCarthy, 1989) puis l'expression des émotions (Bourgault & Meloche, 1981; Emener, 1979; Lynn, 1989; Manlove, 1994; Wessells, 1989). Bourgault et Meloche (1981) suggèrent également que le fait de rédiger au fur et à mesure ses notes d'entrevue à un effet de soulagement.

Différentes solutions ayant trait aux relations interpersonnelles sont également rapportées. Selon plusieurs auteurs, les relations mutuellement supportantes avec les confrères de travail constituent le moyen privilégié pour prévenir l'épuisement professionnel (Bourgault & Meloche, 1981; Burford, 1988; Emener, 1979; Finch & Krantz, 1991; Lynn, 1989; Maas, 1990; Manlove, 1994; McCarthy, 1989; Savicki & Cooley, 1987; Wessells, 1989). Ces relations peuvent se situer à l'intérieur du contexte formel de travail, se poursuivre dans les activités hors travail, mais elles proviennent également de l'environnement personnel de l'employé. Toutefois, il s'agit de relations supportantes dans la mesure où elles permettent l'expression des émotions et des difficultés rencontrées au travail, tout en favorisant l'écoute et l'échange.

Parmi les solutions organisationnelles, de nombreux auteurs insistent sur la qualité du soutien provenant des superviseurs (Bourgault & Meloche, 1981; Burford, 1988; Cherniss, 1980b; Lynn, 1989; Manlove, 1994; Maslach, 1982; McCarthy, 1989; Miller et al., 1990; Pépin, 1991; Pines et al., 1982; Wessells, 1989). Le soutien devrait selon eux viser la mise à jour des problèmes rencontrés au travail, la recherche commune

de solutions et l'implication des employés dans les prises de décision. Il devrait également favoriser l'écoute attentive des difficultés personnelles vécues au travail et l'expression des émotions.

L'intervention des superviseurs est également bénéfique dans la prévention des conflits et de l'ambiguïté au niveau du rôle des employés (Boyd & Pasley, 1989; Finch & Krantz, 1991; Manlove, 1994). Miller et ses collaborateurs (1990) ajoutent que la communication organisationnelle est un facteur majeur à considérer dans la prévention de l'épuisement professionnel. Ils soutiennent que les superviseurs qui communiquent de façon supportante, agissent de façon à transmettre de l'information aux employés à propos de leur environnement de travail, notamment quant aux changements à venir. Ceci a pour effet de diminuer l'incertitude et d'augmenter le sentiment d'avoir du contrôle sur son environnement, permettant ainsi de mieux faire face à l'anxiété et au stress vécus au travail.

Une constatation se dégage des solutions rapportées. Tant du côté des solutions individuelles, interpersonnelles qu'organisationnelles, le soutien provenant d'autrui et plus précisément le soutien social, constitue une ressource largement reconnue qui permet d'atténuer les conséquences du stress au travail et de prévenir l'épuisement professionnel.

## Le Soutien Social

La documentation scientifique accorde une place importante aux différentes ressources adaptatives qui contribuent à moduler les effets de l'exposition aux stresseurs. Ces ressources proviennent des caractéristiques de l'individu, mais également de son environnement familial et social (Garmezy, 1985). Considérées par les chercheurs comme des variables intermédiaires, ces ressources, selon leur présence - absence, leur valence ou leur intensité, agissent sur l'adaptation de l'individu à son environnement (Gagnier, 1995; McCubbin & Paterson, 1983). Leur contribution est fort complexe. Une même variable agit comme facteur de risque lorsqu'elle amplifie les impacts de l'exposition à un stresseur et comme facteur de protection lorsqu'elle en diminue les impacts (Brown & Harris, 1978; Luthar & Zigler, 1991; Rutter, 1985; Rutter, Quinton & Hill, 1990). Le soutien social est fortement documenté en ce sens. Il occupe une place prépondérante parmi les variables intermédiaires qui ont le plus fréquemment été mises en relation avec le stress et l'épuisement professionnel.

### Soutien Social: Précisions Conceptuelles

Les chercheurs qui s'intéressent au soutien social s'entendent sur la nécessité de bien distinguer les concepts de réseau social et de réseau de soutien social (Dunkel - Schetter, 1984; Provost, 1995; Tousignant, 1992).

Le réseau social se caractérise par un ensemble spécifique de liens entre des personnes (Barrera, 1986; Vaux, 1988). Celles-ci proviennent des différents contextes de vie où des interactions sont présentes.

L'évaluation du soutien à partir des dimensions propres au réseau social s'adresse à sa structure, soit à la quantité et à l'organisation des relations humaines (Barrera, Sandler & Ramsay, 1981; Cohen & Wills, 1985, Tousignant, 1992). Toutefois, les conclusions de recherches récentes suggèrent que la connaissance du nombre et de l'organisation des relations ne suffit pas à prédire la qualité et l'adéquation du soutien (Provost, 1995; Sarason, Sarason & Pierce, 1990; Tousignant, 1992).

Le réseau de soutien social est considéré comme un sous-ensemble du réseau social. Il est constitué de personnes significatives reconnues comme étant susceptibles d'offrir de l'aide (Caplan, 1974), c'est-à-dire celles avec qui l'individu entretient des échanges perçus comme étant une source de soutien (Vaux & Athanassopoulou, 1987). Selon Tousignant (1992), l'apport des ressources personnelles de l'individu contribue grandement à instaurer et à maintenir un réseau de soutien social correspondant à ses besoins.

Déjà en 1976, Cobb indique que le soutien social provient des interactions qu'un individu entretient avec les gens de son entourage. Toutefois, il précise que l'individu se sent soutenu dans la mesure où ces interactions le portent à croire qu'il est aimé,

apprécié, digne de recevoir de l'attention et également, que des obligations mutuelles confirment son appartenance. Pour Cobb, le soutien social se rapporte spécifiquement aux relations humaines et vise la communication d'affection et d'estime de soi. Sa façon d'envisager le soutien social a d'ailleurs grandement inspiré les nombreux auteurs qui se sont intéressés à ce phénomène.

Pour plusieurs d'entre eux, le soutien social provient de personnes significatives et répond à un besoin spécifique (Kaplan, Cassel & Gore, 1977; Tessier et al., 1992; Thoits, 1986). Il comprend une variété de formes d'aide et de ressources utilisables (Bozzini & Tessier, 1984), reçues ou perçues comme visant à aider (Barrera et al., 1981) et à rehausser le bien-être personnel (Shumaker & Brownell, 1984). Chamberland (1995) spécifie l'importance du soutien social lorsqu'elle distingue les trois dimensions essentielles du réseau de soutien: (a) l'aide disponible et accessible, (b) le niveau de participation et d'utilisation des ressources d'un environnement donné et (c) le degré d'attachement et d'appartenance à cet environnement.

Comme on peut le constater, le soutien social comporte des aspects qualitatifs et subjectifs. Il englobe un ensemble de comportements d'aide, de soutien et d'assistance qui, d'une part, se situent dans un contexte relationnel et, d'autre part, se présentent sous des aspects variés.

### Les Fonctions du Soutien Social

Plusieurs auteurs<sup>1</sup> se sont intéressés aux différentes fonctions du soutien social. À cet égard, la typologie proposée par Mitchel et Tricket (1980) est largement utilisée (Muckle, 1993). Elle cerne cinq formes de soutien: le soutien émotif (estime de soi, sentiment de bien-être), le soutien instrumental (aide concrète, matérielle, financière), le soutien informatif (renseignements, conseils, références), le soutien normatif (permettant l'identification à un groupe) et le soutien de socialisation (favorisant l'accès et la participation sociale).

Pour Thoits (1986), le soutien social se distingue en trois fonctions qu'il associe aux stratégies d'adaptation identifiées par Lazarus et Folkman (1984). Ainsi, il assimile le soutien instrumental à la stratégie centrée sur le problème, le soutien émotionnel à la stratégie centrée sur les réactions émotionnelles, puis le soutien informatif à la stratégie centrée sur la perception du problème.

Dans leur revue de la documentation, Tessier et ses collaborateurs (1992) suggèrent toutefois de regrouper l'ensemble des fonctions proposées sous deux fonctions principales soit le soutien émotif et le soutien instrumental. Selon eux, un consensus de

---

<sup>1</sup> Le lecteur pourra consulter les typologies des fonctions du soutien social proposées par Barrera (1986), Cutrona et Russel (1990) et House (1981) qui rejoignent celle de Mitchel et Tricket (1980). De son côté, Malo (1995) ajoute trois aspects originaux du soutien social soit les modalités de soutien, les modalités de demande d'aide et les réticences à faire ces demandes.

plus en plus large se dessine pour attribuer au soutien émotif une place nettement prioritaire aux autres formes de soutien. Par conséquent, l'évaluation du soutien social revêt ainsi un caractère plus subjectif. Plusieurs auteurs accordent une place prépondérante à l'évaluation subjective du soutien social, redonnant ainsi à la perspective de l'individu toute son importance et cherchant à confirmer la valeur des dimensions cognitives impliquées.

Turner (1981) propose que c'est la réalité perçue plutôt que la réalité objective qui reflète ce que vit un individu. Il souligne que le soutien social s'adresse à des dimensions subjectives tels le soi social et le sentiment d'intégration sociale. Bien qu'il se soit intéressé au soutien social agi qui réfère aux actions effectivement mises de l'avant dans le but d'aider, Barrera (1986) accorde également une place prépondérante à l'évaluation subjective du soutien. Tousignant (1992) partage ces points de vue et ajoute que le soutien social est une expérience personnelle plutôt que le résultat d'un ensemble de circonstances objectives. Il précise que le sentiment ou l'expérience d'être soutenu compte davantage pour l'individu que l'aide effectivement reçue.

Cobb (1976) cerne encore plus précisément cette notion de subjectivité lorsqu'il souligne que le soutien social s'adresse à des perceptions telles que (a) croire que l'on est aimé, apprécié, (b) se sentir estimé, important et (c) se reconnaître une place dans un réseau. Muckle (1993) adhère à la position de Cobb. Elle ajoute que le soutien perçu réfère à la croyance ou à la perception que de l'aide est accessible lorsque l'individu en

ressent le besoin. D'une part, cette notion d'accessibilité est le plus souvent mesurée par deux dimensions soit la disponibilité de l'aide et le degré de satisfaction quant à l'aide obtenue. D'autre part, elle doit être évaluée en regard de situations pour lesquelles l'individu désire réellement être aidé (Muckle, 1993).

Toutefois, bien que sa position rejoigne celle de Cobb et Muckle, Barrera (1986) indique que la subjectivité peut conduire à des conséquences négatives. L'aide peut être perçue comme dévalorisante. Des sentiments de dette ou de culpabilité peuvent surgir, associés à une impression de perte de contrôle ou d'autonomie, ce qui peut affecter l'estime de soi. Pour Barrera (1986) et Tousignant (1992), différents facteurs sont susceptibles de colorer l'évaluation et l'appréciation de l'aide. Songeons par exemple à l'importance symbolique que le receveur accorde au donneur, aux attitudes et dispositions mentales de l'un comme de l'autre, à la nature des liens qui les unissent et aux facteurs contextuels.

Les évaluations subjectives revêtent toutefois plusieurs avantages. Elles reconnaissent que l'individu est le mieux placé pour juger de l'efficacité de l'aide, elles tiennent compte de la variabilité de ses besoins et elles considèrent qu'il peut y avoir des effets tant positifs que négatifs à l'aide reçue (Thoits, 1986). De plus, les évaluations subjectives peuvent également permettre de recueillir les dimensions objectives du soutien social (Muckle, 1993; Provost, 1995). Selon Muckle et Tessier (1995), « la perception du soutien est une mesure plus directe du caractère aidant des relations

sociales que les mesures d'intégration sociale, ces dernières étant plus distancées des attentes personnelles et des besoins de soutien » (Muckle & Tessier, 1995, p. 28).

Plusieurs données confirment que l'aide perçue occupe une place prioritaire à l'aide reçue notamment quant à la perception de la disponibilité du soutien. Tessier et ses collaborateurs (1992) rapportent, d'une part, les conclusions des travaux de Jayaratne, Himle et Chess (1988) qui ont trouvé des corrélations de .66 entre le soutien perçu et le soutien reçu par les collègues de travail et de .73 lorsque ce soutien provient des superviseurs. Ils soutiennent, d'autre part, que le soutien perçu a une plus grande influence sur le bien-être psychologique et la santé que le soutien reçu, position partagée par Sarason et ses collaborateurs (1990). De leur côté, Muckle, Tessier et Piché (1991) précisent que le soutien perçu permet d'ajouter 12 % de variance supplémentaire de l'ajustement parental, au soutien instrumental effectivement offert par le conjoint.

### Les Effets du Soutien Social

Le soutien social est une ressource reconnue comme ayant des effets positifs qui favorisent une meilleure adaptation de l'individu à son environnement (Barrera, 1986; Cobb, 1976; Cohen & Wills, 1985; Muckle, 1993; Muckle & Tessier, 1995; Thoits, 1986). Deux modèles théoriques permettent d'étudier l'action protectrice du soutien social soit l'effet indirect et l'effet direct.

Le modèle de l'effet indirect réfère à la notion d'effet atténuateur, tampon, modérateur ou contextuel pour illustrer l'action protectrice du soutien social (Muckle, 1993; Muckle & Tessier, 1995). Cette action protège l'individu exclusivement lorsqu'il est confronté à un facteur de risque, par exemple une situation stressante difficile à affronter. Plutôt que d'agir de façon constante ou permanente, l'action protectrice du soutien social s'intensifie de façon proportionnelle à l'intensité de l'exposition à un facteur de risque. Tessier et ses collaborateurs (1989) rapportent que dans le modèle de l'effet indirect, le soutien social agit de façon à atténuer les effets négatifs se situant dans la relation stresseur-maladie (physique ou mentale).

Toutefois, certaines conditions méthodologiques sont exigées pour la mesure de l'effet indirect. Plusieurs auteurs insistent notamment sur les précautions suivantes: (a) la nécessité d'utiliser un échantillon de sujets partageant une expérience commune et permettant l'accès à deux groupes appariés dont un est exposé à un événement stressogène, (b) la mesure distincte de différentes fonctions de soutien, (c) l'étude de la relation soutien-adaptation dans une perspective temporelle, (d) l'indépendance entre la mesure de soutien et celle des stresseurs et (e) la présence d'une corrélation modérée entre le soutien et la variable critère (Gagnier, 1995; Muckle, 1993; Muckle & Tessier, 1995).

Le modèle de l'effet direct propose plutôt que l'action protectrice du soutien social agit en tout temps, qu'un individu soit ou non exposé à un facteur de risque. Cet

effet constant procure du bien-être et un sens de la stabilité au quotidien (Cohen & Wills, 1985). Il confirme à l'individu sa valeur et l'appréciation que son entourage lui porte (Cobb, 1976). Dans ce modèle, le soutien social est positivement relié à l'adaptation, constituant un facteur essentiel à un bon maintien de la santé mentale et physique. Les gens socialement isolés sont considérés comme étant plus à risque de mésadaptation (Muckle et al., 1991; Thoits, 1982b, 1986), surtout s'ils ne peuvent avoir recours à au moins un confident (Gagnier, 1995). Les gens socialement bien entourés font partie d'un réseau dont les ressources de soutien sont susceptibles d'être accessibles lorsqu'ils en auront besoin (Muckle, 1993; Provost, 1995). L'accessibilité du soutien (évalué par sa disponibilité et la satisfaction qui en découle) et le désir d'aide seront mesurés dans la présente étude portant sur l'évaluation de l'effet direct du soutien social.

### L'Impact du Soutien Social sur le Stress et l'Épuisement Professionnel

De multiples facteurs<sup>1</sup> individuels, interactionnels et environnementaux sont susceptibles d'influencer les mécanismes d'action du soutien social. Les effets<sup>2</sup> qu'ils procurent sur l'adaptation de l'individu sont multiples et se répercutent dans des contextes fort variés. Toutefois, considérant les objectifs spécifiques de la présente

---

<sup>1</sup> Voir à ce sujet les travaux de Chamberland (1995), Malo (1995), Provost (1995), Tessier et al., (1992), Tousignant (1992) soulignant la contribution de différents facteurs (reliés au contexte, à l'individu qui reçoit le soutien, à celui qui l'offre) dans le processus transactionnel entourant le soutien social.

<sup>2</sup> Lieberman (1982), Malo (1995), Muckle & Tessier (1995), Pearlin (1983), Thoits, (1986) et Tousignant (1992) rapportent une variété d'effets positifs mais aussi négatifs du soutien social et ce, tant sur l'individu lui-même que sur son environnement social.

étude, nous insisterons sur les relations existant entre le soutien social, le stress vécu au travail et l'épuisement professionnel.

Dans une étude cherchant à vérifier les liens entre la présence de stresseurs, l'état de stress, le soutien social et l'état de santé physique et mental chez des éducatrices en garderie ( $N = 103$ ), Tessier et ses collaborateurs (1989) ont montré que le soutien émotionnel provenant du conjoint et des proches est significativement relié à l'état de stress psychologique ( $r = -.30$ ). De plus, ce niveau de stress varie selon que le soutien est élevé ou plus faible ( $F_{(1, 101)} = 13.27$ ,  $p \leq .01$ ). Par ailleurs, les relations soutien-stresseurs, soutien-santé et stresseurs-santé ne sont pas significatives.

Guay-Genest (1987) arrive à des résultats comparables dans une étude portant sur les impacts du double rôle chez des infirmières ( $N = 172$ ). Désirant vérifier les liens entre l'exposition à des stresseurs, l'état de stress et le soutien social, elle conclut à une relation significative entre l'état de stress et l'absence de support au travail ( $r = .21$ ), et entre l'état de stress et la présence du soutien émotionnel du conjoint ( $r = -.31$ ).

Il est à souligner que le lien entre l'état de stress psychologique et l'épuisement professionnel est à son tour démontré dans une étude portant sur 123 infirmières (Dion & Tessier, 1992). Des corrélations significatives sont obtenues entre l'état de stress et chacun des trois facteurs de l'épuisement tel que mesuré par le Maslach Burnout Inventory (MBI): épuisement émotionnel ( $r = .67$ ), dépersonnalisation ( $r = .38$ ) et

accomplissement personnel ( $r = -.47$ ). Il n'est donc pas étonnant que les études portant sur la relation entre l'état de stress et le soutien social, arrivent à des conclusions similaires à celles s'intéressant aux liens entre cette dernière variable et l'épuisement professionnel.

Ainsi, Manlove (1994) démontre la contribution du soutien social à prévenir l'épuisement professionnel chez 188 employés travaillant avec des enfants. La proportion de variance expliquée par la variable soutien social est significative ( $p \leq .01$ ) pour deux des trois sous-échelles du MBI soit 6 % pour l'épuisement émotionnel et 5 % pour la dépersonnalisation. De son côté, Maas (1990) constate que la présence du soutien social contribue à diminuer le stress perçu au travail et à prévenir l'épuisement professionnel. L'introduction dans un milieu de travail de groupes de soutien par les pairs amène une augmentation de la densité et de l'utilisation du réseau social. Dans leur revue de la documentation, Bozzini et Tessier (1985) rapportent que la présence du soutien social provenant des confrères de travail, des superviseurs, mais surtout du conjoint, a un effet immunitaire sur la santé physique et mentale des mères travailleuses. Ils soulignent les effets bénéfiques du soutien social sur le niveau de stress vécu et sur la prévention de l'épuisement professionnel.

Majoritairement, la position des auteurs est sans équivoque. Le soutien social provenant des pairs et des superviseurs a un effet bénéfique sur le stress vécu au travail et également, permet de prévenir l'épuisement professionnel (Barrera et al., 1981; Browner

et al., 1987; Caplan et al., 1975; Cohen & Wills, 1985; Curbow, 1990; Hatton & Emerson, 1993; Kontos & Riessen, 1993; Miller et al., 1990; Pines et al., 1982; ; Savicki & Cooley, 1987; Sharrard, 1992).

Trois grandes constatations se dégagent des résultats de recherches rapportés. Premièrement, les chercheurs reconnaissent que l'état de stress est un indicateur valable de l'adaptation d'un individu à son environnement de travail. Deuxièmement, l'épuisement professionnel, en plus d'être une conséquence majeure qui découle de l'exposition à des stresseurs au travail, est également relié à l'état de stress. Troisièmement, la relation entre le soutien social et divers indicateurs associés au stress occupationnel est largement reconnue.

Les résultats rapportés questionnent la nécessité de reproduire ces vérifications auprès de nouvelles populations de recherche. Toutefois, la présente étude du phénomène du stress occupationnel trouve sa pertinence dans le contexte actuel de changements de pratiques où on assiste à des mutations importantes dans les fonctions des intervenants, mais aussi à une époque où les organisations se préoccupent de façon marquée des conséquences humaines et financières du stress au travail.

#### Résumé de la Problématique

La documentation scientifique portant sur le phénomène du stress occupationnel accorde une place prépondérante au secteur des professions d'aide. L'ensemble du

phénomène y est traité sous l'angle des stresseurs, de l'évaluation cognitive qu'en fait l'individu, de leurs conséquences potentielles et des variables intermédiaires permettant d'en moduler les impacts. La présente étude s'intéresse spécifiquement à l'état de stress, à l'épuisement professionnel et au soutien social.

Le terme stresseur réfère aux conditions environnementales ou événements considérés comme étant nocifs et susceptibles de générer du stress. Les stresseurs associés au secteur des professions d'aide sont multiples et potentiellement reliés les uns aux autres. Pour fins de présentation, nous les avons regroupés selon qu'ils proviennent des attentes des employés eux-mêmes, des clients, des relations avec les pairs et les superviseurs ou bien de facteurs organisationnels.

Les stresseurs dans le domaine de l'intervention en déficience intellectuelle sont globalement similaires à ceux des autres professions d'aide. Toutefois, certaines caractéristiques de ces personnes amènent parfois des difficultés à répondre à leurs besoins dans une perspective d'intégration sociale. Citons notamment des limitations importantes au niveau de l'autonomie, des capacités d'apprentissage, des interactions sociales et également, des difficultés causées par leurs problèmes de comportement ou de dépendance envers le personnel.

Toutefois, bien que les stresseurs soient nombreux et variés dans le secteur des professions d'aide, il n'est pas démontré que le fait d'être exposé à un stresseur implique

une réponse spécifique de stress. Différents facteurs reliés par exemple au contexte, aux expériences antérieures de l'individu, à ses caractéristiques, à sa façon de percevoir et d'évaluer une situation sont susceptibles d'influencer les conséquences de l'exposition à un stresseur. Ces conséquences sont multiples et leur intensité est fort variable. Parmi celles-ci, l'état de stress psychologique occupe une place majeure dans la présente étude. En plus de contribuer à clarifier les dissensions conceptuelles souvent constatées, l'état de stress est reconnu comme étant un indicateur valable du niveau d'adaptation de l'individu à son environnement. Ainsi, plutôt que d'évaluer le stress à partir de la mesure des stresseurs (stress-source), l'état de stress en permet une évaluation plus directe et plus fidèle (stress-effet). La recherche de Tessier et ses collaborateurs (1989) conclut d'ailleurs à une relation significative entre l'état de stress et la mesure des stresseurs et également, entre l'état de stress et la maladie physique et mentale; relation qui s'avère non significative entre les stresseurs et la maladie.

Quoique de nombreux facteurs individuels y soient souvent associés, l'épuisement professionnel est considéré comme une conséquence majeure de l'exposition prolongée et chronique à des stresseurs au travail. L'implication intense de l'employé dont la centration porte principalement sur les problèmes des clients, engendre une pression émotive qui constitue une source de stress importante contribuant ainsi à l'épuisement. Dans cet esprit, les conséquences du stress occupationnel sont envisagées comme faisant partie d'un continuum, l'épuisement professionnel se situant à son extrémité.

L'importance du soutien social comme variable susceptible d'interagir avec le stress vécu au travail est largement reconnue. Plusieurs études insistent sur l'évaluation subjective du soutien social qui, dans la présente recherche, est envisagée sous l'appellation sentiment d'être soutenu.

### Hypothèses de Recherche

Cette recherche s'intéresse spécifiquement aux relations entre l'état de stress psychologique, l'épuisement professionnel et le soutien social. Puisque l'épuisement professionnel s'évalue à partir de trois facteurs distincts (épuisement émotionnel, dépersonnalisation, accomplissement personnel), différentes sous-relations sont incluses dans les hypothèses avancées.

L'état de stress psychologique sera corrélé avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et inversement corrélé avec l'accomplissement personnel.

L'état de stress psychologique sera inversement corrélé avec le soutien social.

Le soutien social sera inversement corrélé avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et positivement corrélé avec l'accomplissement personnel.

## Méthode

Ce chapitre présente les éléments méthodologiques de l'étude. Dans un premier temps, nous exposons les caractéristiques de la population de recherche. Nous décrivons ensuite les instruments de mesure utilisés et le déroulement de l'expérimentation.

### Sujets

Cette étude a été menée auprès d'intervenants<sup>1</sup> ( $N = 60$ ) qui travaillent dans différents services de type communautaire d'un établissement de la région Mauricie/Bois-Francs, auprès de personnes présentant une déficience intellectuelle. L'âge des sujets varie de 25 à 58 ans avec une moyenne de 39.96 ans. Majoritairement, les sujets sont de sexe féminin, représentant 75 % ( $n = 45$ ) de la population étudiée, tandis que le pourcentage des sujets masculins s'élève à 25 % ( $n = 15$ ). Le nombre moyen d'années de scolarité est de 15.9 ans. Les sujets travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis 16.5 ans en moyenne. Les intervenants sont en contact direct avec les personnes à qui ils offrent des services ou avec leurs proches (p. ex. famille, réseau social) pendant 21.21 heures en moyenne par semaine.

---

<sup>1</sup> Quoique certains titres d'emploi diffèrent, l'appellation intervenant est utilisée, car elle représente l'ensemble des sujets faisant partie de cette étude et ce, considérant la nature même de leur travail auprès des personnes recevant des services.

## Instruments de Mesure

Quatre instruments de mesure ont été utilisés: (a) le Questionnaire de Renseignements Généraux, (b) la Mesure du Stress Psychologique, (c) le Maslach Burnout Inventory et (d) la Mesure du Sentiment d'être Soutenu.

Questionnaire de Renseignements Généraux. Ce questionnaire vise à situer chaque sujet au plan socio-démographique. Les questions portent sur le sexe, l'âge, le nombre d'années de scolarité complétées, le nombre d'années de travail dans le réseau de la santé et des services sociaux et le nombre moyen d'heures de travail hebdomadaire effectuées en contact direct avec les personnes recevant des services ou avec leurs proches (voir Appendice A).

Mesure du Stress Psychologique. La Mesure du Stress Psychologique (MSP) (Lemyre et al., 1990) évalue l'état de stress des sujets. La version intégrale comprend 49 indicateurs de types cognitivo-affectifs, somatiques et comportementaux associés à l'état subjectif d'être stressé. À l'aide d'une échelle de type Likert allant de *pas du tout* (1) à *énormément* (8), le sujet évalue l'intensité de chacun des indicateurs et ce, en se référant aux 4 ou 5 derniers jours. Les items réfèrent à une conception populaire du stress concrétisée par l'expérience personnelle vécue et auto-observée par le sujet (p. ex. « je suis fatiguée », « je sens beaucoup de pression sur les épaules »). Le coefficient de

consistance interne de la version intégrale est de .96 et sa fidélité test-retest est de .63 à deux semaines d'intervalle ( $N = 1520$ ).

Toutefois, la version abrégée de 25 items (MSP-25 A) est utilisée dans la présente étude (voir Appendice B). Elle corrèle à .98 avec la version intégrale. La consistance interne ( $\alpha = .95$ ) et la fidélité test-retest à 2 semaines ( $r = .84$ ) et 6 mois d'intervalle ( $r = .56$ ) témoignent de la stabilité de cette mesure. La somme des résultats aux 25 items constitue le score brut total du sujet qui sera utilisé lors des analyses statistiques. Des comparaisons pourront être effectuées avec les moyennes obtenues auprès de l'échantillon ayant servi à élaborer l'instrument de mesure ( $N = 1520$ ). La MSP-25 A origine de recherches effectuées auprès d'une population non clinique et elle a démontré son utilité dans le domaine du stress au travail.

Maslach Burnout Inventory. Le niveau d'épuisement professionnel est évalué à l'aide d'une traduction du Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et Jackson (1981b)<sup>1</sup>. La traduction française réalisée par Gévry et Alain (1987) est utilisée dans la présente étude<sup>2</sup>. Cet instrument constitué de 22 items se présente sous forme d'échelles de type Likert. Chaque item est évalué selon deux dimensions soit en termes de fréquence *jamais* (0) à *toujours* (6) et d'intensité *jamais* (0) à *très fort* (6). Les termes

<sup>1</sup> L'autorisation d'utiliser le Maslach Burnout Inventory (MBI) est reproduite à l'Appendice C.

<sup>2</sup> Bien que nous utilisons une version française, nous conserverons, pour fins de présentation, l'appellation originale Maslach Burnout Inventory (MBI).

« recipient » de la version originale anglaise et « étudiant » apparaissant à plusieurs items de la version traduite ont été remplacés par le terme « usager ».

L'ensemble des items réfère aux sentiments et attitudes du sujet à propos de son emploi. Les résultats obtenus permettent de situer le niveau d'épuisement professionnel selon trois facteurs soit (1) l'épuisement émotionnel, (2) la dépersonnalisation et (3) l'accomplissement personnel. L'épuisement émotionnel (9 items) réfère au sentiment d'être à la limite physiquement et émotionnellement. La dépersonnalisation (5 items) consiste en des réponses insensibles et impersonnelles envers les personnes recevant des services. L'accomplissement personnel (8 items) s'adresse aux sentiments de compétence et de réussite au travail.

Les résultats de chacun de ces trois facteurs doivent être cumulés séparément et ce, en tenant compte des dimensions fréquence et intensité. Six résultats distincts sont donc obtenus: (a) épuisement émotionnel (fréquence et intensité), (b) dépersonnalisation (fréquence et intensité) et (c) accomplissement personnel (fréquence et intensité). Un niveau élevé d'épuisement professionnel serait confirmé par la combinaison suivante: des résultats élevés aux facteurs épuisement émotionnel et dépersonnalisation, et un résultat faible au facteur accomplissement personnel. Quoiqu'il soit possible de situer le niveau d'épuisement professionnel des répondants dans les catégories faible, moyen et élevé, les analyses statistiques seront effectuées à partir des résultats numériques. Ceci

permet, comme le soulignent Maslach et Jackson (1981b), de réaliser des analyses plus précises.

Le tableau 1 compare les indices de consistance interne de la version originale du Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981b) et de la version française de Gévry et Alain (1987) avec ceux obtenus dans la présente étude. Toutes les sous-échelles du MBI montrent un niveau élevé de consistance interne sauf la dépersonnalisation qui présente un indice légèrement inférieur à celui de la version originale. Notons enfin que le titre « Perception de votre Emploi » figurait à ce questionnaire, précaution proposée par les auteurs de la version originale de façon à ne pas influencer les répondants.

Mesure du Sentiment d'être Soutenu. La Mesure du Sentiment d'être Soutenu est issue des recherches réalisées en 1987-1988 au Laboratoire Enfance, Famille et Santé de l'Université Laval (Dubé & Gagnon, 1988). La version utilisée dans la présente étude est grandement inspirée des travaux de Muckle (1993). Le sentiment d'être soutenu est établi à partir de l'évaluation faite par le sujet de la disponibilité et de la satisfaction de l'aide obtenue des membres de son réseau de soutien social, pour faire face à des situations stressogènes (stresseurs). Dans la version originale, le sujet identifie 10 stresseurs qui le préoccupent parmi une liste de stresseurs proposés. Toutefois, l'auteur a apporté des modifications à l'outil afin de recueillir des informations pertinentes aux visées de la présente étude d'une part et dans le but de préciser les consignes d'utilisation

Tableau 1

Indices de Consistance Interne de Maslach Burnout Inventory (MBI):  
 Version Originale (Maslach & Jackson, 1981b), Version Française  
 (Gévry & Alain, 1987) et Présente Étude

Sous-échelles du MBI	Version originale	Version française	Présente étude
Épuisement émotionnel			
Fréquence	.90	.89	.89
Intensité	.87	.88	.88
Dépersonnalisation			
Fréquence	.79	.74	.57
Intensité	.76	.70	.59
Accomplissement personnel			
Fréquence	.71	.78	.73
Intensité	.73	.71	.79

d'autre part (voir Appendice D). Respectant les fondements théoriques voulant que les stresseurs soient reliés à ce que vit le sujet (Muckle et al., 1991; Tessier, Blais & Dion, 1995), ce dernier devait lui-même identifier les 5 stresseurs qui s'avéraient à ce moment les plus préoccupants dans son environnement de travail. Il devait ensuite préciser le niveau de préoccupation vécu en regard de chacun des stresseurs et ce, à l'aide d'une

échelle Likert à 8 niveaux allant de *pas du tout* (1) à *énormément* (8). Pour les stresseurs pour lesquels il souhaite recevoir de l'aide, le sujet indiquait sa perception de la disponibilité des gens pour l'aider ainsi que sa satisfaction quant à l'aide obtenue. Le score représentant le sentiment d'être soutenu est un composite des résultats aux dimensions Disponibilité et Satisfaction.

Le coefficient de consistance interne de la mesure du sentiment d'être soutenu est de .87 (alpha de Cronbach) et sa stabilité test-retest est de .83 à 2 semaines d'intervalle. Les résultats des travaux réalisés par Muckle (1993) témoignent de sa validité de contenu.

#### Déroulement de l'Expérimentation

Le consentement à procéder à l'expérimentation a initialement été obtenu auprès du Directeur des services de réadaptation et de la Directrice des ressources humaines du Centre de Services en Déficience Intellectuelle Mauricie/Bois-Francs. De plus, le conseiller à la recherche et au développement a exprimé son soutien en regard de la présente recherche (voir Appendice E).

Sur les sept territoires d'accès (TAC) où sont offerts des services aux usagers, trois ont été retenus de façon aléatoire en s'assurant toutefois de couvrir tous les types de services communautaires. Par le biais du coordonnateur de chacun des TAC, une note de l'auteur a été acheminée aux intervenants afin de les informer sommairement des

objectifs de la recherche et de les inviter à participer volontairement à une expérimentation (voir Appendice F). Sur une brève période de temps, soit entre le 23 mai et le 6 juin 1995, les intervenants ont été rencontrés lors des réunions d'équipe. La majorité d'entre eux ont accepté de participer à l'expérimentation, soit 88 %.

Après avoir pris connaissance de la note expliquant la démarche à suivre, (voir Appendice G) les sujets devaient signer puis remettre le formulaire de consentement à participer à la présente expérimentation (voir Appendice H). Les consignes étaient données de façon systématique et uniforme par un seul et même expérimentateur. Des couleurs différentes permettaient de distinguer chacun des questionnaires dont l'ordre de passation était contrôlé<sup>1</sup>. Une période d'environ 30 minutes était généralement suffisante pour compléter individuellement les quatre questionnaires regroupés en un seul document. Celui-ci était recueilli immédiatement ce qui contribuait à assurer la fiabilité de la cueillette des données. De manière à garantir la confidentialité, les noms des intervenants ne figuraient pas sur les questionnaires et les formulaires de consentement étaient recueillis de façon distincte.

---

<sup>1</sup> Les sujets devaient compléter dans l'ordre le Questionnaire de Renseignement Généraux, la Mesure du Stress Psychologique, le Maslach Burnout Inventory et la Mesure du Sentiment d'être Soutenu.

## Résultats

L'exposé des résultats comporte deux sections: l'analyse des données et la présentation des résultats. La première section comprend les stratégies employées en vue du traitement des données. La seconde présente d'abord les statistiques descriptives des résultats obtenus aux trois instruments de mesure utilisés: la Mesure du Stress Psychologique (MSP-25 A), le Maslach Burnout Inventory (MBI) et la Mesure du Sentiment d'être Soutenu. Des analyses corrélationnelles rapportent ensuite les liens existant entre les trois variables étudiées soit l'état de stress psychologique, l'épuisement professionnel et le soutien social. De plus, une attention est accordée aux relations entre ces trois mêmes variables et les données démographiques et professionnelles recueillies. Des tests-t permettent de vérifier les différences existant au niveau du sexe. Enfin, des analyses de régression multiple explorent la contribution de certaines variables à l'explication de l'épuisement professionnel.

### Analyse des Données

L'évaluation de l'état de stress psychologique est obtenue par l'addition des résultats aux 25 items de la MSP-25 A, complétée à l'aide d'une échelle Likert allant de 1 à 8. La question 14 étant inversée, son résultat initial doit être soustrait du chiffre neuf. Le score brut total est utilisé pour effectuer les analyses statistiques.

Le MBI permet d'évaluer le niveau d'épuisement professionnel à partir de trois facteurs soit l'épuisement émotionnel (items 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), la dépersonnalisation (items 5, 10, 11, 15, 22) et l'accomplissement personnel (items 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Chacun de ces trois facteurs comprend deux sous-échelles distinctes, ce qui permet d'obtenir un score brut total pour la fréquence et un autre pour l'intensité. Il en résulte un total de six scores qu'il faut considérer séparément lors du traitement des données.

Le sentiment d'être soutenu se mesure à partir des résultats aux dimensions Disponibilité et Satisfaction quant à l'aide obtenue pour faire face aux stresseurs pour lesquels le sujet souhaite effectivement être aidé. Les travaux de Muckle (1993) indiquent pour ces deux dimensions un poids factoriel similaire. Selon les données de la présente étude, leur corrélation s'avère élevée et significative ( $r = .76$ ). Comme ces deux dimensions contribuent à vérifier un même construit théorique, soit le sentiment d'être soutenu, le score du sujet est donc obtenu en calculant la moyenne des résultats aux dimensions Disponibilité et Satisfaction. Ce score moyen est ensuite utilisé lors des analyses statistiques.

### Présentation des Résultats

Le tableau 2 illustre les corrélations entre chacune des sous-échelles du MBI. En se référant aux données entre parenthèses, on remarque que les corrélations provenant de

Tableau 2

Intercorrelations entre les Sous-Échelles du MBI: Version Originale  
et Version Française Utilisée dans la Présente Étude.

Sous-échelles du MBI	1	2	3	4	5	6
1						
2	.85 (.82)					
3	.52 (.65)	.44 (.55)				
4	.49 (.59)	.53 (.65)	.78 (.86)			
5	-.43 (-.29)	-.32 (-.29)	-.41 (-.33)	-.33 (-.31)		
6	-.29 (-.26)	-.11 (-.07)	-.39 (-.34)	-.25 (-.19)	.82 (.67)	

*Note.* Les  $r \geq .26$  en valeur absolue sont significatives à  $p \leq .05$

- 
1. Épuisement émotionnel, dimension fréquence
  2. Épuisement émotionnel, dimension intensité
  3. Dépersonnalisation, dimension fréquence
  4. Dépersonnalisation, dimension intensité
  5. Accomplissement personnel, dimension fréquence
  6. Accomplissement personnel, dimension intensité
- 

la version originale se rapprochent de celles obtenues avec la version française utilisée dans la présente étude. Quatre des six sous-échelles montrent des corrélations significatives statistiquement. Seule la corrélation entre la dimension intensité des facteurs accomplissement personnel et épuisement émotionnel ( $r = -.11$ ,  $p = .418$ ) et celle

entre la dimension intensité des facteurs accomplissement personnel et dépersonnalisation ( $r = -.25$ ,  $p = .057$ ) n'atteignent pas le seuil de signification ( $p \leq .05$ ). Ces deux corrélations sont également les plus basses dans la version originale. Toutefois, les dimensions fréquence et intensité d'un même facteur obtiennent les corrélations les plus fortes.

Il est à noter que les facteurs épuisement émotionnel et dépersonnalisation sont corrélés positivement et chacun est corrélé négativement avec le facteur accomplissement personnel. Ceci respecte la logique même du MBI puisque des scores élevés aux facteurs épuisement émotionnel et dépersonnalisation, associés à un score faible au facteur accomplissement personnel, indiquent un niveau élevé d'épuisement professionnel.

Nous présentons au tableau 3 les moyennes et écarts types obtenus par les sujets pour chacune des trois variables étudiées. Comme pour le tableau précédent, les données entre parenthèses permettent de comparer les résultats obtenus par les auteurs des versions originales de la MSP-25 A ( $N = 1520$ ) et du MBI ( $N = 1936$  pour l'intensité,  $N = 1400$  pour la fréquence) avec ceux recueillis dans la présente étude. On constate que les résultats à la MSP sont similaires à ceux obtenus auprès de l'échantillon normatif, ce qui s'est également reflété lorsqu'on a comparé ces résultats en fonction du sexe. Toutefois, les moyennes au MBI des sous-échelles épuisement émotionnel et accomplissement personnel sont légèrement inférieures à celles obtenues avec

Tableau 3

Moyennes et Écarts Types de l'Échantillon pour chacune des Variables Étudiées (N = 60)

Variables	Moyennes	Écarts types
Mesure du stress psychologique	75.87 (74.30)	24.35 (28.40)
Épuisement émotionnel		
dimension fréquence	21.22 (24.08)	8.50 (11.88)
dimension intensité	26.62 (31.68)	10.12 (13.84)
Dépersonnalisation		
dimension fréquence	5.42 (9.40)	3.92 (6.90)
dimension intensité	6.93 (11.71)	4.86 (8.09)
Accomplissement personnel		
dimension fréquence	33.40 (36.01)	4.81 (6.93)
dimension intensité	34.77 (39.70)	5.12 (7.68)
Sentiment d'être soutenu	4.47	1.69

l'instrument original et les cotes les plus basses sont celles rapportées à la sous-échelle dépersonnalisation.

Il n'existe pas de norme en ce qui a trait à la mesure du sentiment d'être soutenu.

Les intervenants devaient évaluer la disponibilité et la satisfaction quant à l'aide obtenue

à partir d'une échelle Likert allant de 1 à 8. La moyenne ( $m = 4.47$ ) indique que les intervenants se situent à mi-chemin entre *assez* et *moyennement* satisfait quant à leur sentiment d'être soutenu. De plus, cet instrument de mesure fournit des données additionnelles qui permettent d'enrichir la description de l'échantillon. Ainsi, bien qu'il était demandé aux sujets d'identifier 5 stresseurs, le nombre moyen de stresseurs rapportés est de 4.1 et l'intensité moyenne reflétant le niveau de préoccupation face à ces stresseurs est de 5.82<sup>1</sup>. Enfin, le pourcentage de stresseurs pour lesquels les sujets souhaitent recevoir de l'aide se révèle élevé (77 %).

Pour chacune des trois variables soit le stress psychologique, l'épuisement professionnel et le sentiment d'être soutenu, les analyses descriptives n'indiquent aucune différence significative entre les sexes.

Des analyses corrélationnelles (voir tableau 4) permettent d'estimer les liens entre les trois facteurs de l'épuisement professionnel, l'état de stress psychologique et le sentiment d'être soutenu. On observe une relation significative entre l'état de stress et chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel et ce, tant sur la dimension fréquence qu'intensité. Les sujets qui présentent un niveau plus élevé de stress psychologique rapportent également un niveau plus important d'épuisement professionnel. Tel qu'attendue, cette relation est positive pour les facteurs épuisement

---

<sup>1</sup> Notons que l'échelle de type Likert servant à indiquer la disponibilité et la satisfaction quant à l'aide obtenue, permettait également aux sujets de déterminer leur niveau de préoccupation en regard des stresseurs rapportés.

Tableau 4

Coefficients de Corrélation entre les Sous-Échelles du Maslach Burnout Inventory,  
L'état de Stress Psychologique et le Sentiment d'être Soutenu (N = 60)

Sous-échelles du Maslach Burnout Inventory	Mesure du Stress Psychologique	Mesure du Sentiment d'être Soutenu
Épuisement émotionnel		
Fréquence	.73***	-.26*
Intensité	.66***	-.24
Dépersonnalisation		
Fréquence	.39**	-.32*
Intensité	.39**	-.39**
Accomplissement personnel		
Fréquence	-.40**	.25*
Intensité	-.28*	.14
Mesure du Stress Psychologique		-.17

\* p ≤ .05, \*\* p ≤ .01, \*\*\* p ≤ .001

émotionnel et dépersonnalisation alors qu'elle est négative pour le facteur accomplissement personnel.

La relation entre l'épuisement professionnel et le sentiment d'être soutenu s'avère significative pour les facteurs épuisement émotionnel (fréquence), dépersonnalisation (fréquence, intensité) et accomplissement personnel (fréquence). Cette relation se révèle non significative pour les facteurs épuisement émotionnel et accomplissement personnel et ce, seulement sur la dimension intensité. Contrairement à ce qui est observé avec l'état de stress psychologique, le soutien social est relié positivement à l'accomplissement personnel, alors que cette relation est négative en ce qui concerne les facteurs épuisement émotionnel et dépersonnalisation.

Bien qu'une tendance se dessine quant à l'existence d'une relation inverse entre l'état de stress psychologique et le soutien social, les résultats ne sont pas significatifs.

Des analyses supplémentaires ont permis d'explorer la relation entre les stresseurs identifiés par les sujets à la Mesure du Sentiment d'être Soutenu, l'épuisement professionnel d'une part et l'état de stress psychologique d'autre part. Seul le facteur épuisement émotionnel (fréquence et intensité) montre une corrélation significative avec le niveau d'intensité de ces stresseurs. Une relation significative est également observée entre l'état de stress psychologique et l'intensité des stresseurs rapportés.

De plus, des analyses corrélationnelles ont été effectuées entre les trois variables principales de cette étude et les données démographiques recueillies soit l'âge, la scolarité, le nombre d'années de travail dans le réseau et le nombre d'heures de travail

hebdomadaire en contact direct avec les usagers et leurs proches. L'épuisement professionnel et l'état de stress psychologique ne présentent aucune relation significative avec chacune de ces variables démographiques. Quant au soutien social, il est corrélé avec une seule de ces variables soit la scolarité ( $r = -.25$ ,  $p = .05$ ). Ainsi, les intervenants ayant plus de scolarité auraient le sentiment d'être moins soutenus.

À titre exploratoire, des analyses de régression multiple ont été effectuées afin d'examiner la contribution de certaines variables à la prédiction de l'épuisement professionnel. Les variables entrées dans l'équation sont: l'âge, le nombre d'années dans le réseau (Réseau), le nombre d'heures de travail hebdomadaire en contact direct avec les usagers, l'état de stress psychologique (MSP), le sentiment d'être soutenu (Soutien) et le niveau d'intensité des stresseurs rapportés. La méthode *stepwise* a été utilisée pour l'entrée des variables. Six équations, soit une par sous-échelle du Maslach Burnout Inventory, ont été produites.

Le tableau 5 illustre les résultats de ces analyses de régression. Il est à souligner que seules les variables indépendantes qui contribuent à expliquer une proportion de la variance de l'épuisement professionnel sont rapportées. Ainsi, les variables âge, nombres d'heures en contact direct et le niveau d'intensité des stresseurs rapportés ne sont pas parvenues à prédire de façon significative l'épuisement professionnel. Les variables MSP, Réseau et Soutien permettent ensemble d'expliquer 60 % de la variance du facteur épuisement émotionnel dimension fréquence. Quant à la dimension intensité du facteur

Tableau 5

## Régression Multiple des Variables Indépendantes sur l'Épuisement Professionnel

Sous-échelles du MBI	Variables dans l'équation	Bêta	t	p	$r^2$
<b>Épuisement émotionnel</b>					
Fréquence	MSP	.71	8.2	(.000)	
	Réseau	.23	2.6	(.011)	
	Soutien	-.19	-2.1	(.038)	
Intensité	MSP	.65	6.5	(.000)	.60, F(3, 55) = 27.24, p < .000
					.43, F(1, 57) = 42.35, p < .000
<b>Dépersonnalisation</b>					
Fréquence	MSP	.35	2.9	(.006)	
	Soutien	-.26	-2.2	(.033)	
Intensité	Soutien	-.33	-2.9	(.006)	.22, F(2, 56) = 7.88, p < .001
	MSP	.33	2.8	(.007)	
					.26, F(2, 56) = 9.69, p < .000
<b>Accomplissement personnel</b>					
Fréquence	MSP	-.39	-3.18	(.002)	
Intensité	MSP	-.26	-2.05	(.045)	.15, F(1, 57) = 10.13, p < .002
					.07, F(1, 57) = 4.20, p < .045

*Note.* MSP: Mesure du Stress Psychologique

Réseau: Nombre d'années dans le réseau de la Santé et des Services Sociaux

Soutien: Mesure du Sentiment d'être Soutenu

épuisement émotionnel, une seule variable ressort soit la MSP avec 43 % de variance expliquée. Les variables MSP et Soutien expliquent 22 % de la variance du facteur dépersonnalisation au niveau de la fréquence et 26 % pour l'intensité. Quant à l'accomplissement personnel au travail, une seule variable prédictrice se démarque soit la MSP avec 15 % pour la dimension fréquence et 7 % pour l'intensité. Il est à souligner que la MSP est la seule variable qui permet d'expliquer une proportion de la variance de chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel et ce, tant sur la dimension fréquence qu'intensité. De plus, considérant les corrélations significatives déjà observées entre la MSP et chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel, les relations entre ces deux variables feront l'objet d'une attention particulière dans la discussion des résultats.

## Discussion

La discussion des résultats s'articulera principalement autour de chacune des trois hypothèses avancées. L'ensemble de ces résultats nous invite à amorcer cette discussion en situant de façon plus précise les caractéristiques de notre population de recherche.

Rappelons qu'il s'agit d'intervenants représentant les différents types de services offerts aux personnes présentant une déficience intellectuelle d'un organisme de la région Mauricie/Bois-Francs. Les résultats des analyses descriptives nous permettent de conclure qu'ils ne constituent pas un groupe extrême et ce, tant au niveau de leur état de stress psychologique que de leur épuisement professionnel. L'état de stress des intervenants est similaire à celui de l'échantillon normatif ( $N = 1520$ ) issu de la population générale (Lemyre et al., 1990) et à celui obtenu auprès d'un groupe d'éducatrices en garderie ( $N = 165$ ) (Tessier et al., 1989). De plus, il est légèrement inférieur à l'état de stress d'un autre groupe d'éducatrices en garderie ( $N = 274$ ) (Tessier et al., 1995) et à celui d'un échantillon d'infirmières ( $N = 123$ ) (Dion, 1988). Quant au niveau d'épuisement professionnel<sup>1</sup> des intervenants, il s'avère moins élevé que celui de l'échantillon normatif ( $N = 1936$  pour l'intensité,  $N = 1400$  pour la fréquence) tel que rapporté par Maslach et Jackson (1981b). Il est inférieur à celui constaté par Edwards et

---

<sup>1</sup> Rappelons qu'un haut niveau d'épuisement professionnel est indiqué par des scores élevés aux facteurs épuisement émotionnel et dépersonnalisation, associés à un score faible au facteur accomplissement personnel; le score inversé à ce dernier facteur étant considéré dans la discussion portant sur la première et la troisième hypothèse.

Miltenberger (1991) chez des employés travaillant avec des personnes présentant une déficience intellectuelle ( $N = 78$ ). De plus, le niveau d'épuisement professionnel des intervenants de la présente étude est comparable à celui observé par Caton et ses collaborateurs (1988) auprès d'employés travaillant avec la même clientèle ( $N = 192$ ) et à celui obtenu par Dion (1988) auprès des éducatrices en garderie ( $N = 258$ ) et des infirmières ( $N = 123$ ).

### L'État de Stress Psychologique et l'Épuisement Professionnel

La première hypothèse visant à démontrer les liens entre l'état de stress psychologique et chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel est confirmée et ce, tant sur la dimension de la fréquence que de l'intensité. Plus précisément, l'état de stress est positivement corrélé avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et inversement corrélé avec le sentiment d'accomplissement personnel au travail. De plus, l'état de stress contribue à expliquer une part importante de chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel.

Ainsi, les intervenants plus stressés rapportent plus de symptômes reliés à leur épuisement émotif, des relations moins personnalisées qui se caractérisent par une perte d'intérêt envers les usagers et une baisse du sentiment de s'accomplir au travail. Ces résultats nous permettent de supposer que l'état d'être stressé constitue un juste indicateur du vécu des intervenants, compte tenu des relations confirmées avec chacun

des trois facteurs de l'épuisement professionnel. Ils rappellent également que les conséquences du stress au travail se situent sur un continuum, l'épuisement professionnel étant, selon plusieurs auteurs, à l'extrême de ce continuum (Cherniss, 1980; Etzion, 1984; Maslach, 1982).

Quelques études québécoises présentent des conclusions conformes aux résultats de notre étude. Tessier et ses collaborateurs (1995) démontrent les liens existant entre l'état de stress psychologique et chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel dans leur étude auprès des éducatrices en garderie ( $N = 272$ ). Ces relations sont également constatées par Dion et Tessier (1994) dans une recherche auprès d'une population d'infirmières ( $N = 123$ ). De plus, ces derniers auteurs rapportent des résultats comparables provenant de d'autres études (Greenglass & Burke, 1988; McCranie, Lambert & Lambert, 1987; Zager, 1982; cités dans Dion & Tessier, 1994).

Une relation plus étroite est toutefois observée entre l'état de stress psychologique et le facteur épuisement émotionnel<sup>1</sup>. Cette constatation est également rapportée par Dion et Tessier (1994) dans leur étude chez les infirmières. De leur côté, Tessier et ses collaborateurs (1995) remarquent une différence significative, à un an d'intervalle, de l'état de stress et du niveau d'épuisement émotionnel des éducatrices en garderie,

---

<sup>1</sup> Comparativement à ce qui est observé avec les deux autres facteurs de l'épuisement professionnel, l'état de stress psychologique est plus fortement corrélé avec le facteur épuisement émotionnel et également, il en explique une plus grande proportion de variance.

différences non significatives en ce qui a trait aux deux autres facteurs de l'épuisement professionnel.

Cette relation pourrait s'expliquer par la forte composante émotionnelle associée à chacun de ces deux concepts. D'une part, des indicateurs de types somatiques, comportementaux et cognitivo-affectifs interviennent dans la mesure de l'état de stress psychologique. Considérant qu'il s'agit de l'expérience de se sentir stressé, plus précisément d'un état ressenti au plan affectif selon la perception de l'intervenant, la dimension psychologique liée au rapport personnel (« self report ») occupe une place centrale (Lemyre, 1986; Lemyre et al., 1990; Tessier et al., 1995). D'autre part, l'épuisement émotionnel implique pour l'intervenant de ressentir la perte graduelle de ses ressources émotionnelles, phénomène qui fait généralement suite à un investissement affectif intense et prolongé auprès des usagers (Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1981b, 1986).

Rappelons également que le phénomène du stress occupationnel peut être traité sous différents angles. Plusieurs recherches insistent sur la mesure des stresseurs alors que d'autres mettent l'accent sur les conséquences, notamment par la mesure de différents indicateurs de pathologie (p. ex. anxiété, dépression). En s'intéressant à l'état de stress, la présente étude adopte une position différente, découlant des travaux de Lemyre (1986) et inspirée de la recherche de Tessier et ses collaborateurs (1989). Ces derniers auteurs concluent à des relations état de stress - stresseurs et également, état de

stress - maladie mentale et physique. Toutefois, ils n'ont pas observé de relations significatives entre la mesure des stresseurs et ces mêmes indicateurs de maladie. Forts de ces résultats, ils situent d'une part l'état de stress comme ayant une position intermédiaire entre l'exposition à des stresseurs et la symptomatologie et d'autre part, comme étant un meilleur prédicteur de cette symptomatologie que ne le sont les stresseurs. Dans la présente étude, la relation observée entre l'état de stress et l'épuisement professionnel rejoint ces résultats. Bien que l'état de stress des intervenants soit comparable à celui de la population générale et que leur niveau d'épuisement professionnel soit plus bas que celui de l'échantillon normatif, la relation entre ces deux variables est fortement démontrée.

Ces résultats sont d'un double intérêt. D'un part, ils confirment la position des auteurs de la Mesure du Stress Psychologique (Lemyre et al., 1990) quant à la valeur de cet instrument à fournir des indices sensibles de détresse psychologique. D'autre part, ils rappellent la contribution empirique largement reconnue du Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981b).

### L'État de Stress Psychologique et le Soutien Social

La seconde hypothèse cherchant à démontrer l'existence d'une relation positive entre l'état de stress psychologique et le soutien social est infirmée. Face aux situations que les intervenants évaluent comme étant préoccupantes au travail, la perception qu'ils

ont d'être soutenus n'est pas reliée à un niveau plus bas de leur état de stress. Nous tenterons de comprendre ces résultats en nous référant d'abord à des recherches qui, au contraire, concluent à cette relation soutien - état de stress. Nous explorerons ensuite certains facteurs qui pourraient expliquer nos résultats.

La relation entre l'état de stress psychologique et le soutien émotif provenant du conjoint a été démontrée dans une étude s'intéressant aux relations entre les conditions de travail, le soutien social et la santé chez des éducatrices en garderie (Tessier et al., 1989). Cette relation a également été constatée dans des recherches portant sur le double rôle chez des infirmières (Guay-Genest, 1987) et sur l'état de stress chez des mères suite à la naissance d'un premier enfant (Smolla, 1989). D'autres auteurs concluent à une relation état de stress psychologique - soutien social en utilisant, comme dans la présente étude, la Mesure du Sentiment d'être Soutenu. Pensons à Muckle (1993) dans sa recherche portant sur l'adaptation des mères et des pères ayant un premier enfant malformé et à Tessier (1993) dans son étude sur les comportements coercitifs des parents. De leur côté, Tessier et ses collaborateurs (1995) observent une relation entre l'état de stress et le soutien social chez des éducatrices en garderie et ce, tant pour le soutien provenant du conjoint, du milieu de travail, que de la perception de l'individu lui-même (sentiment d'être soutenu).

Par ailleurs, la relation entre l'état de stress psychologique et le soutien social s'avère non significative dans la présente étude. Afin de faire ressortir certains

arguments qui pourraient expliquer ces résultats, il convient de poser un regard sur la nature des instruments de mesure utilisés et de faire appel à des corrélations secondaires.

D'une part, rappelons que des stresseurs sont requis pour compléter la Mesure du Sentiment d'être Soutenu puisqu'ils servent pour l'évaluation de la disponibilité et de la satisfaction quant à l'aide obtenue. Dans la présente étude, cet instrument de mesure a fait l'objet de légères modifications<sup>1</sup> en accord avec une des auteures principales (Muckle, 1993).

D'autre part, des analyses secondaires apportent les constatations suivantes: le niveau d'intensité moyen des stresseurs identifiés ( $m = 5.8$ ) est positivement corrélé à l'état de stress ( $r = .41$ ,  $p \leq .001$ ) ce qui apparaît conforme à la position voulant que les gens plus stressés ont tendance à percevoir les événements comme étant plus stressants (Lemyre, 1986). Par contre, la relation entre ce même niveau d'intensité des stresseurs et le sentiment d'être soutenu pour y faire face est non significative et ce, bien que les intervenants désirent être aidés pour la majorité (77 %) des stresseurs rapportés.

---

<sup>1</sup> Considérant la position théorique voulant que les stresseurs doivent être reliés à la réalité vécue par la population à l'étude et à défaut d'avoir accès à une liste standardisée et pertinente dans laquelle ils auraient pu choisir, les intervenants identifiaient eux-mêmes cinq stresseurs qui les préoccupent actuellement dans leur travail. De plus, grâce à une échelle Likert allant de 0 à 8, ils indiquaient jusqu'à quel point ils se sentent préoccupés par chacun des stresseurs rapportés.

Trois arguments sont proposés comme tentatives d'explication de l'absence de lien significatif entre l'état de stress et le sentiment d'être soutenu.

1. L'état de stress peu élevé des intervenants suggère qu'il peut effectivement être attendu que leur besoin d'être soutenu n'y soit pas relié.
2. Il est possible que l'aide perçue puisse ne pas correspondre à l'aide désirée. Le soutien pourrait par exemple être perçu comme étant de nature instrumentale alors qu'en réalité, les intervenants désirent du soutien émotif.
3. L'état de stress constitue un concept plus général qui s'adresse à ce qui est globalement vécu en se référant aux 4 ou 5 derniers jours, alors que les stresseurs demandés et le soutien permettant d'y faire face relèvent du contexte plus spécifique du travail.

Globalement, ces résultats rappellent d'une part l'importance d'évaluer le stress et le soutien social en fonction de contextes spécifiques. Ils confirment d'autre part la nécessité de s'adresser aux sources de stress auxquelles la population à l'étude est effectivement exposée (Muckle et al., 1991; Tessier et al., 1995).

### L'Épuisement Professionnel et le Soutien Social

Cette dernière hypothèse portant sur les relations entre l'épuisement professionnel et le soutien social se confirme pour quatre des six sous-échelles du Maslach Burnout Inventory (MBI). Le sentiment d'être soutenu est négativement relié à l'épuisement

émotionnel (dimension fréquence) et à la dépersonnalisation (dimensions fréquence et intensité) et il est positivement associé à l'accomplissement personnel (dimension fréquence). Ainsi, les intervenants qui ont le sentiment d'être soutenus rapportent moins d'essoufflement au plan émotionnel, moins de contacts impersonnels et dévalorisants avec les usagers et ils ont davantage le sentiment de se réaliser à leur travail.

La relation entre l'épuisement professionnel et le soutien social est démontrée dans de nombreuses recherches s'intéressant au stress et à l'adaptation de l'individu dans le secteur des professions d'aide (Maslach, 1982; Pines & Aronson, 1988; Pines et al., 1982; Savicki & Cooley, 1987; Tessier et al., 1989; Tessier et al., 1995). Pour plusieurs auteurs, c'est la qualité des relations supportantes provenant des pairs et des superviseurs qui est déterminante, notamment lorsque ces relations favorisent l'écoute et le soutien émotionnel (Hatton & Emerson, 1993; Maas, 1990; Manlove, 1994; Miller et al., 1990; Wessells, 1989). De son côté, Sharrard (1992) précise que le soutien social provenant des pairs et des superviseurs est relié à un plus faible niveau d'épuisement professionnel chez des employés travaillant dans des services intégrés à la communauté. Ce sont dans ces services que sont le plus fréquemment observés les indices d'isolement.

Toutefois, les résultats reliés à l'hypothèse portant sur la relation épuisement professionnel - soutien social soulèvent l'importance de nous attarder à deux considérations principales. D'abord, la documentation scientifique fait état d'un débat méthodologique quant à la pertinence d'utiliser les deux dimensions (fréquence et

intensité) du MBI. Plusieurs auteurs insistent sur le fait que ces deux dimensions sont habituellement fortement corrélées entre elles et privilégient la fréquence comme seul paramètre (Dion, 1988; Dion & Tessier, 1994; Pelletier, Coutu & Lamonde, 1995; Savicki & Cooley, 1987; Tessier et al., 1995). D'autres persistent à utiliser les deux dimensions, soutenant qu'il est ainsi possible de réaliser des analyses statistiques plus fines<sup>1</sup>, tout en offrant aux sujets la possibilité de mieux nuancer leurs réponses (Arthur, 1990; Caton et al., 1988; Edwards & Miltenberger, 1991; Gélinas, 1992; Gévry, 1987; Landsbergis, 1988; Maslach & Jackson, 1981a, 1981b). Maslach et Jackson, dans leur version révisée du MBI (1986), proposent toutefois d'utiliser uniquement la dimension fréquence, considérant qu'elle permet d'évaluer avec justesse l'épuisement professionnel.

La seconde considération qui attire notre attention est le lien plus marqué entre le facteur dépersonnalisation et le soutien social. Bien qu'il faille aborder ce résultat avec prudence, il est possible d'envisager que le soutien social soit plus étroitement relié à la qualité des relations intervenant - usager qu'il ne l'est avec l'enrichissement des ressources émotionnelles des intervenants et leur sentiment de s'accomplir au travail. Cette dernière considération semble rejoindre les résultats discutés aux deux premières hypothèses. Rappelons que le soutien social n'est pas relié à l'état de stress qui lui, est étroitement associé à l'épuisement professionnel. Dans la présente étude, le soutien

---

<sup>1</sup> C'est le cas notamment dans la présente étude considérant les relations observées entre l'épuisement professionnel et le soutien social et également, entre l'épuisement professionnel et l'état de stress psychologique.

social aurait donc une relation différente avec deux facteurs étroitement reliés entre eux. Ces résultats s'opposent à ceux obtenus par Tessier et ses collaborateurs (1995) qui rapportent que le soutien social est relié à l'état de stress et à l'épuisement professionnel. Par ailleurs, ces résultats permettent d'insister plus fortement encore sur l'effet possible du contexte déjà abordé lors de la discussion portant sur la deuxième hypothèse: le soutien social aurait un effet au plan professionnel, plus précisément sur le niveau d'épuisement professionnel des intervenants et ce, bien qu'il ne soit pas significativement relié à leur état de stress.

L'ensemble des résultats discutés ici ne saurait conduire à une généralisation pour tous les intervenants des professions d'aide. Il faut prendre en considération la dimension restreinte de la population de recherche et les niveaux peu élevés de stress et d'épuisement professionnel. Toutefois, l'étude confirme les tendances observées dans d'autres recherches et ce, pour deux des trois hypothèses avancées.

## Conclusion

Cette recherche avait pour but de vérifier l'existence de liens entre l'état de stress psychologique, l'épuisement professionnel et le soutien social chez des intervenants qui travaillent auprès de personnes présentant une déficience intellectuelle. Bien que la population choisie ne s'est pas avérée être un groupe à risque, les résultats confirment l'étroite relation entre l'état de stress et chacun des trois facteurs de l'épuisement professionnel, relation qui se démarque nettement en ce qui concerne le facteur épuisement émotionnel. L'état de stress ne présente pas de lien significatif avec le soutien social. Par ailleurs, le soutien social est relié à quatre des six sous-échelles du Maslach Burnout Inventory soit l'épuisement émotionnel (fréquence), la dépersonnalisation (fréquence et intensité) et l'accomplissement personnel (fréquence).

Il ressort de ces constatations que le phénomène de l'épuisement professionnel doit être envisagé dans une perspective globale et multidimensionnelle. Ses sources et ses conséquences sont d'une part difficiles à identifier et elles sont d'autre part en constante interaction. Le stress au travail, bien qu'il soit relié aux conditions de l'emploi, aux caractéristiques de l'individu et au soutien disponible, ne se vit pas en vase clos. Ses conséquences interagissent avec le stress vécu dans d'autres contextes. Le défi consiste à la fois à développer des stratégies d'analyse qui soient suffisamment spécifiques pour saisir la complexité des dimensions stress et soutien au travail, tout en parvenant à mieux

comprendre les liens existant avec les autres contextes de vie. Cette recherche s'inscrit bien dans le débat actuel quant à l'importance des distinctions conceptuelles associées aux divers angles possibles d'étude du stress. Les interactions entre les sources et les effets du stress posent encore aux chercheurs d'importants défis méthodologiques reliés à la conceptualisation et à l'opérationnalisation de la notion de stress.

Cette étude s'est attardée au niveau d'épuisement professionnel et à la perception des intervenants quant à leur état de stress et à leur sentiment d'être soutenus pour faire face à des situations préoccupantes au travail. Une connaissance plus fine du phénomène du stress occupationnel suggère l'application de modalités de soutien encore mieux adaptées, compte tenu de l'investissement émotionnel inhérent au travail dans le secteur des professions d'aide. De telles modalités pourraient inclure une révision des pratiques de supervision professionnelle, la mise sur pied d'activités favorisant le soutien par les pairs et le développement de programmes d'aide pour les employés en plus grand besoin.

On ne saurait trop insister sur la pertinence de porter intérêt à ce que vivent les intervenants dans le secteur des professions d'aide. Les changements technologiques et les mutations de pratique auxquels on assiste pourraient provoquer des effets pervers sur le plan de l'isolement et de la dépersonnalisation, effets reconnus comme étant directement reliés à l'épuisement professionnel. L'amélioration des conditions de travail et plus particulièrement le soutien aux intervenants peuvent sans doute favoriser une meilleure qualité de vie pour les usagers. Considérant les caractéristiques des personnes

présentant une déficience intellectuelle, un mal silencieux nous guette puisqu'elles ont généralement peu de parole pour défendre leur droit à des services de qualité. La responsabilité des dirigeants, des superviseurs et des intervenants n'en est que plus grande. Enfin, il semble souhaitable que des études s'adressant à des populations présentant des niveaux plus élevés de stress et d'épuisement professionnel, et provenant de contextes de travail variés, puissent être menées. De telles études pourraient contribuer à consolider et à nuancer la compréhension et l'évaluation du phénomène du stress au travail.

## Références

- American Psychiatric Association (1989). DSM-III-R: Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (3e éd. rév.). Washington, DC: Auteur.
- Argyris, C. (1957). Personality and organization. New York: Harper & Row.
- Arthur, N. M. (1990). The assessment of burnout: A review of three inventories useful for research and counseling. Journal of Counseling & Development, 69, 186-189.
- Barrera, M. (1986). Distinctions between social support concepts, measures, and models. American Journal of Community Psychology, 14(4), 413-445.
- Barrera, M., Sandler, I. N., & Ramsay, T. B. (1981). Preliminary development of a scale of social support: Studies on college students. American Journal of Community Psychology, 9(4), 435-447.
- Belcastro, P. A., & Gold, R. S. (1983). Teacher stress and burnout: Implications for school health personal. Journal of School Health, 53, 404-407.
- Bernier, D. (1981). Stress et intervention psycho-sociale. Intervention, 57, 13-21.
- Bibeau, G., Dussault, G., Larouche, L. M., Lippel, K., Saucier, J. F., Vézina, M., & Vidal, J. M. (1988). Certains aspects culturels, diagnostiques et juridiques du burnout. Montréal: Confédération des Syndicats Nationaux.
- Bourgault, D., & Meloche, M. (1981). Le burnout ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise. Intervention, 61, 51-66.
- Boutet, M., Hurteau, M., Lachapelle, R., & Lalonde, M. (1993). La mise en marche de l'approche communautaire dans le cadre de l'intégration sociale des personnes présentant une déficience intellectuelle: Projet pilote. In S. Ionescu, G. Margerotte, W. Pilon & R. Salbreux (Éds), L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle (pp. 295-297). Université du Québec à Trois-Rivières.
- Boyd, B. J., & Pasley, B. K. (1989). Role stress as a contributor to burnout in child care professionals. Child & Youth Care Quarterly, 18(4), 243-258.
- Bozzini, L., & Tessier, R. (1984). Support social et santé, Rapport de recherche non publié.

- Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development: Experiments by nature and design. Cambridge: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development. Developmental Psychology, 22(6), 723-742.
- Brown, G. W., & Harris, T. (1978). Social origins of depression. New York: Free Press.
- Brown, G. W., & Harris, T. (1982). Fall-off in the reporting of life-events. Social Psychiatry, 17, 23-28.
- Brown, G. W., & Harris, T. (1986). Establishing causal links: The Bedford College studies of depression. In H. Katschnig (Ed.), Life events and psychiatric disorders, controversial issues, (p.p. 129-187). Cambridge: Cambridge University Press.
- Browner, C. H., Ellis, K. A., Ford, T., Silsby, J., Tampoya, J., & Yee, C. (1987). Stress, social support and health of psychiatric technicians in a state facility. Mental Retardation, 25(1), 31-38.
- Buckhalt, J. A., Marchetti, A., & Bearden, L. (1990). Sources of job stress and job satisfaction reported by direct-care staff of large residential mental retardation facilities. Education and Training in Mental Retardation, 25, 344-351.
- Burford, G.E. (1988). The identification of stressful events and working conditions by group home personnel. Journal of Child Care, 3(6), 95-110.
- Caplan, R. D. (1974). Support systems and community mental health: Lectures on concept development. New York: Behavioral Publishers.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Harrisson, R. V., & Pinneau, S. R., Jr. (1975). Job demands and worker health: Main effects and occupational differences. Washington, D.C. : U. S. Government Printing Office.
- Catalyst (1981). Corporation and two-career families: Directions for the future. New York: Catalyst.
- Caton, D. J., Grossnickle, W. F., Cope, J. G., Long, T. E., & Mitchel, C. C. (1988). Burnout and stress among employees at a state institution for mentally retarded persons. American Journal on Mental Retardation, 93, 300-304.

- Chamberland, C. (1995). Soutien social, intégration sociale et qualité de vie dans les quartiers: Synthèse et réflexion en regard de l'étude des mauvais traitements. In M. A. Provost (Ed.) Le soutien social: Quelques facettes d'une notion à explorer (pp. 119-148). Eastman, Québec: Behaviora.
- Cherniss, C. (1980a). Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1980b). Staff burnout: Job stress in the human services. London: Sage Publication.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. Psychosomatic Medicine, 38, 300-314.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98(2), 310-357.
- Cooper, M. G. (1989). Observed supervision and the E.A.P.. Employee Assistance Quarterly, 4(3), 65-77.
- Corrigan, P. W. (1993). Staff stressors at a developmental center and state hospital. Mental Retardation, 4, 234-238.
- Cox, T. (1978). Stress. New York: Macmillan.
- Curbow, B. (1990). Job stress in child care workers: A framework for research. Child & Youth Care Quarterly, 19(4), 215-231.
- Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1990). Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching. In B. R. Sarason, I. G. Sarason & G. R. Pierce (Éds), Social support: An interactional view (pp. 319-366). New York: John Wiley & Sons.
- Dion, G. (1988). Validation du concept de Burnout. Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval, Québec.
- Dion, G., & Tessier, R. (1994). Validation de la traduction de l'inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. Revue Canadienne des Sciences du Comportement, 26(2), 210-227.
- Dolto, F. (1987, Mai). Conférence d'ouverture du congrès de la Corporation Professionnelle des Psychologues du Québec, Québec.

- Dubé, N., & Gagnon, J. (1988). Évaluation du soutien social: Fidélité et valeur prédictive d'une stratégie de mesure. Rapport de recherche inédit, Université Laval.
- Dunkel-Schetter, C. (1984). Social support and cancer: Findings based on patient interviews and their implications. Journal of Social Issues, 40(4), 77-98.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Sciences Press.
- Edwards, P., & Miltenberger, R. (1991). Burnout among staff members at community residential facilities for persons with mental retardation. Mental Retardation, 29, 125-128.
- Ellis, A. (1978). What people can do for themselves to cope with stress. In C. L. Cooper & R. Payne (Éds), Stress at work (pp. 209-222). Chichester: John Wiley.
- Emener, W. G. (1979). Professional burnout: Rehabilitation's hidden handicap. Journal of Rehabilitation, 45(1), 55-58.
- Endler, N. S., & Edwards, J. (1982). Stress and personality. In L. Goldberger & S. Breznitz (Éds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 36-48). New York: Free Press.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. Journal of Applied Psychology, 4, 615-622.
- Finch, E. S., & Krantz, S. R. (1991). Low burnout in a high-stress setting : A study of staff adaptation at Fountain House. Psychosocial Rehabilitation Journal, 14(3), 15-26.
- Fisher, S. (1986). Stress and strategy. London: Erlbaum.
- French, J. R. P. Jr., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1982). The mechanisms of job stress and strain. New York: Wiley.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1981). Burnout: How to beat the high cost of success. New York: Bantam Books.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). Type A behavior and your heart. New York: Alfred A. Knopf.

- Gagnier, J. P. (1995). La relation de couple en tant que sous-système du réseau de soutien social personnel. In M. A. Provost (Ed.) Le soutien social: Quelques facettes d'une notion à explorer (pp. 59-83). Eastman, Québec: Behaviora.
- Garmezy, N. (1985). Stress resistant children: The search for protective factors. In J. Stevenson (Ed.), Recent research in developmental psychopathology (pp. 213-233). Oxford: Pergamon Press.
- Gélinas, E. (1992). Étude de la relation entre l'épuisement professionnel, la typologie A et le lieu de contrôle auprès de cadres masculins d'entreprises du secteur manufacturier. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Gévry, M. (1987). L'épuisement professionnel dans le secteur des services humains. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Gévry, M., & Alain, M. (1987). Maslach Burnout Inventory. Traduction française inédite, Département de psychologie, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Gévry, M., & Alain, M. (1988). L'épuisement professionnel dans le secteur des services humains. Intervention, 80, 60-65.
- Greenglass, E. R.; & Burke, R. J. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences. Sex Roles, 18(3), 215-229.
- Guay-Genest, S. (1987). Stress et double rôle: Une étude chez les infirmières, Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval, Québec.
- Gutek, B.A., Repetti, R. L., & Silver, D. L. (1988). Nonwork roles and stress at work. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds), Causes, coping and consequences of stress at work (pp. 141-174). Chichester: John Wiley.
- Harrison, R. V., Moss, G. E., Dielman, T. E., Horvath, W. J., & Harlan, W. R. (1987). Person-environment fit, Type A behavior, and work strain: The complexity of the process. In J. C. Quick, R. S. Bhagat, J. E. Dalton & J. D. Quick (Eds), Work stress: Health care systems in the workplace (pp. 72-92). New York: Praeger.
- Hatton, C., & Emerson, E. (1993). Organizational predictors of staff stress, satisfaction, and intended turnover in a service for people with multiple disabilities. Mental Retardation, 31(6), 388-395.
- Helliwell, T. (1981). Are you a potential burnout? Training and Development Journal, 35, 25-29.

- Hite, A. L. (1976). Some characteristics of work roles and their relationships to self-esteem and depression. Dissertation Abstracts International, 36, 7b, 3609b.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44, 513-524.
- Holmes, T., & Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scale. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-219.
- Holt, R. R. (1982). Occupational stress. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 419-444). New York: Free Press.
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Palo Alto: Addison Wesley.
- Hunter, K., Jenkins, J. O., & Hampton, L. A. (1982). Burnout among providers of emergency health care. Crisis Intervention, 12(4), 141-152.
- Jayaratne, S., Himle, D., & Chess, W. A. (1988). Dealing with work stress an strain: Is the perception of support more important then its use? The Journal of Applied Behavioral Science, 24(2), 191-202.
- Jette, M. (1982). Sources of stress and Type A behavior in a public service management population. Optimum, 12(1), 22-34.
- Jones, J. W. (1982). The burnout syndrome: Current research, theory, interventions. Park Ridge: London House Press.
- Kahn, R. L. (1981). Work and health. New York: John Wiley.
- Kaplan, B., Cassel, J., & Gore, S. (1977). Social support and health. Medical Care, 15(5), 47-58.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.
- Kontos, S., & Riessen, J. (1993). Predictor of job satisfaction, job stress, and job commitment in family day care. Journal of Applied Developmental Psychology, 14, 427-441.
- Kolvereid, L. (1982). Stress: Organizational consequences and occupational differences. International Studies of Management and Organization, 12(3), 14-32.

Lamarche, C. (1993). L'évolution des besoins en matière de formation dans le domaine de la déficience intellectuelle. In S. Ionescu, G. Margerotte, W. Pilon & R. Salbreux (Éds), L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle (pp. 83-87). Université du Québec à Trois-Rivières.

Landsbergis, P. A. (1988). Occupational stress among health care workers: A test of job demands-control model. Journal of Organizational Behavior, 9, 217-239.

Lazarus, R. S. (1966). Psychological stress and the coping process. U.S.A.: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S., & Cohen, J. B. (1978). Environmental stress. In I. Altman & J. F. Wohlwill (Éds), Human behavior and the environment: Current theory and research (pp. 89-127). New York: Plenum Press.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

Lazarus, R. S., & Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. In L.A. Pervin & M. Lewis (Éds), Perspectives in interactional psychology (pp.287-327). New York: Plenum Press.

Lemyre, L. (1986). Stress psychologique et appréhension cognitive. Thèse de doctorat inédite, Université Laval, Québec.

Lemyre, L., & Tessier, R. (1987). Stress et stresseurs: Une mesure de la dimension chronique. Revue Québécoise de Psychologie, 8, 54-66.

Lemyre, L., Tessier, R., & Fillion, L. (1990). Mesure du stress psychologique (MSP). Brossard: Behaviora.

Lieberman, M. A. (1982). The effects of social support on responses to stress. In L. Goldberger & S. Breznitz (Éds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 764-783). New York: Free Press.

Lord, J., & Pedlar, A. (1991). Life in the community: Four years after the closure of an institution. Mental Retardation, 29, 213-221.

Lortie, D. C. (1975). Schoolteacher: A sociological study. Chicago: University of Chicago Press.

Luthar, S. S., & Zigler, E. (1991). Vulnerability and competence: A review of research on resilience. Childhood American Journal of Psychiatry, 61(1), 6-22.

- Lynn, R. (1989). Burnout in the professional care giver: Does the phoenix have to burn or why can't Icarus stay aloft? Loss, Grief-and-Care, 3, 21-26.
- Maas, K. (1990). Le rôle du soutien social dans la prévention de l'essoufflement professionnel: Les groupes de soutien par les pairs. Apprentissage et Socialisation, 13, 129-139.
- Malo, C. (1995). Dynamique du soutien social pour les femmes monoparentales de longue date: Le rôle de chacun et de chacune. In M. A. Provost (Ed.) Le soutien social: Quelques facettes d'une notion à explorer (pp. 85-117). Eastman, Québec: Behaviora.
- Mandler, G. (1982). Stress and thought processes. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 88-104). New York: Free Press.
- Manlove, E. E. (1994). Conflict and ambiguity over work roles: The impact on child care worker burnout. Early Education and Development, 5, 41-55.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. Human Behavior, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. (1978b). The client role in staff burnout. Journal of Social Issues, 34, 111-124.
- Maslach, C. (1978a). Job burnout: How people cope. Public Welfare, 36, 56-58.
- Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). Maslach burnout inventory research edition manual. Palo Alto: 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). Maslach burnout inventory. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Mason, J. W. (1975b). A historical view of the stress field. Journal of Human Stress, 1, 6-12.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). Controlling work stress: Effective human resource and management strategies. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mattews, K. A., & Haynes, S. G. (1986). Type A behavior pattern and coronary disease risk: Update and critical evaluation. American Journal of Epidemiology, 123, 923-960.
- McCarthy, M. (1989). Burnout: What price care giving? Loss, Grief and Care, 3, 67-71.

- McCrarie, E. W., Lambert, V. A., & Lambert, C. E. Jr. (1987). Work stress, hardiness, and burnout among hospital staff nurses. *Nursing Research*, 36(6), 374-378.
- McCubbin, H. I., & Patterson, J. M. (1983). The family stress process: The double ABCX model of adjustment and adaptation. *Marriage and Family Review*, 6, 7-38.
- McGrath, J. E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Meilleur, L. (1993). Les facteurs reliés au succès de la désinstitutionnalisation. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Hull.
- Miller, K. I., Ellis, B. H., Zook, E. G., & Lyles, J. S. (1990). An integrated model of communication, stress, and burnout in the workplace. *Communication Research*, 17(3), 300-326.
- Mitchell, D., & Braddock, D. (1994). Compensation and turnover of direct-care staff in developmental disabilities residential facilities in the United States. *Mental Retardation*, 32(1), 34-42.
- Mitchell, R. E., & Trickett, E. J. (1980). Task force report: Social network as mediators of social support. *Community Mental Health Journal*, 16, 27-44.
- Muckle, G. (1993). Adaptation des mères et des pères à la naissance d'un premier enfant malformé: Le rôle du soutien social. Thèse de doctorat inédite, Université Laval, Québec.
- Muckle, G., & Tessier, R. (1995). Le soutien social lors de la naissance d'un premier enfant: Effet direct ou contextuel? In M. A. Provost (Ed.) Le soutien social: Quelques facettes d'une notion à explorer (23-57). Eastman, Québec: Behavira.
- Muckle, G., Tessier, R., & Piché, C. (1991, Novembre). La contribution du soutien social à l'ajustement des nouveaux parents un mois après la naissance de leur enfant. Communication présentée au Symposium sur le soutien social au Congrès annuel de la Société Québécoise pour la recherche en Psychologie, Trois-Rivières.
- Mulday, T. (1983). Burnout and health professionals: Manifestations and management. Norwalk, CT: Appleton-Century-Crofts.
- Paterson, R. J., & Neufeld, R. W. J. (1989). The stress response and parameters of stressful situations. In R. W. J. Neufeld (Ed.), Advances in the investigation of psychological stress (pp. 7-42). New York: Wiley.

- Pearlin, L. I. (1983). Role strains and personal stress. In R. Simmons (Ed.), Research in community and mental health (pp. 217-248). Greenwich: JAI Press.
- Pelletier, D., & Coutu, S. (1993). Stress, épuisement professionnel et satisfaction au travail des intervenants en déficience intellectuelle: Variations selon le degré d'intégration du milieu. In S. Ionescu, G. Margerotte, W. Pilon & R. Salbreux (Éds), L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle (pp. 365-371). Université du Québec à Trois-Rivières.
- Pelletier, D., Coutu, S., & Lamonde, A. (1995). A comparison of work-life quality among direct-care staff in institutional and community agencies for persons with mental retardation and staff in juvenile delinquency agencies. Developmental Disabilities Bulletin, 23(2), 1-16.
- Pépin, R. (1991). Diagnostic et gestion du stress au travail. Gestion, 16(4), 8-18.
- Peyser, H. (1982). Stress and alcohol. In L. Goldberger & S. Breznitz (Éds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (585-598). Ney York: The Free Press.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes and cures. New Yord: Free Press.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1982). Burnout: Se vider dans la vie et au travail. Montréal: Le Jour.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. Hospital and Community Psychiatry, 29, 233-237.
- Provost, M. A. (1995). Le soutien social, de l'enthousiasme à la réalité. In M. A. Provost (Ed.) Le soutien social: Quelques facettes d'une notion à explorer (pp. 3-22). Eastman, Québec: Behaviora.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). Organizational stress and preventive management. New York: McGraw-Hill.
- Razza, N. J. (1993). Determinants of direct-care staff turnover in group homes for individuals with mental retardation. Mental Retardation, 31(5), 284-291.
- Rosenman, R. H., & Chesney, M. A. (1982). Stress type A behavior and coronary disease. In L. Goldberger & S. Breznitz (Éds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 547-565). New York: The Free Press.
- Rotter, J. B. (1982). The development and application of social learning theory. New York: Praeger Publishers.

- Rutter, M. (1985). Relisience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. British Journal of Psychiatry, 147, 598-611.
- Rutter, M., Quinton, D., & Hill, J. (1990). Adult outcome of institution-reared children: Males and females compared. In L. Robins & M. Rutter (Éds), Straight and devious pathways from childhood to adulthood (pp. 135-157). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sarason, I. G., & Johnson, J. H. (1979). Life stress, organizational stress and job satisfaction. Psychological Reports, 44, 75-79.
- Sarason, B. R., Sarason, I. G., & Pierce, G. R. (1990). Traditional views of social support and their impact on assessment. In B. R. Sarason, I. G. Sarason & G. R. Pierce (Éds), Social support: An interactional view (pp. 9-25). New York: John Wiley.
- Sarata, B. P. V. (1972). Job satisfaction of individuals working with the mentally retarded. New Haven: Yale University.
- Savicki, V., & Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. Journal of Counseling and Development, 65, 249-252.
- Seligman, M. E. P. (1975). Helplessness. San Francisco: W. H. Freeman.
- Selye, H. (1956). The stress of life. USA: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1974). Stress sans détresse. Montréal: La Presse.
- Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. In L. Goldberger & S. Breznitz (Éds), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 7-19). New York: Free Press.
- Sharrard, H. E. (1992). Feeling the strain: Job stress and satisfaction of direct-care staff in the mental handicap service. The British Journal of Mental Subnormality, 74, 32-38.
- Shaw, B.F. (1982). Stress and depression: A cognitive perspective. In R. W. J. Neufeld (Ed.), Psychological stress and psychopathology (125-146). New York: McGraw-Hill.
- Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. Journal of Social Issues, 40, 11-36.

- Smolla, N. (1989). La transition à la parentalité: Impact du soutien social, de l'évaluation des stresseurs et du tempérament du bébé sur le stress maternel, Thèse de doctorat inédite, Université Laval, Québec.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C.L. (1988). Sources of work stress. In J. J. Hurrell, L. R. Murphy, S. L. Jr. Sauter & C. L. Cooper (Éds), Occupational stress: Issues and development in research (pp. 3-40). New York: Taylor and Francis.
- Swanson, D. (1987). Stress and burnout: Stress in residential rehabilitative services. Residential Treatment for Children and Youth, 4, 31-44.
- Tausig, M. (1982). Measuring life events. Journal of Health and Social Behavior, 23, 52-64.
- Tessier, N. (1993). Relations entre les comportements coercitifs, le stress et le soutien social, Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Tessier, R., Beaudry, J., & Savoie, G. J. (1992). Influence des facteurs psycho-sociaux associés au double statut des mères-travailleuses sur leur santé physique et leur bien-être psychologique. Rapport de recherche, Université du Québec à Montréal.
- Tessier, R., Blais, M. C., & Dion, G. (1995). Stress et santé au travail dans les garderies au Québec. École de psychologie, Université Laval, Québec.
- Tessier, R., Dion, G., & Mercier, C. (1989). Stress et santé au travail chez les éducatrices en garderie: Le rôle atténuateur du soutien social. Santé Mentale au Québec, XIV, 2, 39-50.
- Tessier, R., Fillion, L., Muckle, G., & Gendron, M. (1990). Mesures critères de stress et de leur capacité à prédire l'état de santé physique: Étude longitudinale. Revue Canadienne des Sciences du Comportement, 22, 271-181.
- Thoits, P. A. (1982b). Conceptual, methodological and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. Journal of Health and Social Behavior, 23, 145-159.
- Thoits, P. A. (1983). Dimensions of life events that influence psychological distress: An evaluation and synthesis of the literature. In H. B. Kaplan (Éd.), Psychosocial stress: Trends in theory and research (pp. 33-103). New York: Academic Press.
- Thoits, P. A. (1986). Social support as coping assistance. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54, 416-423.

- Thomson, S. (1987). Stress in staff working with mentally handicapped people. In R. Payne & J. F. Cozens (Eds), Stress in health professionals (pp. 151-165). New York: John Wiley & Sons.
- Tousignant, M. (1992). Les origines sociales et culturelles des troubles psychologiques. Paris: Presses Universitaires de France.
- Turner, R. J. (1981). Social support as a contingency in psychological well-being. Journal of Health and Social Behavior, 22(4), 357-367.
- Vaux, A. (1988). Social support: Theory, research and intervention. New York: Praeger.
- Vaux, A., & Athanassopoulou, M. (1987). Social support, appraisals and network resources. American Journal of Community Psychology, 15, 537-556.
- Veninga, R. L., & Spradley, J. P. (1981). The work/stress connection: How to cope with job burnout. Boston: Little Brown..
- Wessells, D. T. Jr. (1989). The etiology of job stress. Loss, Grief and Care, 3, 11-19.
- Wheaton, B. (1982). A comparison of the moderating effects of personal coping resources on the impact of exposure to stress in two groups. Journal of Community Psychology, 10(4), 293-311.
- Wilson, P. (1988). Multi-disciplinary work: The emotional problem for the worker. Maladjustment and Therapeutic Education, 6, 98-106.
- Zager, J. (1982). The relationship of personality, situational stress and anxiety factors to teacher burnout. Dissertation Abstracts International, 43(08), 2721b. (University Microfilms No. 83-00, 838).

Appendice A

Questionnaire de Renseignements Généraux

## Questionnaire de Renseignements Généraux

VEUILLEZ INDIQUER:

1. SEXE: - féminin ( )  
- masculin ( )

2. ÂGE: \_\_\_\_\_

3. SCOLARITÉ (nombre d'années complétées): \_\_\_\_\_

4. NOMBRE D'ANNÉES DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX: \_\_\_\_\_

5. NOMBRE D'HEURES PAR SEMAINE QUE VOUS PASSEZ EN CONTACT DIRECT AVEC LES USAGERS ET LEURS PROCHES (en moyenne):

\_\_\_\_\_ HEURES

---

COMPLÉTEZ MAINTENANT DANS L'ORDRE LES 3 QUESTIONNAIRES QUI SUIVENT, CE QUI DEVRAIT VOUS PRENDRE ENVIRON 30 MINUTES

## Appendice B

### Mesure du Stress Psychologique (MSP-25 A)

— Après *CHAQUE* item, *ENCERCLEZ* le chiffre de 1 à 8 en indiquant jusqu'à quel degré l'item vous décrit bien *dernièrement*, c'est-à-dire depuis les 4 ou 5 derniers jours.

— Les chiffres de 1 à 8 signifient :

1 pas du tout	2 pas vraiment	3 très peu	4 un peu	5 plutôt oui	6 passa- blement	7 beaucoup	8 énormément
---------------------	----------------------	------------------	----------------	--------------------	------------------------	---------------	-----------------

#### DERNIÈREMENT, C'EST-À-DIRE EN PENSANT AUX 4 OU 5 DERNIERS JOURS :

- |                                                                                                      |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Je suis tendu(e) ou crispé(e).                                                                    | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 2. Je me sens la gorge serrée ou j'ai la bouche sèche.                                               | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 3. Je me sens pressé(e) par le temps, coincé(e) par le temps, je manque de temps.                    | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 4. J'ai tendance à sauter des repas ou à oublier de manger.                                          | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 5. Je ressasse les mêmes idées, rumine, jongle, j'ai les mêmes pensées à répétition, la tête pleine. | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 6. Je me sens seul(e), isolé(e), incompris(e).                                                       | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 7. J'ai des douleurs physiques : mal au dos, mal à la tête, mal dans la nuque, mal au ventre.        | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 8. Je suis préoccupé(e), tourmenté(e) ou tracassé(e).                                                | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 9. J'ai des variations de température corporelle subites (très froid ou très chaud).                 | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 10. J'oublie des rendez-vous, des objets ou des affaires à faire.                                    | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 11. Je pleure.                                                                                       | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 12. Je suis fatigué(e).                                                                              | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 13. J'ai les mâchoires serrées.                                                                      | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 14. Je suis calme.                                                                                   | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 15. Je pousse de longs soupirs ou je reprends tout à coup ma respiration.                            | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 16. J'ai la diarrhée ou des crampes intestinales ou constipé(e).                                     | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 17. Je suis anxieux(se), inquiet(ète) ou angoissé(e).                                                | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 18. Je sursaute (fait des sauts).                                                                    | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 19. Je prends plus d'une demi-heure à m'endormir.                                                    | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 20. Je suis confus(e), je n'ai pas les idées claires, je manque d'attention et de concentration.     | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 21. J'ai les traits tirés ou les yeux cernés.                                                        | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 22. Je sens «beaucoup de pression sur les épaules».                                                  | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 23. Je suis fébrile, j'ai toujours le goût de bouger, je ne tiens pas en place, je suis énervé(e).   | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 24. Je contrôle mal mes réactions, mes humeurs, mes gestes.                                          | 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 25. Je suis stressé(e).                                                                              | 1 2 3 4 5 6 7 8 |

## Appendice C

Autorisation pour l'utilisation du Maslach Burnout Inventory (MBI)



Consulting  
Psychologists  
Press, Inc.

Pierre Perrault  
7465 Rue Lamy  
Trois-Rivières  
Québec, CANADA G9A 5H7

## PERMISSION AGREEMENT FOR RESEARCH EDITION TRANSLATION

Agreement Issued: February 17, 1995

Customer Number: 31790

Translation Code: 3461

Invoice Number: 760759

In response to your request of February 1, 1995, upon concurrent receipt by Consulting Psychologists Press, Inc., of this signed Research Edition Translation Agreement and payment of the Translation Fee (see (f) below), permission is hereby granted to you to perform a Research Edition Translation of the **Human Services Survey/Maslach Burnout Inventory (MBI)** into French for research use only within your thesis entitled "*Stress, Épuisement Professionnel et Soi au sein Social Chez les Intervenants en Relation d'Aide*". Research will be conducted March, 1995 through June, 1996 and you may reproduce 60 copies as translated only. This Research Edition Translation Agreement shall automatically terminate June 30, 1996 or upon violation of this Agreement including, but not limited to, failure to pay the Permission Fee (as stated in (f) below) or by failure to sign and return this Agreement within 45 days from February 17, 1995.

The permission for translation granted hereunder is specifically limited as specified in this agreement.

The permission for translation granted hereunder shall be for research use of printed material only.

The permission for translation granted hereunder specifically excludes the right to reproduce translated materials in any publication, including dissertations or theses.

This Translation Agreement shall be subject to the following conditions:

- (a) Any material translated must contain the following credit lines:

"Research Edition Translation performed by Michel Alain on this date 1986. Translated and reproduced by special permission of the Publisher, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, CA 94303 from **Human Services Survey** by Christina Maslach and Susan E. Jackson. Copyright 1986 by Consulting Psychologists Press, Inc. All rights reserved. Further reproduction is prohibited without the Publisher's written consent."

- (b) None of the materials may be sold or used for purposes other than those stated above, including, but not limited to, any commercial or for-profit use. Commercial and/or for-profit use of the translated **MBI** is specifically excluded from the permission granted herein. Upon completion of this research project you agree to destroy the copies printed except for the few needed specifically for your research records.
- (c) Three copies of any material translated and reproduced will be sent to the Publisher immediately after its completion to indicate that the appropriate credit line has been used. This Agreement shall be rescinded if three copies of the material are not received within forty-five days of signature by a CPP representative.
- (d) Research Edition Translation instruments may not appear in full in any form of public media (including dissertations or theses). Please notify the Permissions Editor at CPP, Inc. regarding further permission if you wish to utilize sample items from the translated instrument for publication purposes.
- (e) CPP subscribes to the general principles of test use as set forth in the *Standards for Educational and Psychological Testing* Copyright 1985 by the American Psychological Association. The customer's/user's

attention is drawn to the following statements: "The test user, in selecting or interpreting a test, should know the purposes of the testing and the probable consequences. The user should know the procedures necessary to facilitate effectiveness and to reduce bias in test use. Although the test developer and publisher should provide information on the strengths and weaknesses of the test, the ultimate responsibility for appropriate test use lies with the test user. The user should become knowledgeable about the test and its appropriate use and also communicate this information, as appropriate, to others.

6.1 Test users should evaluate the available written documentation on the validity and reliability of tests for the specific use intended.

6.3 When a test is to be used for a purpose for which it has not been validated, or for which there is no supported claim for validity, the user is responsible for providing evidence of validity.

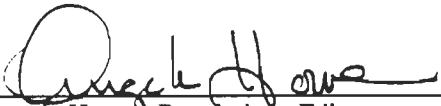
6.5 Test users should be alert to probable unintended consequences of test use and should attempt to avoid actions that have unintended negative consequences."

CPP shall not be responsible for the use or misuse of the materials or services licensed under this permission contract. The customer/user assumes all responsibility for use or misuse of the same. Unless expressly agreed to in writing by CPP, all materials and services are licensed without warranty, express or implied, including the implied warranties of merchantability and fitness for a particular purpose. Refund of contract fees at CPP's sole option is the sole and exclusive remedy and is in lieu of actual, consequential, or incidental damages for use or misuse of CPP materials and services and in no event shall CPP liability exceed the contract fees of license of said materials and services.

- (f) 60 of the translated instrument may be reproduced for a fee of 60 copies x \$0.24 = \$14.40 + \$25.00 processing fee = \$39.40 total. If you wish to reproduce additional copies, contact the Permissions Editor at CPP in writing regarding further permission and fee information.
- (g) Pierre Perrault and any and all associated entities agree that the MBI as translated by Pierre Perrault is a derivative work of the MBI and hereby assigns all right, title, and interest in any such derivative work in perpetuity to Consulting Psychologists Press, Inc. (CPP) or as directed by CPP, immediately upon completion and without further consideration.

CONSULTING PSYCHOLOGISTS PRESS, INC.

I AGREE TO THE ABOVE CONDITIONS

By   
Angela Howe Permissions Editor

Date 3/31/95

By   
Pierre Perrault

Date 7mara 1995

## Appendice D

### Mesure du Sentiment d'Être Soutenu

## MESURE DU SENTIMENT D'ÊTRE SOUTENU (Muckle 1993)

Définition : Les stresseurs sont des situations ou des événements, vécus ou futurs, que l'on perçoit comme irritants ou qui nous préoccupent. Il peut s'agir de situations qui arrivent souvent ou bien d'événements peu fréquents mais intenses.

GUIDE POUR L'ÉVALUATION DES SITUATIONS ET DE L'AIDE								
Les chiffres 1 à 8 signifient :								
1	2	3	4	5	6	7	8	
pas du tout	un peu	plutôt	assez	moyennement	passablement	beaucoup	extrêmement	

### ÉTAPE 1

Identifiez et inscrivez ci-dessous 5 situations ou événements reliés à votre travail et qui vous préoccupent actuellement.

### ÉTAPE 2

À l'aide du guide ci-haut à droite, indiquez, entre les parenthèses, jusqu'à quel point vous vous sentez préoccupé(e) par cette situation ou événement.

### ÉTAPE 3

Pour chaque situation, indiquez si vous préférez régler cette situation seul(e) ou si vous cherchez à vous faire aider.

Encerclez S (Seul) ou A (Aide).

### ÉTAPE 4

Pour chaque situation encerclée d'un **(A)**, procédez à l'évaluation de l'aide (de 1 à 8) :

- 4.1 **DISPONIBILITÉ** : considérant les gens qui vous entourent, jusqu'à quel point pouvez-vous compter sur des gens pour vous fournir de l'aide?
- 4.2 **SATISFACTION** : jusqu'à quel point êtes-vous content(e), comblé(e) par l'aide obtenue?

#### Exemple : Situation «X»

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**(5)**

( )

Désir d'aide

**S/A**

S / A

S / A

S / A

S / A

Disponibilité

**7**

Satisfaction

**3**

#### Évaluation de l'aide

## Appendice E

Lettre du conseiller à la recherche et au développement



CENTRE DE SERVICES  
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE  
MAURICIE / BOIS-FRANCS

Trois-Rivières  
Le 8 mai 1995

Monsieur Pierre Perreault  
Étudiant à la maîtrise en psychologie  
UQTR

Objet : Réalisation de votre recherche dans le cadre  
de la maîtrise en psychologie

Monsieur,

Le Centre de services en déficience intellectuelle Mauricie/Bois-Francs tient à vous assurer de son soutien entier quant à la réalisation de votre projet de recherche.

Vos préoccupations de recherche rejoignent les besoins de notre milieu et nous comptons, bien sûr, bénéficier des résultats de vos travaux.

Nous tenons, par ailleurs, à souligner le professionnalisme dont vous avez fait preuve jusqu'à maintenant dans la conduite de votre recherche et plus particulièrement, quant à la sensibilisation et l'information auprès des personnes concernées.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le conseiller à la recherche et  
développement,

  
MICHEL BOUTET

MB/mt

## Appendice F

Note invitant les intervenants à participer à la recherche

Bonjour,

Je suis présentement étudiant à la maîtrise en psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Mon projet de recherche s'intéresse à ce que vivent les intervenants (es) dans leur environnement de travail. Les trois variables retenues sont:

- le stress
- la perception de l'emploi
- le soutien social

Arrivé à l'étape de réaliser mon expérimentation, votre participation serait grandement appréciée. À titre volontaire, vous serez invité à compléter un court questionnaire portant sur chacune des variables ci-haut mentionnées, ce qui devrait vous prendre environ 20 minutes. Votre participation est anonyme ce qui vous permettra de demeurer non-identifié.

Je serai donc présent au début de votre prochaine rencontre régulière d'équipe. De plus, je vous rencontrerai à nouveau vers la fin de l'automne 1995, afin de vous présenter les résultats globaux de cette recherche.

Les quelques minutes que vous m'accorderez me seront très utiles et je vous en remercie à l'avance.

Veuillez recevoir mes meilleures salutations. À bientôt.

Pierre Perreault

## Appendice G

Note expliquant la démarche à suivre lors de l'expérimentation

Bonjour,

Nous aimerais d'abord vous remercier de rendre possible cette étude portant sur ce que vivent les intervenants dans leur environnement de travail. Vous êtes libre de participer ou pas à cette recherche, mais soyez assuré que votre participation est grandement appréciée.

Il s'agit pour vous de répondre aux 4 questionnaires ci-joints intitulés:

- Questionnaire de Renseignements Généraux (section blanche)
- M.S.P.-25A (section bleue)
- Perception de votre emploi (section rose)
- Mesure du sentiment d'être soutenu (section verte)

Prenez le temps de bien lire les instructions que vous retrouverez au début de chacun des 4 questionnaires. Répondez à toutes les questions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses; répondez attentivement mais allez-y à bon rythme et de façon spontanée.

#### RETOUR DES QUESTIONNAIRES:

Les questionnaires sont récupérés de manière à préserver votre anonymat lors du traitement des données (enveloppe brune). Prenez soin de compléter le formulaire de consentement et de l'insérer dans l'enveloppe blanche. Ce formulaire confirmera votre accord à participer à la présente recherche et me permettra de vous contacter pour vous communiquer les résultats globaux.

Merci de votre précieuse collaboration.

Pierre Perreault  
Étudiant à la maîtrise en psychologie, UQTR

Jean-Pierre Gagnier, PhD.

Appendice H

Formulaire de consentement

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Je, soussigné (e) \_\_\_\_\_ consens à participer à la recherche portant sur ce que vivent les intervenants dans leur environnement de travail. Comme participant, je serai rencontré une fois afin de compléter quatre questionnaires, ce qui devrait prendre environ 30 minutes. Je serai contacté ultérieurement afin de recevoir les résultats globaux de cette recherche.

Le premier questionnaire fournira des renseignements généraux tels (sex, âge, scolarité, nb. d'années dans le réseau, nb. d'heures en contact direct avec les usagers et leurs proches). Les autres questionnaires porteront respectivement sur: (a) comment je me sens présentement, (b) la perception de mon emploi et (c) le soutien social perçu.

Ma participation à cette recherche est volontaire et je pourrai me retirer en tout temps. Toute information obtenue dans cette recherche est strictement anonyme et confidentielle.

Cette recherche est réalisée par Pierre Perreault, étudiant à la maîtrise en psychologie, sous la direction de Monsieur Jean-Pierre Gagnier, professeur à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

---

participant (e)

---

Pierre Perreault

---

date

---

Jean-Pierre Gagnier PhD