

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ À

L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR

NADIA BEAULIEU

LIENS ENTRE LE STRESS AU TRAVAIL, L'ÉVALUATION COGNITIVE,
LES STRATÉGIES D'ADAPTATION ET L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL
CHEZ DES ADULTES EN MILIEU DE TRAVAIL

FÉVRIER 2003

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

Le but de cette recherche est de mieux comprendre le phénomène du stress en portant une attention particulière aux interrelations entre le stress au travail, l'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation (coping) et l'épuisement professionnel (burnout). L'objectif central vise à expliquer le burnout à partir de ces variables. Trois hypothèses sont proposées dans cette étude. Une première suggère des différences d'âge, d'ancienneté et de sexe pour l'ensemble des variables. La seconde propose des relations entre le niveau d'intensité des stresseurs professionnels, une évaluation cognitive de type menaçante associée aux différents stresseurs au travail, un coping de type évitant et l'épuisement professionnel. La troisième hypothèse soutient que le facteur qui entretiendra une importance considérable dans l'explication du burnout devrait être associé aux variables liées à l'évaluation cognitive. L'échantillon comprend 125 participants d'âge adulte (de 25 à 60 ans) travaillant dans le domaine des ressources humaines. Le matériel utilisé consiste en un regroupement de cinq questionnaires qui ont été distribués dans le milieu de travail. Le premier questionnaire comprend des renseignements généraux, le second est celui des Aspects du travail (Dompierre, 1989), auquel la partie d'évaluation cognitive du questionnaire de Situations vécues (Lemyre, 1986) a été associée. Les deux derniers questionnaires sont le Ways of coping (développé par Folkman et Lazarus (1988) et adapté par Bouchard et al., 1998) et l'Inventaire de burnout de Maslach (MBI) (Maslach et Jackson, 1986), adapté par Dion, 1996). Les analyses statistiques effectuées consistent en des différences de moyennes

pour tester la première hypothèse, une analyse corrélationnelle pour la seconde hypothèse et une analyse de régression multiple pour vérifier la troisième hypothèse. Les résultats démontrent qu'il n'y a aucune différence sexuelle et d'âge significative sur l'ensemble des variables. Une seule différence significative liée à l'ancienneté a été décelée pour le score global de stress au travail (aspects du travail). Ainsi, la première hypothèse s'avère partiellement infirmée. Ensuite, les résultats révèlent plusieurs corrélations significatives entre les variables, notamment des liens entre les stresseurs au travail, une évaluation cognitive de type menaçante, un coping de type évitant et l'épuisement professionnel. La seconde hypothèse est alors confirmée par ce résultat. Finalement, les résultats obtenus permettent d'affirmer, comme l'avançait la troisième hypothèse, que la variable qui entretient une association considérable dans l'explication de l'épuisement professionnel est une variable reliée à l'évaluation cognitive, soit la perception stressante de la situation au travail. Toutefois, d'autres variables contribuent aussi à expliquer le burnout : le coping de type évitant, le coping relié à la recherche de soutien social, et le score global de stresseurs au travail. Suite aux résultats obtenus, le mémoire de recherche comprend une autocritique du projet et les perspectives futures possibles.

Table des matières

	Page
Liste des tableaux.....	vii
Remerciements.....	viii
Introduction.....	1
Contexte théorique.....	5
Stress.....	6
Définitions et théories.....	6
Recension des résultats.....	11
Évaluation cognitive.....	15
Définitions et théories.....	15
Recension des résultats.....	20
Stratégies d'adaptation.....	24
Définitions et théories.....	25
Recension des résultats.....	29
Épuisement professionnel.....	32
Définitions et théories.....	33
Recension des résultats.....	36
Résumé.....	39
But / Objectif / Hypothèses.....	41
Définitions des variables de l'étude.....	42

	Page
Méthode.....	44
Participants.....	45
Instruments de mesure.....	46
Déroulement.....	53
Résultats.....	56
Analyse des données.....	57
Analyse statistique.....	57
Réduction des données.....	58
Présentation des résultats.....	58
Analyse descriptive.....	58
Comparaison selon l'âge, l'ancienneté et le sexe.....	62
Relations entre les différentes variables.....	66
Explication de l'épuisement professionnel.....	70
Discussion.....	74
Interprétation des résultats.....	75
Autocritique de l'étude.....	82
Conclusion.....	88
Références.....	92
Appendices.....	98
Appendice A : Définitions des variables et grille de correction de Dompierre (1989) pour le questionnaire des Aspects du travail...	99

Appendice B : Coefficients de fiabilité des échelles et sous échelles des questionnaires de l'étude.....	102
Appendice C : Feuille de présentation, feuille de consentement et questionnaires de l'étude.....	105
Appendice D : Document sur la gestion du stress remis aux participants.....	116

Liste des tableaux

	Page
Tableau 1. Moyennes et écarts types des variables (et sous échelles).....	60
Tableau 2. Analyse de variance univariée (oneway) de l'âge sur l'ensemble des variables.....	63
Tableau 3. Analyse de variance univariée (oneway) de l'ancienneté sur l'ensemble des variables.....	64
Tableau 4. Analyse de variance (Test-t) du sexe sur l'ensemble des variables.....	65
Tableau 5. Intercorrelations entre les variables de l'étude.....	67
Tableau 6. Régression multiple des variables de l'étude sur l'épuisement professionnel.....	71
Tableau 7. Définitions des variables retenues dans l'étude de Dompierre (1989) telles que recodées pour les analyses.....	100
Tableau 8. Interprétation des scores du questionnaire des Aspects du travail de Dompierre (1989).....	101
Tableau 9. Coefficients de consistance interne (alpha de Cronbach) des variables reliées aux questionnaires de l'étude.....	103

Remerciements

L'auteure souhaite exprimer sa grande reconnaissance à Mme Michelle Dumont, Ph. D., directrice de cette recherche et professeure-chercheure au département de psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières, pour son soutien, sa disponibilité et sa motivation à la recherche, ainsi qu'à la justesse de sa direction et de son appui particulier dans la vérification du niveau statistique de l'étude. Des remerciements doivent être émis à Mme Danielle Leclerc, Ph. D., professeure en psychoéducation et à Mme Annie Doré-Côté, M.A. professionnelle de recherche en psychoéducation, pour leur participation à la vérification de l'aspect statistique de la recherche. Merci également à M. Michel Alain pour son expertise en statistique dans le domaine de la psychologie.

Nous souhaitons également remercier M. Yves Bouchard, de Développement des Ressources Humaines du Canada et M. Christian Gélinas de l'Agence des Douanes et du Revenu du Canada (département « 544 ») qui ont contribué et donné leur soutien afin que le projet puisse se produire dans leur milieu de travail. Enfin, nous remercions les participants des deux organismes qui ont bien voulu se prêter à l'expérimentation.

Introduction

Depuis plusieurs décennies, nous entendons davantage parler d'un phénomène touchant tous les individus ; le stress et ses répercussions. Cette manifestation semble s'accroître en raison du rythme de vie accéléré et du type de société dans lequel nous vivons, qui exige entre autres que les individus soient constamment performants en s'adaptant à la nouveauté. Aubert et Pagès (1989) contextualisent ce concept de la manière suivante : « Le stress est un mal du siècle, un mal des agressions quotidiennes suscitées par une société en mouvement continu, c'est un mal de l'adaptation nécessité par un monde en changement permanent. » (p. 31). Évidemment, il s'agit ici du stress négatif, soit parce qu'il se retrouve dans la vie des gens en trop grande quantité et/ou parce qu'il dure trop longtemps, soit parce qu'il est majeur et occasionne ainsi des répercussions néfastes dans plusieurs domaines de la vie des individus. Néanmoins, le stress peut être positif, comme celui qui permet de se lever chaque matin ou de relever des défis et performer dans diverses situations. Toutefois, dans cette recherche, il sera question du stress négatif puisqu'il peut causer des problèmes de santé physique et psychologique, impliquant le secteur public et économique chez les travailleurs. D'ailleurs, certaines données répertoriées au Canada et au Québec démontrent l'importance grandissante du stress au travail. Ainsi, 47% des Canadiens se disent très stressés et 36% relient les conséquences sur leur santé mentale au stress vécu à leur travail (Journal Le Soleil, 1994, cité dans Pépin, 1999). De plus, au Québec, le coût relatif à l'absentéisme au travail suite à des problèmes de santé mentale, s'élève à environ 440 millions de dollars par an (Vézina, Couzineau, Mergler, Vinet, & Laurendeau, 1992).

La représentation du stress est complexe ; elle est confirmée non seulement par la notion d'une étiologie psychologique et sociale, mais aussi par des modifications biologiques, hormonales et immunologiques. À cause des effets néfastes sur l'équilibre d'une personne, ce concept a fait l'objet de plusieurs travaux depuis plusieurs années. Outre le domaine biologique dominé par les travaux de Selye, les études en psychologie ont amené les chercheurs à mesurer les conséquences du stress, mais aussi à vérifier s'il n'y avait pas des éléments importants à considérer dans le lien stress-détresse. Ainsi, le développement des concepts d'évaluation cognitive et de stratégies d'adaptation proposés entre autres par Lazarus a permis d'apporter un nouvel éclairage dans le lien stress-détresse.

Afin de mieux expliquer la maladie mentale et physique des individus, le stress, en tant que processus, est un élément à ne pas négliger dans la vie de tous les jours. Il est cependant souvent vécu de façon marquée au travail. C'est pourquoi le stress professionnel est un sujet d'actualité. Il est à noter que les individus consacrent environ le tiers de leur vie à leur emploi, d'où l'intérêt de poursuivre les recherches sur le processus du stress qui conduit parfois à la détresse dans le monde du travail.

Plusieurs études à travers le monde ont traité du processus du stress. Toutefois, selon le relevé de la documentation effectuée, il ne semble pas y avoir de recherches au Québec, mesurant à la fois les relations entre la présence des stresseurs (mesure objective), l'évaluation cognitive (mesure subjective), les stratégies d'adaptation et une des conséquences du stress au travail, l'épuisement professionnel (burnout).

La présente étude vise donc à mesurer les facteurs pouvant être associés au lien stress-détresse au travail. L'objectif est d'expliquer le burnout à partir de facteurs jugés importants dans cette problématique, à savoir le stress professionnel (score global d'intensité), l'évaluation cognitive qui en est faite selon quatre indicateurs (stressant, menaçant, contrôle, capacité de faire face) et le coping adopté (trois stratégies adaptatives). Une importance particulière sera accordée à l'évaluation cognitive qui semble déterminante dans ce processus. Ce choix repose sur la position de Lazarus (1966) et de Lazarus et Folkman (1984), de Lemyre (1986) ainsi que de Turcotte (1980), qui mentionnent que pour qu'un individu soit stressé, il doit avant tout percevoir qu'il vit un stress, d'où la nécessité de tenir compte de l'évaluation cognitive.

Ce mémoire de recherche présente un relevé de la documentation concernant chacune de ces variables ainsi que la méthode utilisée lors de l'expérimentation. Par la suite, il sera possible de prendre connaissance des résultats et de terminer par une discussion et une conclusion à la lumière de ces résultats obtenus auprès d'un groupe de travailleurs. Une autocritique du projet et des perspectives futures seront également présentées à la fin de ce rapport.

Contexte théorique

Le contexte théorique comprend quatre sections portant sur le stress, l'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel. Pour chacune d'elles, il y aura un compte rendu de différentes définitions et théories s'y rattachant, suivi de certains résultats de recherches recensées. Le but, l'objectif, les hypothèses et les variables étudiées, seront ensuite exposés.

En guise d'introduction, il serait intéressant de prendre brièvement connaissance de la notion du stress, en l'abordant sous l'angle de ses sources tout en référant à des éléments de l'environnement ayant un potentiel stressant. Un stresseur peut devenir stressant ou non selon l'évaluation cognitive que fait un individu. Lorsque l'évaluation amène une perception stressante d'un stresseur, l'individu vit un stress et tente de s'adapter en utilisant des stratégies qui peuvent s'avérer aidantes ou néfastes à son adaptation. Selon la ou les stratégies utilisées, l'individu vivra différentes conséquences pour sa santé mentale et physique. Dans le domaine du travail, une conséquence probable d'adaptation néfaste est l'épuisement professionnel aussi appelé « burnout ».

Stress

Définitions et théories

Depuis plusieurs années, la notion de stress a évolué suite à l'élaboration de théories et de recherches sur le sujet. Entre autres, deux théories du stress, l'une biologique, l'autre psychologique, ont été déterminantes dans la compréhension de ce phénomène. Ainsi, le concept du stress s'insère dans la théorie de Selye (1974) par sa dimension psychosomatique : « Le stress est la réponse non spécifique que donne le corps

à toute demande qui lui est faite » (p. 27). Le concept de stress s'insère également dans la théorie de Lazarus et Folkman (1984) par sa dimension psychologique : « Le stress psychologique correspond à une relation particulière entre la personne et l'environnement, qui est évaluée par la personne comme épuisant ou excédant ses ressources et menaçant son bien-être. » (p. 19) (traduction libre). Le concept du stress semble alors partagé par des dimensions tant physiques que psychologiques.

Plusieurs auteurs inspirés des pionniers se sont penchés depuis sur la notion du stress. Notamment, Aubert et Pagès (1989) ainsi que French, Rogers et Cobb (1974) qui affirment que le stress se reflète davantage dans un écart entre les capacités d'un individu et les exigences de sa tâche, et dans un écart entre les besoins d'un individu et ceux pouvant être satisfaits par l'environnement. Ainsi, le stress peut être défini globalement comme l'interaction entre une force et une résistance de l'organisme à cette force en lien avec des agents stressants (Aubert & Pages, 1989). Toutefois, Lemyre et Tessier (1987) dissocient deux termes associés au concept du stress : l'état d'une personne et les stresseurs en tant que conditions environnementales ou conditions de vie. Les conditions environnementales font référence à des éléments relativement objectifs (stresseurs) alors que l'état de l'individu se mesure en réaction au stresseur. Ces auteurs précisent que l'approche psychologique du stress serait liée à la réaction de l'individu face à des stresseurs, d'où l'idée de perception précédant l'action, donc d'évaluation cognitive, et de stratégies adaptatives en réponse au stress, notions que nous élaborerons plus loin.

Il semble donc que l'étude du stress puisse se faire dans plusieurs domaines. Un secteur d'activités de plus en plus ciblé comme étant générateur d'un grand stress est

celui du travail. C'est pourquoi ce projet de recherche investigue sur le monde du travail en lien avec la théorie psychologique du stress.

Étant donné l'importance du phénomène croissant du stress au travail, une définition s'impose. Margolis, Kroes et Quinn (1974) définissent le stress au travail par «la condition dans laquelle un ou plusieurs facteurs liés à l'emploi interagissent avec le travailleur de façon à briser son homéostasie psychologique et/ou physiologique.» (Traduction libre, p. : 659). Plus précisément, il serait possible d'affirmer que les caractéristiques du contexte de travail représentent des sources potentielles de tension et de stress (Fortin & Vanier, 1998).

Outre la définition du stress au travail, d'autres auteurs se sont davantage penchés sur l'identification des sources de stress. Ainsi, Sekiou, Fabi, Blondin, Chevalier et Besseyre des Horts (1992) ont répertorié quelques agents de stress reliés au travail : relations interpersonnelles inadéquates, surplus de travail, changement dans les tâches, vitesse exigée, foule aux heures de pointe, changement trop rapide, présence du froid ou de la chaleur, traumatisme physique, douleur, peur, échecs, réussites, contraintes, etc. Afin d'en faciliter l'étude, certains auteurs ont effectué des regroupements ou des catégories de stresseurs. Entre autres, Huebner (1993) regroupe les facteurs de stress au travail en trois catégories : les facteurs intrapersonnels (traits de personnalité, compétences), les facteurs interpersonnels (qualité des interactions avec les pairs et les superviseurs), et les facteurs organisationnels (structure organisationnelle, climat, questions de rôles, ressources, etc.). Selon cette catégorisation, il n'y aurait pas que les éléments externes à l'individu qui peuvent générer du stress, mais bien des éléments

internes, telle la personnalité. Toujours selon Huebner (1993), la personnalité fait appel à l'aspect psychologique du stress, et est reliée à des variables intermédiaires au même titre que l'évaluation cognitive. Gélinas (1988) rapporte les stresseurs au travail selon un classement plus externe (objectif) à l'individu. Il propose le stress organisationnel en quatre facteurs : liés au rôle, aux conditions de travail, à la tâche, aux relations interpersonnelles. Sa classification est plus descriptive et exclue la dimension psychologique du stress. Il y a donc plusieurs façons de regrouper les éléments potentiellement stressants du travail.

Pour leur part, Arseneault et Dolan (1983) énumèrent les principaux stresseurs au travail : surcharge quantitative, tâche menaçante, gens menaçants, ambiguïté de rôle, insécurité d'emploi, décisions urgentes, autonomie restreinte, utilisation des habiletés, instabilité de la charge de travail, responsabilité envers les gens, conflit de rôle, ambiguïté de carrière, risques physiques, iniquité de la paye, participation aux décisions. À partir de ces principaux stresseurs, ces auteurs ont élaboré un questionnaire : l'Inventaire des stresseurs au travail (Arseneault & Dolan, 1983). Ce questionnaire fut validé et écourté par Dompierre (1989), et cette nouvelle version sera retenue pour les fins de la présente recherche. Dans l'étude de validation de Dompierre, les variables retenues pour mesurer les différents aspects du travail ont été regroupées en trois catégories associées au rôle, à la surcharge de travail et à la latitude décisionnelle. Tout comme pour Dompierre (1989), Pérusse (1984) précise que la surcharge de travail, l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôle et les responsabilités professionnelles (reliées à la latitude décisionnelle) sont les principales sources objectives de stress professionnel. Puisque ces stresseurs se

retrouvent dans les trois catégories de stresseurs du questionnaire revisé de Dompierre (1989), il semble opportun de l'utiliser dans cette recherche. Toutefois, seul le score global d'intensité des stresseurs sera mesuré dans cette étude. Selon la tradition de Holmes et Rahe (1967), l'intensité et le nombre de stresseurs auxquels un individu est soumis serait déterminant pour la santé physique et psychologique.

Dans la documentation, le stress est aussi défini en terme de tracas quotidiens (chroniques) et d'événements de vie (aigus). Dompierre (1989) précise que les tracas quotidiens auraient davantage d'impacts à long terme que les événements de vie et que ce sont les stresseurs chroniques qui affectent principalement les individus. Dans l'inventaire de stress au travail (Dompierre, 1989), qui sera utilisé dans la présente recherche, on retrouve des tracas quotidiens reliés au stress chronique.

Comme il a été mentionné plus haut, le stress (ou stresseur) peut provoquer des réactions aux niveaux physique et psychologique. Gevry (1987), Hunter, Jinkins et Hampton (1982) ainsi que Pines, Kafry et Etzion (1982), affirment que le stress consisterait en une exposition continue à différents stimuli engendrant des tensions nerveuses dans les différentes sphères de la vie. Si elles ne sont pas contrôlées adéquatement, elles peuvent augmenter les risques de maladies physiques et/ou psychologiques comme l'épuisement professionnel. Etzion (1984) (cité dans Gevry, 1987) affirme qu'un stress quotidien et chronique plutôt qu'un événement critique de la vie, doit être considéré comme un facteur central dans la production du burnout. Notons que cette notion de burnout sera abordée dans la dernière section de ce chapitre.

Pour terminer ce volet, Turcotte (1980), tout comme Lemyre et Tessier (1987), propose une distinction entre le stress et les facteurs de stress (stresscurs). Ainsi, le stresseur est un stimulus précédent la situation de stress. Il précise toutefois qu'il n'y a pas toujours présence de stress là où il y a des agents stresseurs. Il conclut en disant que pour qu'il y ait du stress, il doit y avoir perception de celui-ci. Ce point de vue ne tient pas compte des stresseurs conscients (comme le bruit) auxquels on s'habitue et qui ne sont pas perçus par l'individu comme stressant, mais qui ont tout de même un impact sur lui. Pour sa part, Bhagat (1985) expose trois concepts majeurs découlant du concept de stress : les sources, les médiateurs et les manifestations ou conséquences. Autrement dit, les sources de stress sont les éléments objectifs de l'environnement ; les médiateurs de stress correspondent à l'évaluation cognitive, et les manifestations du stress consistent d'une part en réponses de coping et d'autre part en des conséquences dues aux résultats néfastes de celles-ci, comme par exemple l'épuisement professionnel. Cela signifie que les médiateurs du lien stress-burnout, notamment par le biais de l'évaluation cognitive et la réponse de coping, auraient une influence plus directe sur l'épuisement professionnel, que les stresseurs objectifs identifiés au travail.

Recension des résultats

Les résultats de Dompierre (1989) illustrent que ce sont les stresseurs chroniques qui ont davantage d'impact sur les individus comparativement aux événements de vie. D'ailleurs, Lemyre (1986) démontre que les stresseurs chroniques sont plus reliés à l'état de stress que la fréquence des stresseurs aigus. Comme il le fut mentionné

précédemment, le phénomène du stress implique la dimension des stresseurs (conditions de vie) et leur perception qui influence en retour le stress. Ainsi, certains résultats de recherche démontrent des relations entre des éléments de perception et différentes catégories de stresseurs. L'étude de Dompierre (1989) va dans ce sens en indiquant que la perception de contrôle est liée positivement avec la surcharge de travail ainsi qu'avec la latitude décisionnelle et est négativement reliée aux problèmes de rôle.

D'autre part, il semble que les stresseurs au travail puissent être également associés à des stratégies d'adaptation particulières. Entre autres, Vanier (1999) précise que l'ambiguïté de rôle est liée négativement à l'utilisation de stratégies de travail centrées sur le problème (voir section sur les stratégies d'adaptation), tout comme Fortin et Vanier (1998) qui affirment qu'elle serait associée à une faible utilisation de ces stratégies. Pour sa part, Dompierre (1989) démontre un lien positif entre les stratégies de gestion (comparables aux stratégies centrées sur le problème) et la surcharge, et la latitude décisionnelle. Compte tenu du lien stress-coping, nous avons retenu ces variables dans cette étude sur l'explication du burnout.

Puisque le lien stress-détresse sous-tend cette recherche, la variable de l'épuisement professionnel s'avère importante à mettre en relation avec le stress au travail. Entre autres, Fortin et Vanier (1998) et Vanier (1999) démontrent que la charge de travail est corrélée positivement avec l'épuisement émotionnel, composante du burnout. Dans Vanier (1999), il est également mentionné que le conflit de rôle est non seulement corrélé positivement avec l'épuisement émotionnel mais en serait le principal élément d'explication. Ses résultats démontrent également qu'un autre stresseur, soit

l'ambiguïté de rôle, est corrélé positivement avec l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel ; deux sous composantes du burnout. Ainsi, ces résultats révèlent que la surcharge de travail, le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle sont corrélés positivement avec l'épuisement émotionnel, ce qui laisse entrevoir la possibilité qu'ils soient liés au score global d'épuisement professionnel. Les résultats de Villeneuve (1992) mettent en évidence quant à eux que plus la charge de travail augmente (et que le temps pour l'accomplir est limité), plus l'individu ressent un sentiment de vide et de sursollicitation émotionnelle. Ces résultats confirment ceux de Vézina et al. (1992), de Fortin et Vanier (1998), et de Duquette, Kérouac et Beaudet (1990) qui affirment que la surcharge de travail est liée positivement à l'épuisement professionnel. Cependant, d'après les résultats généraux de Fortin et Vanier (1998), les facteurs organisationnels n'ont pas d'effet direct sur le niveau d'épuisement professionnel, contrairement à ceux de Dompierre (1989) où la présence de la latitude décisionnelle (ressource organisationnelle) aurait un effet direct au niveau de la détresse. Plus récemment, Burke et Richardsen (2001) réfèrent aux études de Jackson et al. (1987) et Schwab et al. (1986) qui rapportent que la participation à la prise de décision (latitude décisionnelle) contribue significativement à la dépersonnalisation mais non pas à l'épuisement émotionnel ni à l'accomplissement personnel. Cela signifie que la latitude décisionnelle ne serait pas liée à l'épuisement professionnel. D'autre part, les travaux de Landsbergis (1988) démontrent que les travailleurs en santé ayant de la latitude décisionnelle ont une influence sur l'épuisement professionnel. Cet auteur précise que si le travailleur vit une grande surcharge de travail et qu'il a peu d'autorité de décision, il obtient un score élevé

d'épuisement professionnel. Dans le même sens, les résultats de Dompierre (1989) démontrent que les gens qui se disent hautement exposés à la surcharge et aux problèmes de rôle, et qui d'autre part ont une faible latitude décisionnelle, présentent davantage de symptômes de détresse psychologique. Pour leur part, Burke et Richardsen (2001) mentionnent qu'un facteur peut contribuer à l'épuisement professionnel, à savoir le manque de contrôle ou d'autonomie dans son travail, donc de latitude décisionnelle. Il semble que certains stresseurs, dont le manque de participation à la prise de décision, aient une influence sur l'épuisement professionnel.

Dans un autre ordre d'idées, certains résultats précisent l'effet des variables socio-démographiques. Les résultats de Dompierre (1989) font ressortir des liens entre le sexe et la surcharge, puis entre le sexe et la latitude décisionnelle. Toutefois, l'auteure ne spécifie pas le sens de ses corrélations en lien avec le sexe féminin et/ou masculin. Selon ses données, elle affirme aussi que plus un individu a de l'ancienneté, moins il exprime de surcharge de travail, de problèmes de rôle et moins il rapporte de latitude décisionnelle (Dompierre, 1989). Dans une étude plus récente de Vanier (1999), le rôle est perçu davantage comme ambiguë chez les travailleurs qui ont plus de scolarité, moins d'ancienneté et moins de support de la part de leur patron.

En résumé, il est possible de relier les théories du stress biologique et psychologique au domaine du travail. Le stress professionnel comporte différents aspects mis en évidence dans le questionnaire de Dompierre, à savoir le rôle, la tâche et les responsabilités. Cet inventaire a été retenu dans cette étude. Le stress au travail aurait un impact sur les individus pouvant se révéler sous la forme de l'épuisement

professionnel. Ensuite, plusieurs auteurs démontrent des liens entre les stresseurs au travail, la perception de contrôle, les stratégies de gestion et l'épuisement professionnel. Certains résultats démontrent qu'il y a des différences sociodémographiques, indiquant que le sexe est lié à la surcharge et à la latitude décisionnelle et que l'ancienneté est reliée négativement à la surcharge, aux problèmes de rôle et à la latitude décisionnelle. Ces résultats soutiennent une hypothèse de la recherche proposant une influence du sexe et de l'ancienneté des participants sur l'intensité des stresseurs rapportés.

Évaluation cognitive

Définitions et théories

Le domaine de l'évaluation cognitive associé à celui du stress est de plus en plus présent au niveau des théories et des recherches. À ce titre, l'affirmation de Fortin et Vanier (1998), à l'effet qu'il n'y ait pas de lien direct entre les stresseurs et l'épuisement professionnel, laisse supposer que l'influence du stress serait plutôt indirecte, voire médiatisée par d'autres variables, notamment l'évaluation cognitive où une signification est associée à un stresseur.

Certains modèles décrivent l'évaluation cognitive comme étant centrale pour déterminer si la personne sera affectée ou non par un stresseur et/ou ce qu'elle envisagera de faire pour s'adapter. Entre autres, le modèle de Gaillard et Wientjes (1994) mise sur l'importance de l'évaluation cognitive en mettant de l'avant le contrôle cognitif. Selon ce modèle, le phénomène du stress est supervisé par le contrôle cognitif qui sert à évaluer constamment si la situation est en lien avec les buts et intentions de la personne.

Le processus d'évaluation cognitive semble crucial dans une situation où un ou plusieurs stresseurs sont présents. Certains auteurs ont défini l'évaluation cognitive sous des aspects différents. D'une part, les pionniers Lazarus et Folkman (1984) parlent de l'évaluation cognitive comme d'un processus complexe se réalisant en deux étapes. Plus précisément, ils mentionnent que lors de l'évaluation cognitive, la personne évalue si une situation particulière de l'environnement est pertinente pour son bien-être. Pour cela, ils utilisent deux types d'évaluation : primaire et secondaire. Ces auteurs associent l'évaluation primaire à ce qui est en jeu, c'est-à-dire le processus par lequel l'individu évalue une situation particulière et sa pertinence pour son bien-être. Inspirée de leurs travaux, Albaret (1995) précise cette notion d'évaluation primaire. Elle l'a décrit comme le traitement de l'événement, le jugement et l'interprétation faite par l'individu. Il peut s'agir d'une menace lointaine ou non, d'un danger, d'une perte ou d'un défi. Le résultat de cette première évaluation provoque la nature de l'émotion¹ et fait référence aux capacités de contrôle perçues par le sujet lui-même, ainsi qu'à son sens de l'efficience personnelle. Après cette première évaluation vient ensuite l'évaluation secondaire telle que définie par Lazarus et Folkman (1984). Elle réfère à ce qui peut être fait puisque c'est l'évaluation des ressources et des stratégies disponibles d'adaptation (coping). Le résultat des deux évaluations forme la signification de n'importe quelle situation : si elle est perçue comme stressante et comment elle peut être traitée. C'est donc en réponse à la

¹ Albaret (1995) précise que l'émotion ou l'affect, à l'origine des processus multidimensionnels d'adaptation, n'existe que par le sens que lui accorde le sujet, comme quoi un affect ne peut être vide de cognition. Elle mentionne que la perception du stresseur est influencée par les expériences antérieures reliées au soutien social et au système de croyances. Parmi ces variables intermédiaires, Aubert et Pages (1989) proposent des variables médiatrices telles la personnalité, les situations vécues à l'extérieur du travail, l'appartenance, le «background» socioculturel. L'appréhension cognitive serait alors influencée par des caractéristiques personnelles de l'individu (attentes, émotions, personnalité) (Lemyre, 1986).

première et à la seconde évaluation que le coping est engagé. Ces trois variables intermédiaires, soit l'évaluation primaire, secondaire et le coping, sont interdépendants et s'influencent constamment peu importe la situation (Albaret, 1995). Selon Segovis, Bhagat et Coelho (1985), une relation unidirectionnelle ne peut expliquer directement le phénomène du stress en lien avec la détresse et les médiateurs. En effet, tout le processus passant par l'évaluation cognitive et les stratégies d'adaptation, pour en arriver aux conséquences (p. ex., burnout), se ferait par une relation bidirectionnelle.

Inspirée de la théorie de Lazarus et Folkman (1984), Lemyre (1986) propose pour sa part un modèle centré sur «l'état de se sentir stressé» où le stress serait très relié aux évaluations cognitives et aux anticipations, c'est-à-dire à l'apprehension cognitive. Dans un contexte de travail, par exemple, la relation entre cet environnement et l'état de stress serait alors médiatisée par le processus d'apprehension cognitive (p. ex., anticiper une mauvaise performance dans un travail) (Dion, 1989 ; Lemyre, 1986). En outre, Lazarus et Folkman (1984) et Lemyre (1986) affirment qu'un événement induit du stress seulement à partir du moment où l'individu le perçoit stressant. Cela signifie que l'apprehension cognitive (évaluation, perception) constitue l'étape intermédiaire entre les situations objectives de l'environnement (stimuli) et les réponses émotionnelles, physiques, physiologiques et comportementales face aux situations stressantes.

Toutefois, certaines nuances doivent être précisées quant au rôle médiateur de l'évaluation cognitive dans le lien stress-détresse. Entre autres, Dion (1989) adopte une position théorique qui soutient l'absence de stresseurs universels tout en reconnaissant que certaines situations ou conditions environnementales peuvent être perçues par une

majorité d'individus comme stressantes. Elle soutient aussi que l'anticipation d'une situation dommageable ou d'une menace peut aussi induire un état de stress en l'absence d'un stimulus environnemental objectivement néfaste. Ainsi, l'évaluation cognitive semble être davantage déterminante que les sources de stress, dans l'état d'être stressé. Par ailleurs, selon Dewe, Cox et Ferguson (1993), l'évaluation cognitive réfère aux mécanismes qui imprègnent une situation stressante avec ce que cela signifie pour la personne. Ils précisent que ce processus cognitif n'est pas nécessairement rationnel. D'autres chercheurs, tels McGrath (1976) (cité dans Gélinas, 1988), pensent qu'il n'existe pas de personnes qui offrent une résistance particulière au stress. Ce chercheur dit qu'il existe plutôt des mécanismes d'évaluation de situations objectives, différents d'une personne à l'autre, ce qui explique la diversité rencontrée dans l'apparition des symptômes du stress. Dans la même optique, Dion (1989) affirme que l'évaluation d'une situation diffère d'une personne à l'autre, mais dépend des ressources personnelles et environnementales dont chacune dispose pour y faire face. De même, Guertin et Courcy (1999) font également des distinctions interindividuelles et affirment que les individus qui se perçoivent comme capables de réussir une tâche stressante vont l'aborder avec davantage de confiance que ceux qui se sentent (perçoivent) incompétents, car ils estiment que leurs ressources sont suffisantes pour répondre aux demandes de l'environnement.

L'évaluation cognitive est un phénomène complexe pour lequel certains paramètres doivent être mentionnés. Par exemple, Lazarus et Folkman (1984), ainsi que Dewe, Cox et Ferguson (1993), suggèrent qu'il doit y avoir la perception d'un enjeu dans

la situation pour provoquer l'état d'être stressé. Un exemple tiré du monde du travail consiste à dire que les travailleurs ayant la responsabilité de la destinée d'êtres humains sont sous l'effet d'un stress plus considérable que ceux qui ne sont responsables que de la gestion du matériel ou de l'administration (Aubert & Pages, 1989). Ainsi, ils sont confrontés à un enjeu considérable pouvant induire une perception stressante et une perception de contrôlabilité favorable ou défavorable envers les réactions reliées à la responsabilité de la destinée d'humains. Néanmoins, Dompierre (1989) apporte un autre éclairage en mentionnant que les ressources tant internes (personnalité, lieu de contrôle, etc.) qu'externes à l'individu (variables organisationnelles) contribuent à la perception des stresseurs. Elle attribue donc une certaine importance aux différentes sources de stress. Cela induit qu'une partie de la perception serait influencée par des éléments externes à l'individu.

Dans sa recension d'écrits sur le sujet, Gélinas (1988) affirme que le stress est avant tout cognitif pour plusieurs auteurs (notamment : Lazarus et al, 1982 ; Mandler, 1979, 1982). Il précise, entre autres, que l'impression de contrôle est plus importante que la maîtrise réelle, donc l'évaluation cognitive d'une situation est plus importante que la situation telle quelle. L'auteur fait également un parallèle avec la théorie de Beck (1961), qui postule que la dépression repose sur le rôle central des interprétations cognitives. Ces propos concordent avec plusieurs positions précédentes affirmant l'importance de l'évaluation cognitive dans le processus du stress.

En ce qui concerne le domaine du travail, Arseneault et Dolan (1983) décrivent un modèle cognitif du stress au travail où ils précisent que la perception subjective que

l'individu a de lui-même et de son environnement de travail est plus importante que les conditions objectives de travail telles qu'elles peuvent être observées et décrites par un observateur indépendant. Beehr et Bhagat (1985) ainsi que Dion (1989) mentionnent que dans chaque situation, incluant les situations reliées au travail, les réactions au stress et les stratégies d'adaptation (coping) sont le produit de l'activité cognitive qui constituent la base de la façon dont une personne évalue sa transaction avec l'environnement.

D'autre part, l'évaluation cognitive peut être répertoriée et définie selon différentes variables. Notamment, Lemyre (1986) répertorie sept facettes de l'évaluation cognitive : l'importance, la prévisibilité (degré d'inconnu), le déroulement, la menace, le contrôle, si la situation est perçue comme stressante, et la perception de la capacité de faire face. Selon elle, ces facettes permettent de décrire la complexité de la perception d'un stresseur par un individu. Il est à noter que ces variables peuvent s'appliquer à toutes situations, également au domaine du travail. Dans la présente recherche, ce sera la vision de Lemyre (1986) concernant un sous-ensemble des différentes dimensions de l'évaluation cognitive qui sera utilisée (stressant, menaçant, contrôle, et capacité de faire face).

Recension des résultats

Plusieurs aspects de l'évaluation cognitive en lien avec le stress au travail et leurs conséquences ont été mesurés auprès de travailleurs. Ainsi, Chen, Spector et Jex (1995) rapportent plusieurs études ayant démontré que les stresseurs objectifs liés au monde du travail engendrent une perception, à laquelle peut découler diverses conséquences pour la

santé mentale et physique. Les résultats de Lemyre (1986) révèlent que les stresseurs sont davantage liés à l'état de stress (la perception) plutôt qu'aux symptômes. De plus, elle affirme que la corrélation entre le stress et les évaluations cognitives est très significative. Dans son étude, toutes les dimensions de l'évaluation cognitive sont corrélées avec les stresseurs chroniques, en ce sens que lorsqu'il y a la présence de stresseurs chroniques, il y a une forte association avec les dimensions menace, stressant, contrôle et capacité de faire face.

Pour leur part, les résultats de Caldwell et O'Reilly (1982) ainsi que O'Reilly et al. (1980), et Chen, Spector et Jex (1995), suggèrent que l'environnement objectif du travail n'aurait pas de véritable impact dans la relation stresseurs observés/tension. Dans les résultats obtenus par Spector (1992), il est mentionné qu'à un niveau individuel, seulement 10 à 20% de la variance expliquée de l'état de stress serait attribuée à des conditions objectives de travail, comme par exemple une surcharge de travail, des décisions à prendre, etc. De plus, les résultats de Lemyre (1986) illustrent que la présence des stresseurs aigus ou chroniques est un prédicteur relativement moins précis et moins efficace pour déterminer l'état de stress, comparativement à l'évaluation cognitive d'un individu. Dans ses résultats, cette auteure souligne qu'environ 35% de la variance de l'état de stress est expliquée par deux facteurs d'évaluation cognitive relatifs aux stresseurs : l'ampleur de l'impact perçu (menace, importance, fréquence de pensée) et le sentiment de maîtrise ou de compétence (contrôle, capacité de faire face et de résolution), comparativement au 9% lié à la simple présence (fréquence) de stresseurs. Donc, ces résultats confirmeraient l'importance de l'évaluation cognitive et minimiseraient par

conséquent celle des stresseurs objectifs. D'autres résultats de son étude révèlent que les paramètres de l'évaluation cognitive sont reliés entre eux. Notamment, elle rapporte que le sentiment de contrôle est relié négativement à la perception de menace, puis la perception de pouvoir faire face est reliée négativement à une perception de type menaçante et stressante. Cela signifie que lorsque l'individu a l'impression de maîtriser la situation il se perçoit moins stressé et menacé par rapport à cette situation. Elle note aussi que la perception de stress est liée positivement à la perception de menace, alors que la perception de capacité de faire face est liée positivement à la perception de contrôle. Cela signifie donc que lorsque l'individu perçoit la situation de façon dommageable pour lui, toutes les variables d'impact négatif vont dans le même sens. Le phénomène se produit également lorsque l'individu pense maîtriser une situation ; toutes les variables de perception de compétence (maîtrise) vont dans le même sens.

Bien qu'il puisse exister plusieurs variables médiatrices entre le stresseur et la conséquence, notons une fois de plus que l'évaluation cognitive entretiendrait des liens avec l'épuisement professionnel. En lien avec le domaine du travail, les résultats de Vanier (1999) démontrent que les variables organisationnelles sont liées à l'épuisement professionnel par l'intermédiaire de la perception de l'environnement de travail. Comeau (2000), en rapportant les résultats de Blix et al. (1994), mentionne que les individus qui se perçoivent comme étant capables de gérer les stresseurs au travail démontrent moins de symptômes que ceux qui se perçoivent moins en mesure de leur faire face. Ceci renvoie à la notion de contrôle où selon Guertin et Courcy (1999), un fort sentiment (perception) de contrôle serait associé à un faible niveau de stress en milieu de travail.

Ce résultat va dans le sens de Bhagat (1985) qui trouve que l'expérience incontrôlable d'un événement génère souvent des conséquences psychologiques nocives.

Les résultats de Fortin et Vanier (1998) appuient d'autres recherches en lien avec l'évaluation cognitive de stresseurs au travail et l'épuisement professionnel. Ces auteurs mentionnent que plusieurs variables organisationnelles influencent le niveau d'épuisement professionnel par l'intermédiaire de la perception de l'environnement de travail. Ainsi, ils notent que les facteurs liés à la tâche et à la profession, par exemple l'ambiguïté et les conflits de rôle, n'ont pas d'effets directs sur l'épuisement professionnel. Plus précisément, ils affirment que c'est la perception de stress reliée à la charge de travail qui est directement associée à l'épuisement professionnel, plutôt que la charge de travail mesurée à l'aide d'indicateurs objectifs. Cela confirme également que le lien entre les stresseurs au travail et l'épuisement professionnel passe par l'intermédiaire de la perception, c'est-à-dire par l'évaluation cognitive.

En ce qui concerne certaines variables sociodémographiques, il ne semble pas y avoir de différences significatives selon le sexe et le niveau de scolarité (Lemyre, 1986). Toutefois, l'étude d'Havlovic et Keenan (1991) fait ressortir des différences au niveau de l'expérience, donc de l'ancienneté, dans le sens où plus l'individu a de l'expérience, plus il utilise les mécanismes d'évaluation cognitive reliés à la pensée positive.

En résumé, un modèle central de l'évaluation cognitive est décrit par Lazarus et Folkman (1984) selon deux volets : l'évaluation primaire et secondaire. Inspirée de ce premier modèle, Lemyre (1986) complète ce concept en déterminant sept facettes de l'évaluation cognitive. Ce sont les dimensions de Lemyre qui seront utilisées pour

mesurer l'évaluation cognitive dans cette recherche. Les résultats issus de la documentation démontrent bel et bien que l'évaluation cognitive a un grand impact dans l'état d'être stressé et qu'elle est liée aux stratégies d'adaptation et à l'épuisement professionnel. Il semble d'ailleurs que l'évaluation cognitive soit l'élément central pour déterminer si un stresseur deviendra stressant ou non pour un individu et quelles seront les stratégies adaptatives qu'il utilisera. La perception d'une situation serait donc une variable médiatrice déterminante, voire cruciale dans la relation stress-détresse (burnout).

Stratégies d'adaptation

Comme il a été abordé précédemment, il existe des variables médiatrices dans le lien stress-détresse. Sous cet angle, les stratégies d'adaptation semblent être une variable intermédiaire importante à considérer. Bowman et Stern (1995) et Dion (1989), entre autres, précisent l'importance de l'évaluation cognitive des situations stressantes dans la détermination du choix et de l'efficacité des mécanismes de coping. Afin de comprendre davantage le stress psychologique de Lazarus lié à l'évaluation cognitive et aux stratégies d'adaptation, Gélinas (1988) apporte une description qui correspond bien à l'essence de cette recherche :

Dans un premier temps, une personne évalue une situation : si elle anticipe une confrontation avec un stimulus potentiellement dangereux, elle évalue ses ressources et les façons d'y faire face. Si cette évaluation lui est défavorable, et qu'elle anticipe une perte, une lésion et qu'elle se sent menacée, elle éprouve alors une expérience de stress et des stratégies (coping) peuvent être exercées. Le «coping» est une tentative d'élimination

ou de réduction du stress. Il existe donc dans la conception du stress de Lazarus, la notion implicite de menace ou plus précisément, la perception subjective de menace.(...) Les comportements qui en résultent doivent être interprétés comme des tentatives visant à restaurer l'équilibre (homéostasie psychologique) de l'organisme. En d'autres termes, la fonction «tension» n'est pas exclusivement dépendante des conditions antérieures au sujet, mais fortement qualifiée par le vécu intrapsychique. (p. 44)

Définitions et théories

Comme il a été possible de le constater dans la section précédente, le coping (stratégies d'adaptation) s'avère être une réponse à l'évaluation cognitive d'une situation stressante souvent jugée comme une menace par l'individu. Plus précisément, Lazarus (1966) et Lazarus et Folkman (1984), étant les pionniers du concept de coping, le décrivent comme «l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux destinés à maîtriser, réduire, ou tolérer des exigences internes ou externes qui menacent ou dépassent les ressources d'un individu.» (p. 141). Ces auteurs affirment qu'un stress persistant (impact du stresseur sur l'individu) peut s'expliquer par l'inaptitude de l'individu à gérer ses tensions internes, soit parce qu'il utilise de mauvaises stratégies d'adaptation, soit parce que sa perception des exigences d'adaptation est supérieure à ses propres ressources. Par ailleurs, les réponses de coping, de nature essentiellement cognitivo-comportementale, sont apprises, conscientes et susceptibles de réévaluation. Elles se conçoivent comme des modérateurs (et/ou médiateurs), en ce sens qu'elles contribuent à moduler la relation événement stressant et détresse émotionnelle (Paulhan & Bourgeois, 1995). En bref, le coping est lié à la perception (évaluation cognitive) et à la gestion comportementale ou cognitive face à une situation stressante.

Selon Lazarus (1966), un stresseur peut engendrer un coping adaptatif ou non adaptatif dépendamment des circonstances. Ainsi, les stratégies d'adaptation utilisées ne seraient pas toujours favorables pour les individus. Néanmoins, plusieurs théories de modèles de stress ont reconnu l'importance du coping pour atténuer la sévérité des tensions et supprimer les effets des stresseurs (Havlovic & Keenan, 1991).

Certains auteurs nuancent le concept de coping par différentes catégories et/ou fonctions. Pour leur part, Lazarus et Folkman (1984) déterminent le coping à partir de fonctions complémentaires. La première est le coping centré sur le problème qui consiste à entreprendre des efforts pour gérer ou modifier les sources de stress. Il peut aussi être présenté comme impliquant des activités produites dans le but d'éliminer ou de contourner la source de stress et des tactiques motivées positivement (Strutton & Lumpkin, 1992). Par exemple, il peut s'agir de parler à une personne qui peut intervenir sur le problème. La seconde fonction du coping, selon Lazarus et Folkman (1984), repose sur le coping centré sur l'émotion qui consiste à entreprendre des efforts pour réguler les émotions stressantes par l'utilisation de mécanismes qui évitent directement la confrontation avec le stresseur. Par exemple, continuer à faire comme si de rien n'était. Toutefois, Strutton et Lumpkin (1992), inspirés de ces auteurs, affirment que ces deux stratégies peuvent se produire ensemble, mais l'une ou l'autre prédomine généralement. Par ailleurs, en ce qui a trait au milieu du travail, Parasuman et Cleek (1984) ainsi que Parkes (1986) et Bowman & Stern (1995), mentionnent que l'efficacité du coping centré sur le problème versus sur l'émotion peut varier selon les stresseurs occupationnels.

Pour leur part, Havlovic et Keenan (1991) catégorisent le coping en cinq facteurs : l'évitement/résignation, la pensée positive, l'action directe, la recherche d'aide, la consommation d'alcool. Folkman et Lazarus (1988) présentent, quant à eux, une catégorisation plus précise selon huit types de réponses de coping : la résolution de problème (incluant la recherche d'informations), l'esprit combatif ou la confrontation, la prise de distance ou la minimisation des menaces, la réévaluation positive, l'auto-accusation, la fuite/évitement, la recherche d'un soutien social, la maîtrise de soi. Ces types de stratégies d'adaptation agissent selon l'une ou l'autre des fonctions du coping centré sur le problème et centré sur l'émotion, tel que mentionné plus haut. Cette catégorisation de Folkman et Lazarus (1988) est mesurée par un questionnaire qu'ils ont élaboré, soit le « Ways of coping », qui contient 66 items. Ces huit catégories du coping ont été réduites par Bouchard, Sabourin, Lussier, Wright et Richer (1998) en trois grandes dimensions que l'on retrouve dans une version abrégée de 21 items qui sera utilisée dans la présente recherche. Il s'agit des facteurs associés à la recherche de soutien, la réévaluation positive/résolution de problème, et la distanciation/évitement.

Évidemment, les stratégies d'adaptation sont constamment utilisées dans la vie de tous les jours, notamment au travail. Ainsi, Morin (1995) définit le coping en milieu de travail comme l'adaptation occupationnelle qui implique un effort d'ajustement des conduites cognitives et comportementales comportant une prise de conscience de son propre fonctionnement et des difficultés rencontrées. Suite à cette prise de conscience, l'individu peut réfléchir sur l'efficacité des stratégies utilisées et les modifier en vue d'atteindre des objectifs professionnels et individuels. D'autre part, il est à noter que les

tentatives pour s'adapter au travail peuvent être directes (ex : absentéisme, baisse de l'intérêt au travail, diminution de l'identification à l'organisation, etc.) ou indirectes (ex : retard au travail, réactions contestataires, négligences, etc.) (Sekiou et al., 1992).

Appliqués au monde du travail, Arseneault et Dolan (1983) présentent trois types de coping utilisés dans cette recherche. Ainsi, un coping de fuite, donc lié en partie à la distanciation/évitement, peut se présenter face à l'organisation de façon totale comme la démission, ou de façon partielle comme l'absentéisme et le retard au travail. On peut également considérer le retrait psychologique et la diminution de l'engagement psychologique envers l'organisation. Il y aurait aussi un type de fuite intrapsychique comme les absences virtuelles, les distractions, les inattentions et les difficultés de concentration au travail. Un coping de recherche de soutien peut se traduire par l'action de se confier à une tierce personne tel un collègue de travail. Un coping de réévaluation positive peut se révéler chez un individu qui, par exemple dédramatiserait la situation en se disant qu'elle n'est pas si grave. Enfin, un coping de résolution de problèmes pourrait consister à discuter du problème avec son patron ou à demander de l'aide à un collègue. En dernier lieu, Arseneault et Dolan (1983) mentionnent que si l'individu ne lutte pas ou ne fuit pas, il devient apathique ou dépressif.

On peut donc observer des conséquences négatives pour le travailleur selon le coping utilisé. Le modèle de Dion (1989), influencé par la théorie de Lazarus (1966) et de Lazarus et Folkman (1984), fait référence à l'épuisement professionnel comme conséquence d'un mauvais coping. Elle affirme également que pour en arriver à un état de «burnout», le stress doit persister et cette chronicité du stress s'explique aussi par

l'inaptitude de l'individu à gérer cette tension interne, et par une capacité réduite ou nulle de l'individu à s'adapter à cette tension ou à composer avec elle. Selon ses propos, elle soutient donc que les processus d'adaptation occupent une place importante dans le processus du stress.

Bref, les stratégies d'adaptation découlant de l'évaluation cognitive semblent engendrer des répercussions sur la santé psychologique. Ainsi, les conséquences peuvent être d'ordre bienfaisantes ou nuisibles. Plusieurs chercheurs ont jugé pertinent de vérifier les conséquences, sur la santé, des stratégies d'adaptation utilisées par les travailleurs.

Recension des résultats

Les recherches qui évaluent les stratégies d'adaptation portent, pour la majorité, sur les deux grandes classes de coping répertoriées par Lazarus et Folkman (1984) : le coping centré sur l'émotion et le coping centré sur le problème. De plus, la plupart des recherches mesurent les conséquences de l'utilisation des stratégies d'adaptation.

Ainsi, Thornton (1992) note que la résolution de problèmes est la stratégie de coping la plus fréquemment utilisée pour composer avec le stress au travail ; cet effort d'adaptation entretient une faible relation avec le burnout. Il est aussi noté que la stratégie de coping la moins utilisée, c'est-à-dire la fuite/évitement, est la plus reliée au burnout. Fortin et Vanier (1998) et Vanier (1999) rapportent que les stratégies centrées sur le problème sont généralement liées à un plus faible niveau d'épuisement professionnel et que les stratégies centrées sur les émotions sont davantage reliées à un niveau plus élevé de burnout. Contrairement à ces résultats, Collins, Baum et Singer

(1983) et Bowman et Stern (1995) ont trouvé que les stratégies de coping centrées sur l'émotion étaient moins associées à des symptômes psychologiques que les stratégies centrées sur le problème, et ceci en réponse à une situation qui aurait été, en grande partie, acceptée. Toutefois, ce ne sont pas toutes les formes de coping centrées sur l'émotion qui sont adaptatives ; par exemple, les participants qui font de la réévaluation ont moins de symptômes de détresse, contrairement à ceux qui adoptent le déni et qui démontrent alors les plus grands symptômes. Ces mêmes chercheurs ont aussi trouvé que les effets bénéfiques reliés au coping de type résolution de problèmes sont opérationnels seulement lorsque la sévérité des stresseurs a été perçue comme faible. Néanmoins, il a été observé que le coping centré sur le problème est susceptible de se produire davantage quand les situations stressantes apparaissent sensibles au changement positif ou quand les gens croient que le stresseur peut être manœuvré d'une manière constructive. Toutefois, lorsque les issues sont jugées inaccessibles, les individus réduisent souvent leurs efforts et se désengagent eux-mêmes du but poursuivi (Strutton & Lumpkin, 1992).

Dans un autre ordre d'idées, certaines recherches ont vérifié si l'utilisation des stratégies d'adaptation diffère selon le sexe des participants. Thornton, (1992) ainsi que Havlovic et Keenan (1991) révèlent qu'il n'y a pas de différences sexuelles reliées aux activités de coping. Par contre, Bouchard et al. (1998) notent que les hommes utilisent davantage le coping axé sur le problème alors que les femmes utiliseraient davantage un coping passif tel que le déni. Cependant, l'étude de Vanier (1999) révèle que les femmes utilisent beaucoup de stratégies d'adaptation centrées sur le problème et de stratégies où elles expriment aussi leurs émotions négatives. Finalement, les résultats de Long (1990)

démontrent que les stratégies d'adaptation sont globalement influencées par le sexe, à savoir que le coping d'évitement ainsi que la réévaluation de problème sont positivement reliés au sexe féminin. D'autres résultats révèlent toutefois qu'il n'y a pas de différence de sexe dans la résolution de problèmes.

Il semble que l'expérience (ancienneté) soit liée aux stratégies d'adaptation. Les résultats d'Havlovic et Keenan (1991) mettent en évidence que plus les individus ont de l'expérience, plus ils utilisent des stratégies d'adaptation reliées à la pensée positive. Vézina, Cousineau, Mergler, Vinet et Laurendeau (1992) mentionnent que l'âge, qui n'entretient aucun effet sur les stratégies de coping, peut se refléter dans une plus grande expérience de travail et ainsi favoriser l'utilisation de stratégies d'adaptation dans le travail telles des stratégies d'action efficaces.

En résumé, le coping entretient des liens avec l'évaluation cognitive comme par exemple, la réévaluation positive. La relation entre l'évaluation cognitive et le coping n'est pas unidirectionnelle, elle se fait dans les deux sens, comme quoi ils s'interinfluencent tout au long du processus du stress selon l'évolution de la situation. Pour sa part, le coping est destiné à maîtriser, réduire ou tolérer des situations de stress par des efforts comportementaux ou cognitifs. Selon Lazarus et Folkman (1984), il existe deux dimensions de coping : centré sur l'émotion et centré sur le problème, se regroupant selon huit types de stratégies. Toutefois, à partir de la classification de Lazarus et Folkman, trois catégories, regroupées par Bouchard et al. (1995), sont retenues pour les fins de cette recherche : la recherche de soutien social, la réévaluation/résolution de problème, et la distanciation/évitement. D'autre part, les résultats démontrent

globalement que les stratégies centrées sur l’émotion sont liées positivement à l’épuisement professionnel, et que les stratégies centrées sur le problème sont liées négativement au burnout. Toutefois, l’influence des réponses d’adaptation sur l’épuisement professionnel semble découler de l’évaluation cognitive qui détermine en partie ces stratégies. En ce qui concerne les différences de sexe sur le coping, les résultats sont contradictoires. Certains ne font ressortir aucune différence de sexe, d’autres précisent que les femmes utilisent davantage les stratégies centrées sur l’émotion, alors que d’autres observent que les stratégies centrées sur l’émotion et centrées sur le problème sont utilisées de manière similaire par les hommes et les femmes.

Épuisement professionnel (burnout)

Précédemment, il a été question de variables pouvant jouer un rôle dans l’émergence de l’épuisement professionnel. Les conséquences associées aux stresseurs, en lien avec les variables intermédiaires (évaluation cognitive, coping), peuvent être nombreuses. Dans cette recherche, il sera question du stress négatif, puisqu’il est associé à la détresse psychologique (burnout). Le burnout, comme résultat d’un stress professionnel, est de plus en plus fréquent dans les milieux de travail. C’est pourquoi il en sera question dans cet ouvrage.

Définitions et théories

Il est établi que les conséquences du stress peuvent être minimes si l'individu s'adapte bien, mais elles peuvent prendre des proportions diverses, à moyen et à long terme, si l'individu épouse son capital d'énergie d'adaptation. Par ailleurs, Gélinas (1988) rapporte que le burnout ne constitue qu'une des réponses possibles de l'individu face aux demandes excessives d'adaptation que lui impose le travail ; ces réponses varient selon les personnes en raison de divers facteurs biologiques, psychologiques et sociaux. Selon ce même auteur, le stress au travail peut conduire à des conséquences de type organisationnelles et individuelles (reconnues dans l'épuisement professionnel) qu'il regroupe en trois niveaux : physiologique, psychologique (cognitif, affect) et comportemental. Ces conséquences seraient donc en interaction constante avec l'évaluation cognitive et les stratégies d'adaptation.

À l'origine, le terme «burnout» est composé du verbe anglais «to burn» et renvoie à une notion de combustion interne des énergies individuelles (Neveu, 1996). Girault (1989) (cité dans Neveu, 1996) propose que la traduction française la plus fidèle à l'idée de burnout, soit l'expression «carbonisation psychologique». Toutefois, le terme français le plus souvent utilisé est l'épuisement professionnel.

Freudenberger et Richelson (1980) (cité dans Gevry, 1987) font la distinction entre le burnout et la dépression. Ils décrivent le burnout comme un sentiment dépressif temporaire relié à une situation précise, comme le travail, et décrivent la dépression comme un état dépressif général prolongé qui se généralise dans toutes les sphères de la vie de l'individu. Globalement, l'épuisement professionnel est considéré comme une

phase d'effritement psychologique causée par un stress non surmonté. De plus, Maslach (1979) et Gevry (1987) et expliquent que le burnout est mieux compris en terme de sources situationnelles et sociales du stress relié au travail.

D'un premier abord, Neveu (1996) relève certaines facettes de l'épuisement professionnel, comme la chute de l'estime de soi, le rejet de l'environnement et la sensibilité émotionnelle à fleur de peau. Plus spécifiquement, il énumère cinq composantes principales : le sentiment d'inutilité, la désillusion, l'apathie, la perception d'incompétence et le locus de contrôle externe. L'auteur explique, en partie, ces composantes ; plus une personne se laisse aller (désillusion), plus elle aura l'impression que son environnement profite de son renoncement en empiétant, voire en contrôlant sa marge d'autonomie et de décision. Donc, le stress prolongé au travail peut mener au burnout.

Pour sa part, Maslach (1982) (cité dans Thornton, 1992) décrit l'épuisement professionnel comme un phénomène individuel, une expérience psychologique qui implique des sentiments, des attitudes et des attentes. Elle mentionne que c'est une expérience négative pour l'individu concernant des problèmes, de la détresse, de l'embarras, un dysfonctionnement et/ou des conséquences négatives reliées au travail. Le burnout est donc associé à des comportements improductifs variés reliés au travail, tels l'absentéisme, le renouvellement (rotation des employés) ou une réduction de la productivité. Il semble alors que des comportements relevant de stratégies d'adaptation (ex. : absentéisme) soient utilisés également dans le processus de l'épuisement professionnel. Ainsi, la proposition précédente de relation multidirectionnelle et non

unidirectionnelle entre les différentes variables du processus paraît s'appliquer également entre le coping et le burnout. Par exemple, cela signifie que même lors de la phase de l'épuisement professionnel, l'évaluation cognitive peut se modifier et d'autres stratégies d'adaptation peuvent être utilisées par l'individu pour tenter de s'adapter et de s'en sortir.

Il existe quelques modèles de burnout dans la documentation. Entre autres, un modèle avancé par Hunter et al. (1982) considère que le stress est le point de départ vers le burnout. Cet auteur considère le phénomène du burnout comme une transition graduelle qui comporte trois phases où chacune d'elles est accompagnée de changements physiques, psychologiques, émotionnels et sociaux. Son affirmation fait référence au modèle de Selye (syndrome d'adaptation générale) qui explique le processus progressif du burnout. Selon ces auteurs, lorsque l'organisme est suffisamment stimulé, il y a une réaction d'alarme. Si le stimulus continue d'augmenter, l'organisme tentera de s'adapter ou entrera dans la phase de résistance. À ce stade, une forte énergie est canalisée par l'organisme afin de maintenir un stade d'adaptation. Si le stimulus ne se dissipe pas, l'individu entrera dans la dernière phase ; l'épuisement (burnout).

Un autre modèle est avancé par Maslach (1979). Ce modèle, appliqué au monde du travail, a été déterminant dans l'avancement des connaissances sur le burnout et est d'ailleurs cité dans plusieurs recherches sur le sujet. Cette auteure définit le burnout comme un syndrome d'épuisement émotionnel et physique comprenant une image négative de soi-même, une attitude négative envers le travail, ainsi qu'une perte d'intérêt et de préoccupation envers la clientèle. Suite à ce modèle, Maslach et Jackson (1986) élaborent un inventaire d'épuisement professionnel où elles identifient trois éléments du

syndrome du burnout : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la diminution du sentiment d'accomplissement personnel. L'épuisement émotionnel réfère au sentiment d'être submergé par la demande de travail. La dépersonnalisation renvoie au développement de sentiments négatifs et d'attitudes envers les clients (lesquelles peuvent conduire à blâmer les victimes). Enfin, la diminution du sentiment d'accomplissement réfère à des rapports négatifs envers les efforts occupationnels fournis par le travailleur. Malgré la pertinence d'étudier ces trois dimensions associées au burnout, ce n'est que sur le score global de cet inventaire que se basera cette recherche.

Le phénomène de l'épuisement professionnel ne survient pas du jour au lendemain. C'est plutôt un processus dynamique qui comporte différentes phases (Gevry, 1987). Parallèlement, Gevry (1987) fait référence au modèle de Maslach et Jackson (1986) pour expliquer les stades du burnout. Elles expliquent que la dépersonnalisation (ex : se détacher graduellement de ses clients) correspond à la phase initiale de l'épuisement au travail qui enclenche une diminution de l'accomplissement personnel et de l'implication personnelle, et conduit ensuite à l'épuisement émotionnel. Ainsi, l'épuisement professionnel serait atteint. Néanmoins, dans la présente recherche, il n'y aura pas d'étude menée pour décrire les étapes ou stades de développement du burnout.

Recension des résultats

Il existe de plus en plus de recherches dans le monde occidental portant sur le burnout. Ces recherches démontrent des résultats concernant les liens entre le burnout, et

les variables intermédiaires impliquées dans le phénomène du stress au travail. Pour sa part, Huebner (1992) a trouvé que le plus puissant prédateur du burnout est le manque de ressources, tant matérielles que relationnelles, disponibles au travail. Il semble donc que les éléments de ressources externes à l'individu aient un impact important sur son bien-être. Toutefois, cet élément ne sera pas abordé directement dans cette recherche, mais indirectement par les ressources organisationnelles. Notons que plusieurs résultats se rapportant à l'épuisement professionnel, en lien avec les variables du processus étudié dans cette recherche, ont été abordés dans les sections précédentes.

Les résultats de Dompierre (1989) permettent d'établir un lien entre les stresseurs et le burnout. Elle explique que les travailleurs présentant le plus de symptômes (d'épuisement professionnel) sont ceux qui se disent très exposés à la surcharge et aux problèmes de rôle, qui possèdent une faible latitude décisionnelle au travail, reçoivent peu de soutien de la part de leur supérieur immédiat, gagnent un faible revenu et ont vécu plusieurs événements stressants au cours de la dernière année. Toutefois, comme il a été vu dans la section portant sur l'évaluation cognitive, Fortin et Vanier (1998) ont obtenu des résultats leur permettant d'affirmer que c'est la perception ou le type de perception des stresseurs qui est directement lié à l'épuisement professionnel. Contrairement aux résultats de Dompierre (1989), ce serait l'évaluation cognitive qui serait davantage liée à l'épuisement professionnel plutôt que la présence des stresseurs objectifs. D'ailleurs, c'est dans ce sens qu'est traitée la présente recherche. De plus, comme il a été mentionné précédemment dans la section sur le coping, les stratégies d'adaptation jouent un rôle important dans ce processus, puisqu'ils sont également liés à l'épuisement professionnel.

Par ailleurs, certaines variables sociodémographiques agissent comme contrôle (ex : sexe, âge, ancienneté) dans certaines études sur le burnout. Celle de Trocki et Orioli (1994) révèle qu'il y a une différence sexuelle significative en lien avec les symptômes physiques et émotionnels ; les femmes démontrent des symptômes plus élevés en réponse au stress. Contrairement à ces résultats, Vanier (1999) observe que le sexe n'est pas relié à l'épuisement professionnel. Par ailleurs, Fortin et Vanier (1998) affirment que l'âge et la scolarité sont des prédicteurs significatifs dans l'épuisement professionnel. Puis, Huebner (1993) relate également des différences significatives d'âge. Selon ses résultats, plus l'individu est âgé, moins il rapporte des symptômes de burnout. En outre, Vanier (1999) révèle que l'ancienneté et l'état civil n'apportent aucune contribution significative dans l'épuisement professionnel, contrairement à l'âge qui est corrélé négativement avec certains éléments du burnout (dépersonnalisation et épuisement émotionnel). Toutefois, l'auteure explique que l'effet de l'âge peut faire disparaître celui de l'ancienneté, puisque les deux variables sont corrélées positivement dans ses analyses.

En résumé, l'épuisement professionnel est un type de dépression situationnelle associée au travail. La définition la plus répandue du burnout est celle de Maslach et Jackson (1986) et se traduit par trois variables : la dépersonnalisation, le sentiment d'accomplissement personnel et l'épuisement émotionnel. C'est le score global de l'épuisement professionnel qui sera utilisé dans cette recherche. Quant aux résultats, ils démontrent que des éléments de perception des stresseurs (évaluation cognitive) sont reliés au burnout, mais il semble aussi que certains stresseurs objectifs (ex. : latitude décisionnelle), puissent avoir une influence sur le burnout. Il reste donc à déterminer,

dans les recherches futures, le poids des stresseurs objectifs par rapport à celui de la perception du stresseur dans l'explication du burnout. Finalement, la recension des résultats met en évidence la présence de différences sexuelles pour certaines études, à l'effet que les femmes rapportent des symptômes plus élevés en réponse au stress, tandis que pour d'autres études, aucune différence n'est observée. Toutefois, aucune différence concernant l'ancienneté n'a été trouvée. Cela laisse supposer que les différences d'âge seraient camouflées par l'ancienneté, puisqu'elles sont corrélées alors que l'âge est relié négativement à la dépersonnalisation et à l'épuisement émotionnel.

Résumé

En résumé, il semble que les stresseurs, l'évaluation cognitive de ceux-ci et les stratégies d'adaptation adoptées pour y faire face sont des variables importantes à considérer dans la compréhension de l'épuisement professionnel. Toutefois, selon les théories et les recherches, certaines de ces variables auraient un plus grand impact que les autres dans le processus stress-détresse (burnout). Dans la documentation, il y est mentionné que l'évaluation cognitive découle d'un stresseur objectif, voire détermine s'il y aura un impact (positif, négatif ou neutre) ou non chez l'individu. La perception du stresseur engendre un processus d'adaptation constamment en lien avec l'évaluation cognitive. Les stratégies d'adaptation adoptées par un individu peuvent le conduire

graduellement à l'épuisement professionnel et ceci, à force d'utiliser des stratégies nuisibles ou inefficaces.

Les avis sont partagés concernant la variable qui aurait le plus de poids dans le phénomène du stress au travail entre le stresseur, l'évaluation cognitive et le coping, dans l'explication du burnout. Dans cette recherche, c'est la position de Lemyre (1986), inspirée de Lazarus et Folkman (1984), concernant l'importance majeure de l'évaluation cognitive d'un stresseur qui a été retenue afin d'expliquer le burnout.

Les résultats varient concernant les différences sexuelles en lien avec les variables étudiées. Toutefois, la présence de différences sexuelles sera adoptée dans l'élaboration des hypothèses de cette recherche. Concernant certaines variables sociodémographiques, les résultats recensés précisent des différences significatives concernant l'ancienneté et selon certaines recherches, des différences d'âge. Toutefois, pour décrire notre échantillon, des analyses concernant des hypothèses de différences d'âge, d'ancienneté et de sexe seront présentées dans la section des résultats.

Finalement, suite à l'exploration de la documentation, il est possible de dire que les variables semblent entretenir des relations les unes avec les autres et que ces relations ne sont pas nécessairement unidirectionnelles. Il sera donc question dans cette recherche, de vérifier ces liens par des analyses corrélationnelles.

But /Objectif / Hypothèses

Le but de cette recherche est d'étudier le phénomène du stress au travail en lien avec la perception (évaluation cognitive) d'un stresseur, les stratégies d'adaptation (coping) utilisées et l'épuisement professionnel (burnout). Plusieurs études ont vérifié certaines de ces variables du modèle stress - évaluation cognitive - stratégies d'adaptation (coping) – épuisement professionnel (burnout), mais il semble, selon le relevé de documentation, que cette séquence n'ait pas été vérifiée dans sa totalité auprès d'un échantillon de travailleurs québécois. L'objectif central de cette étude vise à expliquer le burnout à partir du niveau de stress, de l'évaluation cognitive et du mode de coping en contrôlant, s'il s'avère opportun, pour l'âge, le sexe et l'ancienneté.

Trois hypothèses ont été formulées dans cette étude, à la lumière des résultats de la documentation. Une première hypothèse postule des différences sexuelles, d'âge et d'ancienneté pour l'ensemble des variables. Une seconde hypothèse prévoit des relations entre le score global d'intensité de la présence des stresseurs au travail, une évaluation cognitive de type menaçante, un coping de type évitant et l'épuisement professionnel. Une troisième hypothèse propose que le facteur qui présentera une importance considérable à expliquer le burnout, en contrôlant pour les autres variables, devrait correspondre aux variables liées à l'évaluation cognitive.

Définition des variables de l'étude

Les variables indépendantes sont la présence des stresseurs au travail (score global d'intensité des stresseurs et trois sous échelles), l'évaluation cognitive (quatre dimensions), le coping (trois types) et le burnout (score général et deux sous échelles). Il est à noter que la variable burnout varie d'indépendante à dépendante selon les analyses effectuées. Plus spécifiquement, la variable des aspects du travail repose sur un score global d'intensité (de trois sous échelles) à partir des stresseurs répertoriés par Dompierre (1989) et Arseneault et Dolan (1983) qui sont la surcharge de travail, les problèmes de rôle et la latitude décisionnelle. L'évaluation cognitive, inspirée des travaux de Lemire (1986), sera mesurée, pour chaque stresseur au travail, à partir de quatre des sept composantes de l'évaluation cognitive : stressant, menaçant, contrôle et capacité de faire face. La variable coping est mesurée à partir des trois dimensions proposées par Bouchard et al. (1998), inspirées des travaux de Lazarus et Folkman (1984). Plus spécifiquement, ces dimensions de stratégies d'adaptation sont la recherche de soutien social, la réévaluation positive/résolution de problèmes, la distanciation/évitement. L'épuisement professionnel est décrit par les trois dimensions de Maslach et Jackson (1986) : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation, l'accomplissement personnel au travail. Par contre, le score global de l'épuisement professionnel ne comprend que les sous échelles de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation.

D'autre part, la recherche comprend des variables sociodémographiques, notamment l'âge, l'ancienneté et le sexe des participants, se définissant comme des variables indépendantes assignées.

Méthode

Participants

Le milieu de travail sélectionné est le Centre de l'agence des Douanes du Canada de Shawinigan-Sud, qui regroupe plusieurs organismes gouvernementaux du Canada, notamment le bureau de Développement des ressources humaines du Canada (DRHC) et un département « 544 » de l'Agence des Douanes et du Revenu du Canada (ADRC). En ce qui concerne l'organisme de Développement des ressources humaines du Canada, la collecte des données s'est réalisée dans les bureaux de La Tuque, Trois-Rivières, Bécancourt, Louiseville, Victoriaville et Drummondville, ceci par l'intermédiaire du directeur des ressources humaines de DRHC Mauricie/Bois-Francs. Il est à noter que le type d'emploi des travailleurs de ces deux organismes correspond aux domaines de l'administration et des ressources humaines.

Le nombre total de questionnaires envoyés s'élevait à 80 exemplaires pour l'ADRC « 544 » et à 180 pour DRHC (distribution dans tous les bureaux). De ce nombre, il y a respectivement 53/80 employés de l'ADRC, soit 66,25% de répondants et 72/180 employés de DRHC, soit 40%, qui ont répondu positivement à cette l'étude.

L'échantillon final des participants des deux organismes comprend 84 femmes (67,7%) et 40 hommes (32,3%). L'âge des participants varie de 25 à 60 ans, et la moyenne d'âge des participants est de 45 ans. En ce qui concerne le statut, les participants rapportent être mariés à 45,2%, séparés à 3,2%, divorcés à 11,3%, en union de fait à 25,8%, célibataire à 12,9% et veuf à 1,6%. De plus, 75% des participants déclarent avoir un ou des enfants contre 25% qui disent ne pas en avoir. Le niveau de scolarité des participants se situe à 38,7% pour le secondaire, à 8,1% pour le D.E.P, à

22,6% pour le collégial et à 30,6% pour le niveau universitaire. Les données descriptives indiquent également que 91,9% des participants travaillent à temps plein et 8,1% travaillent à temps partiel. Le pourcentage est également similaire en ce qui a trait à la proportion d'employés ayant un poste de non cadre (93,5%) ou de cadre (6,5%). Finalement, la description de l'échantillon illustre que 4,8% des travailleurs ont une ancienneté de moins d'un an, 18,5% de 1 à 5 ans, 10,5% de 6 à 10 ans, 13,7% de 11 à 15 ans, 10,5% de 16 à 20 ans, 21,8% de 21 à 25 ans et 20,2% qui ont une ancienneté de 26 ans et plus.

Instruments de mesure

Mesure des stresseurs au travail

Le premier instrument est la mesure des «Aspects du travail», emprunté en partie à Arseneault et Dolan (1983) et proposé par Dompierre qui l'a modifié et validé dans son étude de 1989. Le questionnaire de Dompierre (1989) comprend 42 questions. Les réponses varient selon une échelle de type Likert de 1 à 5, soit « presque toujours » à « presque jamais », indiquant par là le degré d'intensité auquel les stresseurs sont objectivement présents.

Pour leur part, Arseneault et Dolan avaient répertorié 15 variables mesurant les aspects du travail. La consistance interne de chaque item avec le facteur extrait variait de $\alpha = 0,60$ à $\alpha = 0,91$. Plus récemment, Dompierre (1989) a validé cette mesure en ne conservant que certaines variables qu'elle a regroupées en trois échelles. Une première

échelle est étiquetée « surcharge » ($\alpha = 0,72$), qui comprend neuf items (3, 4, 13, 29, 35, 36, 38, 6, 16). La seconde échelle concerne les « problèmes de rôle » ($\alpha = 0,62$), et contient quatre items (1, 5, 12, 14). La dernière échelle est la « latitude décisionnelle » ($\alpha = 0,87$) qui comporte 15 items (2, 26, 34, 7, 22, 27, 31, 32, 37, 17, 9, 10, 15, 19, 21). Chacune des trois échelles se divise en sous échelles. L'échelle « surcharge » mesure la surcharge quantitative (p. ex., Vous manquez de temps pour faire le travail que vous avez à faire) et les responsabilités (p. ex., On vous confie la responsabilité de tâches importantes). L'échelle « problème de rôle » évalue les conflits de rôle (p. ex., Des supérieurs ou d'autres personnes, dont c'est le rôle, vous demandent de faire des choses contradictoires), l'ambiguïté de rôle (p. ex., Les objectifs de votre tâche sont clairement définis) et les conflits de rôle intrapersonnels (p. ex., Vous devez exécuter des tâches ou utiliser des méthodes avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord). Enfin, l'échelle de « latitude décisionnelle » mesure la participation aux décisions (p. ex., Vous êtes appelé(e) à participer à l'élaboration de la façon de procéder dans votre travail), l'autonomie (p. ex., Vous pouvez décider comment organiser vos activités quotidiennes au travail) et l'utilisation des habiletés (p. ex., On vous laisse la chance de travailler dans les domaines où vous excellez).

Dompierre (1989) fournit une grille d'interprétation des scores (annexe A) où elle mentionne qu'une exposition élevée aux échelles « surcharge » et « problèmes de rôle » indique un score élevé de la présence de ces stresseurs. Elle mentionne aussi qu'à l'échelle de latitude décisionnelle, une exposition élevée se révèle également par un score élevé. Toutefois, il est précisé que c'est une faible latitude décisionnelle qui constitue

davantage un stresseur potentiel plutôt qu'une forte latitude. Ainsi, dans notre étude, il a fallu inverser les scores de cette échelle pour en obtenir un plus élevé lorsqu'il y a une faible présence de latitude décisionnelle, et ceci afin qu'un résultat global élevé de stresseurs au travail signifie une forte intensité des sources de stress présentes. Il est à noter que Arseneault et Dolan (1983) avaient procédé de cette façon pour obtenir un score global de stresseurs au travail. D'ailleurs, leur hypothèse de recherche postulait que les individus ayant un nombre important et une intensité élevée des sources de stress seraient plus exposés à l'état de stress.

D'autre part, Dompierre (1989) aurait inversé certaines formulations de questions aux trois échelles afin que la personne signalant une présence élevée de stresseurs, ne réponde pas toujours le même score sur l'échelle Likert. On ne précise pas dans son ouvrage de 1989 quelles sont les inversions de formulation de questions effectuées qui permettraient d'identifier les inversions de scores nécessaire pour le recodage des items. Néanmoins, elle définit les variables (échelles et sous échelles) et précise qu'un score élevé ou faible à chacune des dimensions signifie une forte ou faible présence de stresseurs (Dompierre, 1989, p. 34, tableau 1) (définition des variables et grille d'interprétation : voir annexe A). Par conséquent, en s'inspirant de la grille d'interprétation de Dompierre et en s'appuyant sur la validation des échelles (analyse de la cohérence interne des échelles), il a été possible de déceler les items à inverser. Plus spécifiquement, une analyse de fiabilité, comprenant des alpha de Chronbach (annexe B) aux trois échelles, a été effectuée afin d'observer, en lien avec la définition des stresseurs de Dompierre, si les items d'une même échelle corrélaient positivement ensemble.

Ensuite, il y eut un accord inter-juges relié au recodage des items², indiquant une entente de 95,24 % où seuls deux items sur 42 semblaient équivoques. Toutefois, il y a eu un consensus à la suite d'une discussion entre les juges concernant ces deux items.

Toutefois, dans cette étude, seul le score global de stresseurs au travail sera utilisé dans la prédiction du burnout. Ainsi, le score global comprend les items des trois sous échelles et mesure la présence plus ou moins élevée des stresseurs au travail. Comme mentionné précédemment, l'échelle de latitude décisionnelle a été traitée de manière à établir un score global ; les items ont été recodés afin d'obtenir un score élevé pour une faible présence de latitude décisionnelle. Lorsque la fiabilité de l'échelle globale des stresseurs a été effectuée (en incluant les items des trois sous échelles et leur recodage), certains items corrélaienient négativement sur ce facteur (items 6, 13, 16, 35, 37), alors qu'initialement ils corrélaienient positivement lorsqu'ils étaient traités par sous échelles. Suite à un accord inter-juge, il fut convenu d'éliminer ces cinq items de l'échelle globale des stresseurs. La fiabilité de cette échelle est donc passé de $\alpha = 0,73$ à $\alpha = 0,80$.

² Il y eut un recodage de 11 items auxquels les scores ont été inversés. Dans l'échelle de « surcharge », se sont les items 3, 4, 13, 35, 38, 6, 16 qui ont été recodés en inversant l'échelle de réponse (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). Cette même procédure a été effectuée pour les items 5 et 14 de l'échelle de « problèmes de rôle », et pour les items 17 et 21 de l'échelle de « latitude décisionnelle ». Ensuite, l'item 29 de l'échelle de « surcharge » a été éliminé puisque lorsqu'il était présent, la validité de l'échelle s'élevait à $\alpha = 0,59$ et lorsque cet item était éliminé, la validité s'élevait à $\alpha = 0,63$. Ainsi, l'échelle de « surcharge » contient maintenant 8 items au lieu de 9. Suite à la recodification des items et à l'élimination de l'un deux, les analyses de cohérence interne démontrent que pour cette étude, la fiabilité de l'échelle « surcharge » s'élève à $\alpha = 0,63$, celle de « problème de rôle » à $\alpha = 0,74$ et l'échelle de « latitude décisionnelle » à $\alpha = 0,80$. Comparativement à Dompierre (1989), la validité de l'échelle de « surcharge » est moins élevée dans la présente étude ($\alpha = 0,72$ vs $\alpha = 0,63$), mais la validité de l'échelle de « rôle » y est plus élevée ($\alpha = 0,62$ vs $\alpha = 0,74$). En ce qui concerne la validité de l'échelle de « latitude décisionnelle », elle est relativement semblable ($\alpha = 0,87$ vs $\alpha = 0,80$ pour notre étude). Il est donc possible de dire que la fiabilité de l'instrument est semblable dans l'étude de Dompierre (1989) et dans la présente étude.

L'échelle globale des stresseurs comporte finalement 22 items (3, 4, 36, 38, 1, 5, 12, 14, 2, 7, 9, 10, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 31, 32, 34). Notons enfin que dans le questionnaire de Dompierre, une catégorie a été étiquetée «huit autres stresseurs»². Cette catégorie sera mise de côté dans les analyses statistiques compte tenu du manque de précision quant à sa composition.

Mesure de l'évaluation cognitive

La mesure de l'évaluation cognitive est inspirée du questionnaire de «Situations Vécues» de Lemyre (1986) qui est adapté dans le but de l'intégrer au questionnaire des «aspects du travail» de Dompierre (1989). Le questionnaire de Lemyre contient sept indicateurs d'évaluation cognitive (importance, prévisibilité, déroulement, stressant, menaçant, contrôle, capacité de faire face) qui sont associés à des stresseurs d'événements de vie généraux.

Dans la présente étude, il fut décidé de ne retenir que quatre des sept variables de Lemyre mentionnées ci-haut puisqu'elles apparaissent être les plus pertinentes pour la présente étude en plus d'avoir une bonne cohérence interne. Ce choix permet également d'alléger la tâche des participants. Les variables associées à l'évaluation cognitive dans sa recherche sont donc : stressant ($\alpha = 0,88$), menaçant ($\alpha = 0,83$), contrôle ($\alpha = 0,80$) et capacité de faire face ($\alpha = 0,91$). Chacune de ces dimensions est associée à chacun des

² L'auteure n'est pas suffisamment explicite dans ses écrits à cet effet et il n'est pas possible d'identifier les items spécifiques associés à cette catégorie. Une rencontre avec un spécialiste en analyses statistiques pour la recherche en psychologie, a permis de préciser que les 14 questions non associées aux trois échelles, correspondent en fait à la catégorie « huit autres stresseurs ».

énoncés de stresseurs au travail. De plus, notons que les échelles de réponses de l'instrument de Lemyre ont été réduites à cinq degrés d'intensité (« pas du tout », « un peu », « moyennement », « beaucoup », « extrêmement ») au lieu de huit sur une échelle de type Likert et ceci, afin d'alléger le temps de réponse tout en conservant assez de variabilité dans le choix de réponses. Une grille explicative sur la façon de coter chacun des quatre éléments a été insérée dans le questionnaire compte tenu du degré de complexité de la procédure.

Lors des analyses des données de la présente étude, la fiabilité des dimensions de l'évaluation cognitive a été examinée. En ce qui concerne l'échelle globale de la dimension stressante de l'évaluation cognitive, la consistance interne s'élève à $\alpha = 0,94$, celle de la dimension de menace s'élève à $\alpha = 0,95$, celle de la dimension contrôle à $\alpha = 0,95$ et la dimension de capacité de faire face à $\alpha = 0,96$ (voir tableau 7, annexe B).

Mesure des stratégies d'adaptation (coping)

Le troisième questionnaire est une version abrégée comprenant 21 items du «Ways of Coping» développé par Folkman et Lazarus (1988), qui a été adapté et validé par Bouchard et al. (1995) auprès d'une population québécoise adulte. Trois grandes dimensions sont mesurées dans l'étude de Bouchard et ses collaborateurs. Une première dimension est la recherche de soutien social (p. ex., J'ai parlé à quelqu'un de mes sentiments) et les 6 items correspondants sont : 1, 6, 9, 12, 15, 16. Une seconde dimension évalue la réévaluation positive/résolution de problèmes (p. ex., J'ai essayé de regarder les choses du bon côté) et les 9 items associés sont : 5, 7, 19, 11, 13, 14, 17, 18,

10. Une dernière dimension correspond à la distanciation/évitement (p. ex., J'ai essayé de tout oublier) comportant les 6 items suivants : 2, 3, 4, 8, 20, 21. Finalement, l'échelle est de type Likert et contient quatre points (variant de « pas utilisé » à « beaucoup utilisé »).

Dans la présente étude, l'analyse de cohérence interne de l'échelle de recherche de soutien social s'élève à $\alpha = 0,73$ comparativement à $\alpha = 0,85$ pour celle de Bouchard et al. (1995). En ce qui concerne les deux autres dimensions, la validité est relativement semblable entre les deux études : la réévaluation positive/résolution de problèmes s'élève à $\alpha = 0,82$ comparativement à $\alpha = 0,80$ pour Bouchard et al. (1995) alors que la validité de la dimension distanciation/évitement s'élève à $\alpha = 0,77$ comparativement à $\alpha = 0,76$ pour Bouchard et al. (1995) (voir tableau 7, annexe B). Aucun recodage n'a été requis pour cet instrument.

Mesure de l'épuisement professionnel

Un dernier questionnaire est intitulé «L'Inventaire de Burnout de Maslach» (MBI) de Maslach et Jackson (1986), traduit en français et validé par Dion (1996). Dans l'étude de Dion (1996), le questionnaire contient 22 items et trois dimensions sont mesurées. Une première dimension est celle de l'épuisement émotionnel (p. ex., Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail) regroupant 9 items (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Une seconde dimension correspond à la dépersonnalisation (p. ex., J'ai l'impression que je traite quelques clients comme s'ils étaient des objets impersonnels) et les 5 items correspondants sont : 5, 10, 11, 15, 22. La troisième dimension est l'accomplissement

personnel au travail (p. ex., J'ai accompli plusieurs choses qui en valaient la peine dans mon travail) et les 8 items associées sont : 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Les réponses se donnent selon une échelle de type Likert en sept points variant de « jamais » à « chaque jour ». Pour obtenir le score d'épuisement professionnel, seules les dimensions dépersonnalisation et épuisement émotionnel doivent être comptabilisées.

Les résultats de l'analyse de fiabilité de notre étude sont, bien que comparables, un peu moins élevés que ceux rapportés dans l'analyse de Dion (1996). Tout d'abord, l'indice de fiabilité de la dimension de la dépersonnalisation s'élève à $\alpha = 0,59$ pour cette étude, comparativement à $\alpha = 0,64$ pour celle de Dion. Ensuite, la cohérence interne de la dimension de l'épuisement émotionnel de cette étude s'élève à $\alpha = 0,89$ comparativement à $\alpha = 0,90$ pour celle de Dion. Puis, le coefficient de fiabilité de la dimension de l'accomplissement personnel s'élève à $\alpha = 0,68$ pour cette étude, comparativement à $\alpha = 0,74$ pour celle de Dion. Finalement, la consistance interne de la dimension de l'épuisement professionnel (association du score de la dépersonnalisation et de l'épuisement émotionnel) s'élève pour notre étude à $\alpha = 0,86$ qui est un résultat identique à celui de Dion.

Déroulement

Le recrutement des participants s'est effectué au Centre des Douanes et du Revenu Canada (ADRC) de Shawinigan-Sud où quelques organismes gouvernementaux sont établis, ce qui semblait être une façon efficace de rejoindre rapidement un maximum

de travailleurs. Comme il a été mentionné précédemment, deux organismes ont accepté de collaborer à cette recherche : un département « 544 » de l'ADRC, et Développement des Ressources humaines du Canada (DRHC).

Il a été convenu, avec le directeur de ressources humaines de DRHC et le gestionnaire du département « 544 » de l'ADRC, que les questionnaires, accompagnés d'une lettre d'appui des supérieurs (annexe C), seraient remis aux employés à leur travail par voie interne. Cette lettre mentionnait que les travailleurs avaient la possibilité de remplir le questionnaire sur le temps passé au travail.

Les questionnaires contenaient une lettre d'explication du projet (spécifiant entre autres le caractère anonyme et confidentiel des résultats) et les instructions à suivre pour participer à l'étude. Le tout était accompagné d'une lettre de consentement (annexe C). Par exemple, il était indiqué que deux enveloppes (jointes avec les questionnaires) permettaient d'assurer la confidentialité et l'anonymat, puisque le questionnaire complété devait être inséré dans une première enveloppe, alors que la lettre de consentement devait l'être dans une autre. Il est à noter que les instructions précisaienr de ne rien écrire sur les enveloppes. De plus, il y était aussi mentionné de retourner les enveloppes dans un casier prévu à cette fin où il était alors possible de les récolter. Par ailleurs, comme convenu, un des deux organismes a fait parvenir avec les questionnaires une lettre spécifiant son appui au projet de recherche, tandis que l'autre organisme a fait parvenir, par courriel, un message à cet effet.

Finalement, il fut proposé, en accord avec les personnes ressources, qu'une copie du mémoire soit remis aux deux organismes, le tout accompagné d'un petit document

portant sur la gestion du stress qui sera remis aux employés (Annexe D). Ceux-ci auraient la possibilité d'assister à une conférence, présentée par l'étudiante, qui porterait d'une part sur les résultats de la recherche et d'autre part sur la gestion du stress.

Résultats

L'analyse des données

Les analyses statistiques

Comme il a été vu précédemment, une première hypothèse propose des différences sexuelles, d'âge et d'ancienneté pour l'ensemble des variables. Pour ce faire, des analyses de type univarié ont été effectuées pour les variables liées à l'âge (3 catégories) et à l'ancienneté (3 catégories). De plus, des analyses de différences de moyennes, de type Test-t, ont été produites pour la variable liée au sexe. Ces analyses avaient pour but de déterminer s'il y avait un effet d'âge, d'ancienneté et de sexe sur l'ensemble des variables, justifiant ou non la pertinence de les contrôler pour tester les deux hypothèses suivantes. La seconde hypothèse de cette recherche soutenait des relations entre une forte exposition aux stresseurs du travail, une évaluation cognitive menaçante, un coping de type évitant et l'épuisement professionnel. Une matrice de corrélation de Pearson a été établie afin de satisfaire cette hypothèse. Une troisième hypothèse propose d'examiner l'importance de chacune des variables à être associée à l'épuisement professionnel en contrôlant pour les autres variables. Lors de cette analyse, on anticipe que les variables liées à l'évaluation cognitive seront associés de façon unique au burnout. Une analyse de régression multiple suivant une procédure d'entrée standard permettra de déterminer la variable ayant une contribution importante dans l'association à l'épuisement professionnel.

La réduction des données

Lors des analyses, certaines données brutes ont subi des transformations. Comme il a été mentionné dans la section précédente, des modifications ont été établies dans l'instrument de mesure des aspects du travail (stresseurs au travail). En premier lieu, un recodage de onze items (3, 4, 5, 6, 13, 14, 16, 17, 21, 35, 38.) a été effectué à l'intérieur des trois sous échelles « surcharge », « problèmes de rôle », et « latitude décisionnelle ». En second lieu, le score global d'intensité des stresseurs a subi une modification ; les items 6, 13, 16, 35, 37, ont été éliminés du questionnaire, puisqu'ils corrélaient négativement avec le facteur général et diminuaient le coefficient de fiabilité (voir section méthode).

Pour les besoins de cette étude, une modification des données brutes des variables démographiques liées à l'âge et à l'ancienneté a été effectuée. L'âge, étant une variable continue, a été modifiée en établissant trois catégories : de 25 à 34 ans, de 35 à 44 ans, et de 45 ans et plus. La variable reliée à l'ancienneté a également été convertie de manière à réduire les sept catégories initiales à trois : moins d'un an à 10 ans d'ancienneté (catégories 1 à 3), de 11 ans à 20 ans (catégories 4 et 5), et de 21 ans et plus (catégories 6 et 7).

Présentation des résultats

Analyses descriptives

Une analyse descriptive sur la totalité des variables reliées a été produite afin de mettre en évidence les moyennes obtenues. Ainsi, la description des sous échelles du

questionnaire des aspects du travail et des sous échelles de l'épuisement professionnel figurent au tableau 1. Tout d'abord, la variable des aspects du travail (stresseurs) présente un score moyen d'intensité des stresseurs s'élevant à 2,67, indiquant un niveau moyen de la présence des stresseurs. Les sous échelles indiquent davantage de stresseurs reliés à la surcharge ($M = 3,37$), puis au manque de latitude décisionnelle ($M = 2,60$) et aux problèmes de rôle ($M = 1,88$) qui semblent peu présents. En ce qui concerne les variables de l'évaluation cognitive, on note que les participants évaluent surtout les stresseurs avec la perception d'avoir la capacité d'y faire face ($M = 4,09$), puis vient ensuite la perception de contrôle ($M = 2,85$), celle de type stressante ($M = 2,19$), et celle de type menaçante ($M = 1,77$) qui s'avère être la dimension cognitive la moins présente. Concernant les stratégies adaptatives, notons que la réévaluation positive/résolution de problème est la plus souvent utilisée ($M = 1,73$), suivie de la recherche de soutien ($M = 1,50$) et enfin, de la distanciation/évitement ($M = 1,02$). Finalement, la variable de l'épuisement professionnel présente un résultat moyen de 1,90 (sur une échelle de 7 points) soutenant un faible niveau de burnout chez les participants. Les sous échelles associées indiquent un plus fort sentiment d'accomplissement personnel ($M = 4,60$), comparativement au niveau d'épuisement émotionnel ($M = 2,54$) et au niveau plus faible de dépersonnalisation ($M = 1,27$).

En somme, ces premiers résultats indiquent un faible niveau d'exposition aux différentes sources de stress au travail et une perception plutôt faible du caractère stressant et menaçant des stresseurs, tandis que la perception de contrôle est relativement moyenne alors que la capacité à faire face à cette situation est beaucoup plus élevée. Il

Tableau 1

Moyennes et écarts types des variables (incluant les sous échelles)

Variables	M	ÉT
Aspects du travail (maximum 5 points)		
* Surcharge	3.37	.64
* Problèmes de rôle	1.88	.80
* Latitude décisionnelle	2.60	.67
* Score global des stresseurs	2.67	.55
Évaluation cognitive selon l'échelle globale des stresseurs (maximum 5 points)		
* Stressant	2.19	.72
* Menaçant	1.77	.68
* Contrôle	2.85	.87
* Capacité de faire face	4.09	.68
Stratégies d'adaptation (coping) (maximum 4 points)		
* Recherche de soutien	1.50	.58
* Réévaluation positive/résolution de problèmes	1.73	.55
* Distanciation/évitement	1.02	.63
Épuisement professionnel (burnout) (maximum 7 points)		
* Dépersonnalisation	1.27	1.01

Tableau 1(suite)

Moyennes et écarts types des variables (et sous échelles)

Variables	M	ÉT
* Sentiment d'accomplissement personnel ^o	4.60	.95
* Épuisement émotionnel	2.54	1.23
* Score d'épuisement professionnel	1.90	.95

^o Ce score ne figure pas dans le score d'épuisement professionnel.

semble également que les stratégies d'adaptation évaluées dans cette étude sont plus faiblement utilisées que la réévaluation positive/résolution de problème qui est la plus utilisée des trois, alors que la distanciation/évitement est la moins utilisée des trois. Finalement, il apparaît que le niveau d'épuisement professionnel est faible dans cet échantillon de travailleurs. D'ailleurs, en moyenne, les résultats aux dimensions «dépersonnalisation» et «épuisement émotionnel», qui composent le score de burnout, varient de faible à modéré, tandis que le niveau d'accomplissement personnel est plus élevé. Notons l'homogénéité de l'échantillon qui se reflète par une très faible variance pour la majorité des échelles étudiées.

Comparaisons selon l'âge, l'ancienneté et le sexe

Des analyses de variance ont été effectués sur les variables de l'âge, de l'ancienneté et de sexe⁴. Compte tenu du nombre de comparaisons effectuées, une analyse de correction Bonferroni a été calculée pour les résultats des analyses test-t et univariées (oneway). Le seuil de signification a alors été fixé à $p \leq 0,0055$. Une première analyse de type univariée (tableau 2) ne démontre aucune différence significative de l'âge sur l'ensemble des variables. Ainsi, le fait d'appartenir à une ou l'autre des trois catégories d'âge ne semble pas influencer la présence des stresseurs, le type d'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation utilisées ou le niveau d'épuisement professionnel. Une seconde analyse de type univariée (tableau 3), révèle la présence d'un effet significatif de l'ancienneté sur le score global d'intensité des stresseurs au travail ($F(2, 119) = 14,76, p < 0,001$). Autrement dit, les employés ayant le plus d'ancienneté (21 ans et plus) rapportent être plus exposés à la présence de stresseurs à leur travail. Ensuite, des analyses de type Test-t (tableau 4) ont été produites afin de vérifier la présence des différences de moyennes entre les hommes et les femmes. Les résultats indiquent que le fait d'être un homme ou une femme ne crée aucune différence sur l'intensité de l'exposition aux stresseurs rapportés, sur le type d'évaluation cognitive, le type de stratégies d'adaptation utilisées, et le niveau d'épuisement professionnel.

⁴ Des analyses de différences de moyenne (test-t) ont également été effectuées sur les variables cadre/non cadre et emploi à temps plein/partiel, puisque l'échantillon contient des travailleurs en minorité cadre (6 %) et d'autres à temps partiel (8 %). Lorsque l'on se réfère au seuil de signification de la correction Bonferroni ($p \leq 0,0055$), les analyses ne démontrent aucune différence significative de l'une ou l'autre de ces deux variables sociodémographiques. Ainsi, aucun contrôle n'a été effectué pour ces variables dans les analyses corrélationnelles et de régression.

Tableau 2

Analyse de variance univariée (oneway) de l'âge sur l'ensemble des variables

Variables	34 ans et moins		35 à 44 ans		45 ans et plus		<i>p</i>
	Moyenne	É.T	Moyenne	É.T	Moyenne	É.T	
Score global des stresseurs au travail	2.47	.42	2.51	.49	2.80	.57	.01
Évaluation cognitive							
* Stressant	1.97	.47	2.11	.57	2.28	.83	.28
* Menaçant	1.65	.38	1.74	.65	1.81	.75	.74
* Contrôle	2.93	.65	3.03	.90	2.72	.90	.21
* Capacité de faire face	4.10	.46	4.14	.74	4.10	.66	.92
Stratégies d'adaptation (coping)							
* Recherche de soutien	1.85	.54	1.60	.59	1.36	.56	.01
* Réévaluation positive/ Résolution de problème	1.88	.45	1.76	.47	1.68	.62	.45
* Distanciation/Évitement	.92	.52	.99	.63	1.06	.67	.70
Score d'épuisement professionnel	1.54	.47	1.81	.83	2.02	1.06	.21

Note : Correction Bonferroni à $p \leq .005$

Tableau 3

Analyse de variance univariée (oneway) de l'ancienneté sur l'ensemble des variables

Variables	10 ans et moins		11 à 20 ans		21 ans et plus		<i>p</i>
	Moyenne	É.T	Moyenne	É.T	Moyenne	É.T	
Score global des stresseurs au travail	2.52	.49	2.38	.41	2.95	.55	.001
Évaluation cognitive							
* Stressant	2.08	.64	1.95	.54	2.40	.81	.02
* Menaçant	1.67	.51	1.55	.53	1.97	.81	.02
* Contrôle	3.02	.79	3.09	.82	2.58	.92	.02
* Capacité de faire face	4.08	.77	4.34	.47	3.98	.66	.08
Stratégies d'adaptation (coping)							
* Recherche de soutien	1.61	.60	1.58	.57	1.34	.56	.05
* Réévaluation positive/ Résolution de problème	1.78	.45	1.72	.54	1.69	.65	.75
* Distanciation/Évitement	.98	.61	.89	.67	1.12	.64	.28
Score d'épuisement Professionnel	1.69	.76	1.87	.88	2.09	1.10	.13

Note : Correction Bonferroni à $p \leq .005$

Tableau 4

Analyse de variance (Test-t) du sexe sur l'ensemble des variables

Variables	Hommes		Femmes		<i>p</i>
	Moyenne	É.T	Moyenne	É.T	
Score global des stresseurs au travail	2.64	.51	2.67	.57	.65
Évaluation cognitive					
* Stressant	2.25	.73	2.15	.71	.74
* Menaçant	1.84	.69	1.74	.68	.72
* Contrôle	2.79	.83	2.88	.90	.59
* Capacité de faire face	3.93	.81	4.18	.58	.13
Stratégies d'adaptation (coping)					
* Recherche de soutien	1.40	.55	1.53	.60	.42
* Réévaluation positive/ Résolution de problème	1.72	.55	1.73	.56	.67
* Distanciation/Évitement	1.05	.60	1.01	.66	.68
Score d'épuisement professionnel	2.10	.98	1.80	.93	.46

Note : Correction Bonferroni à $p \leq .005$

Compte tenu de la rareté des différences de groupes liées à ces trois variables, il a été décidé de ne pas contrôler ces variables sociodémographiques d'âge, d'ancienneté et de sexe dans les analyses subséquentes. L'analyse corrélationnelle et celle de régression seront alors produites sans tenir compte des variables sociodémographiques.

Relations entre les différentes variables

Comme il a été mentionné précédemment, une analyse corrélationnelle a été effectuée avec les variables suivantes : le score global des aspects du travail, les indicateurs de l'évaluation cognitive (stressant, menaçant, contrôle, capacité de faire face), les stratégies d'adaptation (recherche de soutien, réévaluation positive/résolution de problème, distanciation/évitement) et enfin, le score global d'épuisement professionnel.

Ainsi, la matrice de corrélation illustre les liens entre les différentes variables (voir tableau 5). Certaines variables d'une même dimension présentent des liens entre elles, comme c'est le cas des composantes de l'évaluation cognitive qui sont toutes reliées entre elles. L'analyse révèle que la perception stressante d'une situation de travail est fortement et positivement reliée à une perception de menace ($r(110) = 0,80, p < 0,001$) mais liée négativement à une perception de contrôle ($r(110) = -0,53, p < 0,001$) et de capacité de faire face ($r(101) = -0,62, p < 0,001$). Quant à la perception de menace, elle est corrélée négativement à la perception de contrôle ($r(110) = -0,40, p < 0,001$) et à la perception de la capacité de faire face ($r(110) = -0,58, p < 0,001$). Puis, la perception de contrôle est liée positivement avec la perception de capacité de faire face ($r(110) =$

Tableau 5
Intercorrélations entre les variables de l'étude

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. <u>Score global des stresseurs au travail</u>	—	.65 ^a	.55 ^a	-.61 ^a	-.51 ^a	-.02	-.13	.39 ^a	.46 ^a
<u>Évaluation cognitive</u>									
2. Stressant	—	.80 ^a	-.53 ^a	-.62 ^a	.11	.01	.41 ^a	.63 ^a	
3. Menaçant	—		-.40 ^a	-.58 ^a	.09	.06	.45 ^a	.52 ^a	
4. Contrôle	—			.52 ^a	-.11	.03	-.22 ^c	-.37 ^a	
5. Capacité de faire face	—				.05	.10	-.23 ^c	-.39 ^a	
<u>Stratégies d'adaptation (coping)</u>									
6. Recherche de soutien	—					.57 ^a	.08	.22 ^c	
7. Réévaluation positive / Résolution de problème	—						.15	.06	
8. Distanciation / Évitement	—							.43 ^a	
9. <u>Score d'épuisement professionnel</u>	—								

Note : ^a $p < .001$. ; ^b $p < .01$; ^c $p < .05$

0,52, $p < 0,001$). En ce qui concerne les stratégies d'adaptation, les résultats démontrent que les variables sont peu liées entre elles. En effet, seule la réévaluation positive/résolution de problème est reliée positivement avec la recherche de soutien ($r(124) = 0,57, p < 0,001$).

L'analyse corrélationnelle démontre également des liens entre les différents questionnaires. L'intensité de la présence des stresseurs au travail est liée positivement tant à une évaluation de type stressante ($r(109) = 0,65, p < 0,001$), qu'à une évaluation de type menaçante ($r(109) = 0,55, p < 0,001$). Cela signifie que plus les sources potentielles de stress (aspects du travail) sont présentes, plus il y aura une perception de type stressante et menaçante de la situation. D'un autre côté, les résultats indiquent que l'intensité de la présence des aspects du travail est modérément et négativement liée à une perception de contrôle ($r(109) = -0,61, p < 0,001$) et à une perception de capacité de faire face ($r(109) = -0,51, p < 0,001$). Ainsi, plus la personne rapporte la présence de sources potentielles de stress, moins elle évalue avoir du contrôle sur cette situation et la capacité d'y faire face. De plus, les stresseurs au travail sont liés positivement avec une seule des stratégies d'adaptation ; la distanciation/évitement ($r(122) = 0,39, p < 0,001$), comme quoi plus les stresseurs sont présents, plus les stratégies de distanciation/évitement sont utilisées. D'autres résultats indiquent que la distanciation/évitement est corrélée positivement avec une évaluation de type stressante ($r(109) = 0,41, p < 0,001$) et menaçante ($r(109) = 0,45, p < 0,001$) en plus d'être corrélée négativement et faiblement avec la perception de contrôle ($r(109) = -0,22, p = 0,02$) et la capacité de faire face à la situation ($r(109) = -0,23, p = 0,02$). En d'autres mots, plus la personne évalue la situation

de travail comme étant stressante et/ou menaçante, plus elle aura tendance à utiliser un coping de type distanciation/évitement. En revanche, plus la personne perçoit avoir du contrôle sur la situation de travail et/ou plus elle perçoit être capable de faire face à cette situation, moins elle utilisera le coping de type distanciation/évitement.

D'autre part, les résultats de l'analyse corrélationnelle révèlent que toutes les variables sont liées à l'épuisement professionnel, mise à part le coping de type réévaluation positive/résolution de problème. L'analyse démontre que la présence des stresseurs au travail est corrélée positivement à l'épuisement professionnel ($r(122) = 0,46, p < 0,001$). Concernant les dimensions de l'évaluation cognitive, l'évaluation d'une menace des aspects du travail est liée positivement à l'épuisement professionnel ($r(109) = 0,52, p < 0,001$), tout comme l'évaluation stressante de la situation ($r(109) = 0,63, p < 0,001$) qui y est fortement corrélée. Quant à la perception de contrôle ($r(109) = -0,37, p < 0,001$) et la capacité de faire face ($r(109) = -0,39, p < 0,001$), elles sont toutes deux liées négativement à l'épuisement professionnel. Ces liens signifient que plus l'individu évalue ses stresseurs au travail comme stressant et/ou menaçant, plus il tend vers l'épuisement professionnel. De plus, la recherche de soutien est faiblement mais positivement liée à l'épuisement professionnel ($r(124) = 0,22, p = 0,02$), alors que le type distanciation/évitement ($r(124) = 0,43, p < 0,001$) l'est davantage. Donc, une grande utilisation du coping distanciation/évitement ainsi que de la recherche de soutien par un individu sont reliés à l'épuisement professionnel. En résumé, plus les sources de stress sont présentes, plus elles sont perçues comme étant stressantes et menaçantes, et plus les individus utilisent un coping de type distanciation/évitement de même qu'un coping de

recherche de soutien. Lorsque ces stratégies d'adaptation sont utilisées, le risque d'épuisement professionnel s'accroît. En revanche, si l'individu évalue avoir du contrôle et la capacité de faire face concernant la situation de travail, il tend alors moins vers l'épuisement professionnel.

Explication de l'épuisement professionnel

Un dernier type d'analyse statistique a été effectué afin d'expliquer le burnout (tableau 6). Une analyse de régression multiple a été réalisée avec les variables suivantes : le score global des aspects du travail, les indicateurs de l'évaluation cognitive (stressant, menaçant, contrôle, capacité de faire face), les stratégies d'adaptation (recherche de soutien, réévaluation positive/résolution de problèmes, distanciation/évitement), et l'épuisement professionnel (variable à expliquer). Cette analyse permet de déterminer quelle(s) variable(s) est associée à l'épuisement professionnel, c'est-à-dire quel est le niveau d'explication des variables dans la prédiction du burnout. Compte tenu de la rareté des différences de groupe (sex, âge, ancienneté), rappelons qu'aucune de ces variables n'a été contrôlée dans l'analyse de régression. Les résultats révèlent que quatre variables ont une contribution significative dans l'explication de l'épuisement professionnel lorsque les autres variables ont été contrôlées. Néanmoins, celle qui entretient une contribution importante unique et significative est l'évaluation cognitive de type stressante pour les stresseurs au travail ($\beta = 0,44, p = 0,002$). Puis, les autres variables apportant une contribution associée au burnout sont le coping de distanciation/évitement ($\beta = 0,26, p = 0,002$), le coping de

Tableau 6

Régression multiple des variables de l'étude sur l'épuisement professionnel

Variables	B	ETB	Bêta (β)	t	p
Score global des Stresseurs au travail	.39	.18	.22	.46	.04
Évaluation cognitive					
* Stressant	.58	.18	.44	.27	.002
* Menaçant	-.08	.18	-.06	.33	.63
* Contrôle	.06	.10	.06	.54	.55
* Capacité de faire face	-.01	.14	-.01	.53	.92
Stratégies d'adaptation (coping)					
* Recherche de soutien	.33	.14	.20	.69	.02
* Réévaluation positive / Résolution de problème	-.24	.15	-.14	.69	.12
* Distanciation / Évitement	.40	.13	.26	.76	.002
CONSTANTE	-.83	.92			

Note : $R^2 = .51$, $F(8, 99) = 12.85$, $p < .001$.

recherche de soutien ($\beta = 0,20, p = 0,02$) et finalement la présence des stresseurs (aspects du travail) ($\beta = 0,22, p = 0,03$). Par ailleurs, les indices du Vif (Facteur d'inflation de la variance) sont tous inférieurs à 4.

En résumé, il y eut en premier lieu des analyses de différences de moyenne. De façon générale, l'âge, l'ancienneté et le sexe (tableaux 2, 3, 4) ne présentent pas de différence significative suite à la correction de Bonferroni qui augmente la rigueur du seuil de signification. Seule l'ancienneté démontre une différence significative sur la variable des stresseurs au travail. Toutefois, ce résultat ne justifie pas dans notre étude un contrôle dans l'analyse corrélationnelle et de régression. Puisqu'aucune autre différence significative n'a été observée pour l'âge et le sexe, aucun contrôle n'a été établi pour les trois variables sociodémographiques.

En second lieu, les résultats de l'analyse corrélationnelle présentent plusieurs liens entre les variables à l'étude. Les variables de l'évaluation cognitive sont liées entre elles; la perception stressante est liée positivement à la perception de menace, qui sont toutes les deux liées négativement à la perception de contrôle et de capacité de faire face. Puis, la perception de contrôle et de capacité de faire face sont interreliées positivement. Ensuite, la variable des stresseurs au travail est liée positivement à la perception stressante et menaçante de ceux-ci et est liée négativement à la perception de contrôle et de la capacité de faire face à ces stresseurs. La variable des stresseurs au travail est liée positivement au coping de type distanciation/évitement et à l'épuisement professionnel. Les dimensions stressante et menaçante de l'évaluation cognitive sont reliées positivement à la stratégie d'adaptation distanciation/évitement, tandis que les

dimensions contrôle et capacité de faire face y sont reliées négativement. Deux stratégies d'adaptation corrèlent positivement ensemble, soit la recherche de soutien et la réévaluation positive/résolution de problème. Puis, les variables stressante et menaçante de l'évaluation cognitive sont liées positivement à l'épuisement professionnel, et les variables contrôle et capacité de faire face y sont liées négativement. Finalement, les stratégies de recherche de soutien et de distanciation/évitement sont liées positivement à l'épuisement professionnel.

En dernier lieu, l'analyse de régression permet d'identifier que la variable qui présente une importance considérable dans l'explication de l'épuisement professionnel est l'évaluation cognitive de type stressante. Viennent ensuite les stratégies de type distanciation/ évitement et de recherche de soutien, puis la présence de sources de stress, qui sont faiblement explicative du burnout.

Discussion

Ce chapitre comprend, d'une part, l'interprétation des résultats obtenus pour chacune des hypothèses de recherche et d'autre part, les répercussions possibles ainsi que les limites et les forces de la présente étude.

Interprétation des résultats

En premier lieu, la recension des résultats permet de déterminer si les hypothèses de cette étude sont confirmées ou infirmées et quelles en sont les explications possibles. Ainsi, une première hypothèse propose des différences d'âge, d'ancienneté et de sexe sur l'ensemble des variables. En ce qui concerne les différences reliées à l'âge, les résultats observés n'indiquent aucune différence significative. Notons toutefois que dans la documentation associée au contexte du travail, l'effet de l'âge est davantage mesuré par le biais de l'ancienneté ou de l'expérience. Certains auteurs ont tout de même mesurés l'effet de l'âge dans leurs études. Contrairement aux résultats de la présente recherche, l'évaluation cognitive mesurée par Bowman et Stern (1995) semble entretenir un lien avec l'âge. En effet, plus les individus sont âgés, moins ils démontrent des sentiments négatifs reliés au stresseur (perception négative pouvant être reliée à la perception de menace ou de stress). Ces auteurs observent également des résultats contraires à l'absence de différences d'âge observée dans notre étude, envers le coping d'évitement. Leurs résultats indiquent que plus l'individu est âgé, moins il utilise l'évitement pour s'adapter aux situations de stress professionnel. Puis, la présence d'une relation significative de l'âge a aussi été répertoriée dans Fortin et Vanier (1998) ainsi que dans Huebner (1992), selon laquelle l'âge corrèle négativement avec l'épuisement

professionnel. En somme, ces résultats indiquent des liens entre l'âge et l'évaluation cognitive, le coping et l'épuisement professionnel, qui n'ont pas été observés dans la présente étude. Ces différences de résultats avec ceux de cette étude peuvent s'expliquer par des différences d'échantillons ; Bowman et Stern (1995), Huebner (1992) ainsi que Fortin et Vanier (1998) obtiennent des échantillons plus élevés que le nôtre. De plus, les types de travail de leurs participants sont différents, puisqu'ils représentent des professions en santé mentale (infirmières, psychologues scolaire et autres intervenants en santé mentale), tandis que les participants de notre étude proviennent du domaine des ressources humaines.

Une seconde variable sociodémographique étudiée est l'ancienneté. Les résultats révèlent qu'une seule différence de moyenne significative pour l'ancienneté sur le score global d'intensité des stresseurs au travail a été trouvée. Celle-ci indique qu'un individu ayant plus d'ancienneté rapporte un peu plus de stresseurs que ceux qui ont moins d'ancienneté. Dompierre (1989) observe également des différences significatives liées à l'ancienneté sur les sous échelles des aspects du travail. Par contre, elle obtient une corrélation négative indiquant que plus l'individu a d'ancienneté moins il rapporte de surcharge et de problèmes de rôle (deux des trois sous échelles des stresseurs de notre étude). Ce résultat, contraire à celui observé dans notre étude, peut s'expliquer par la présence de la variable étiquetée latitude décisionnelle incluse dans notre score total d'intensité des stresseurs, ce qui ne figure pas dans le résultat de Dompierre et qui pourrait influencer la relation entre la présence de stresseurs et l'ancienneté. Toutefois, Dompierre démontre que plus l'individu a de l'ancienneté, moins il rapporte de latitude

décisionnelle. Ce dernier résultat semble converger avec celui de notre recherche puisque la latitude décisionnelle, incluse dans notre score de stresseurs, a été recodée de façon à ce que la faible présence de la latitude décisionnelle se reflète par un score élevé d'intensité des stresseurs.

Certaines recherches appuient la présence d'autres différences liées à l'ancienneté sur des variables reliées au modèle de stress. Bien que les résultats de la présente recherche ne démontrent aucune autre différence significative liée aux divers degrés d'ancienneté et les stratégies d'adaptation, Havlovic et Keenan (1991) constatent pour leur part des résultats indiquant que plus l'individu a de l'expérience (ancienneté), plus il utilise les mécanismes d'évaluation cognitive reliés à la pensée positive, comme par exemple, la perception d'avoir la capacité de faire face. En ce qui concerne le niveau d'épuisement professionnel, Johnson et Stone (1987) ont trouvé que le niveau d'expérience (donc d'ancienneté) était relié négativement à l'épuisement professionnel et ceci contrairement à l'absence de lien de la présente recherche. Toutefois, les résultats de Vanier (1999) convergent avec les nôtres puisqu'ils ne relèvent pas de différences d'ancienneté sur le burnout. L'auteure attribue cette absence de lien à l'effet que la présence de l'âge, dans le modèle de l'épuisement professionnel reflèterait l'ancienneté des participants. Par exemple, elle explique que les travailleurs plus âgés sont habituellement ceux qui ont le plus d'ancienneté et apprennent à se protéger de l'épuisement professionnel.

Une dernière variable sociodémographique étudiée est le sexe des participants. Comme les résultats le révèlent, aucune différence sexuelle n'a été trouvée sur

l'ensemble des variables. Contrairement à ces résultats, ceux de Dompierre (1989) révèlent des différences sexuelles sur les sous échelles « surcharge » et « latitude décisionnelle » qui composent en partie notre score global des stresseurs au travail. Il n'est toutefois pas précisé dans quel sens va cette différence. D'autre part, les résultats de Lemyre (1986) appuient nos résultats en ne rapportant aucune différence sexuelle sur les dimensions cognitives du stress au travail. En ce qui a trait aux variables de coping, les résultats de Thornton (1992) ne relèvent aucune différence sexuelle sur l'utilisation de stratégies adaptatives tout comme les résultats de notre étude. Par contre, Bouchard et al. (1998) notent que les hommes utilisent davantage le coping centré sur le problème, tandis que les femmes utilisent autant ces stratégies que celles centrées sur l'émotion. Pour sa part, Long (1990) constate que les stratégies d'évitement et de réévaluation positive sont utilisées plus fortement par le sexe féminin. Quant à l'épuisement professionnel, les résultats récents de Vanier (1999) ne démontrent aucune différence sexuelle comme l'indiquent nos résultats.

En somme, les résultats de cette étude convergent généralement avec ceux de la documentation à l'effet qu'aucune différence significative au niveau de l'âge et du sexe n'a été trouvée dans cette étude. En ce qui concerne l'ancienneté, une seule relation a été observée en lien avec les stresseurs globaux au travail. Toutefois, puisqu'il est question d'une seule différence de groupe significative, aucun contrôle pour le sexe, l'âge et l'ancienneté n'a été exécutée dans la vérification des hypothèses subséquentes. Ainsi, l'hypothèse des différences d'âge, d'ancienneté et de sexe sur l'ensemble des variables est globalement infirmée.

Une seconde hypothèse consistait à observer des relations particulières entre les stresseurs au travail, une évaluation cognitive menaçante, un coping de type évitant et l'épuisement professionnel. Les résultats démontrent que cette hypothèse est confirmée ; les stresseurs au travail sont liés positivement à une évaluation cognitive menaçante, qui est liée positivement à un coping de type évitant, qui entretient pour sa part un lien positif avec l'épuisement professionnel. Les résultats de Lemyre (1986) appuient ceux de notre recherche en démontrant que les stresseurs chroniques rapportés par ses participants sont fortement reliés à une évaluation cognitive de type menaçante, tout comme dans cette étude où le lien entre les stresseurs au travail et l'évaluation cognitive menaçante a été noté. La confirmation de l'hypothèse rejoint également la position théorique et empirique de Lazarus et Folkman (1984), à l'effet que les médiateurs du stress, telles l'évaluation cognitive et les stratégies d'adaptation, sont interreliées avec le niveau de stress (stresseurs). Les médiateurs sont généralement associés à des conséquences néfastes pour l'individu lorsque l'évaluation cognitive est de type menaçante et que la stratégie d'adaptation utilisée est l'évitement. Notons aussi le lien positif, rapporté dans notre étude, entre le coping de type évitant et l'épuisement professionnel qui est appuyé par les résultats de Thornton (1992). Ses résultats soutiennent que la stratégie d'adaptation fuite/évitement, évaluée par le même instrument de coping (« Ways of Coping Checklist » révisé de Lazarus et Folkman, 1984) que notre étude, est la plus reliée au burnout en comparaison aux autres stratégies. Autrement dit, un coping dysfonctionnel comme l'évitement favorise grandement l'apparition de symptômes d'épuisement professionnel.

Une troisième et dernière hypothèse suggérait que le facteur qui entretiendrait une contribution importante significative dans l'explication de l'épuisement professionnel devait être associé aux variables de l'évaluation cognitive. Les résultats indiquent que l'hypothèse est confirmée. Plus précisément, c'est la perception (évaluation cognitive) d'une situation jugée stressante ($\beta = 0,44$) qui obtient une association considérable dans l'explication de l'épuisement professionnel. Ce résultat converge vers un autre résultat de la recherche, à l'effet que la corrélation la plus forte avec l'épuisement professionnel est également l'évaluation cognitive stressante des différentes sources de stresseurs. Dans le même sens, les résultats de Lemyre (1986) démontrent que 35 % de la variance de l'état de stress est accordée aux dimensions de l'évaluation cognitive contre 9 % liés aux agents stresseurs. Dans son étude, l'évaluation cognitive serait alors un facteur explicatif plus fiable que le nombre de stresseurs pour déterminer l'état de stress. Pour appuyer cette idée, Spector (1992) obtient des résultats à l'effet que seulement 10 à 20 % de la variance expliquée de l'état de stress pourrait être attribuée à des conditions objectives de travail (stresseurs). D'ailleurs, dans notre étude, la variable liée aux sources de stress se révèle significative dans l'association à l'épuisement professionnel, mais dans une moindre proportion ($\beta = 0,22$) comparativement à l'évaluation cognitive de type stressante ($\beta = 0,44$). Néanmoins, si l'on effectue un contrôle pour l'ancienneté⁶, cette association significative disparaît comme si l'ancienneté pouvait influencer le lien entre

⁶ Afin de déterminer si la différence significative de l'ancienneté avait une influence sur les résultats, les analyses ont été en premier lieu effectuées en contrôlant pour cette variable. Le résultat de l'analyse de régression démontrait, à ce moment, que la présence des stresseurs n'apportait aucune contribution à l'explication de l'épuisement professionnel. Toutefois, il a été décidé que les analyses finales de cette étude ne seraient pas contrôlées pour l'ancienneté, compte tenue du manque de différences intergroupes sur l'ensemble des variables.

l'intensité de la présence des stresseurs rapportés et l'épuisement professionnel. Par ailleurs, Vanier (1999) explique que les variables organisationnelles (stresseurs) sont liées à l'épuisement professionnel par l'intermédiaire de la perception négative (ex : stressante) de l'environnement de travail. Selon elle, les stresseurs doivent être évalués pour ensuite avoir une influence sur la santé psychologique (épuisement professionnel) ; cette influence est alors induite par l'évaluation cognitive et non par le stresseur comme tel. Deux autres variables entretiennent un lien significatif dans l'explication de l'épuisement professionnel. Le coping d'évitement apporte une certaine association ($\beta = 0,26$) au burnout. D'ailleurs, Thornton (1992) démontre que la stratégie de coping fuite/évitement est la plus reliée au burnout, tout comme Collins, Baum et Signer (1983) qui parlent du déni (forme d'évitement) relié positivement au burnout. Ces résultats appuient également les recherches de Fortin et Vanier (1998) et de Vanier (1999) concernant les stratégies centrées sur les émotions (ex : fuite/évitement) qui sont davantage reliées à un niveau élevé d'épuisement professionnel. Un dernier facteur expliquant significativement l'épuisement professionnel est le coping de recherche de soutien ($\beta = 0,20$). Contrairement à ce que l'on s'attendait, ce lien positif, bien que plus faible, signifie que l'utilisation de la recherche de soutien est associé positivement à l'épuisement professionnel, tout comme la distanciation/évitement. Lazarus et Folkman (1984) expliquent que le coping de type recherche de soutien peut être soit centré sur le problème lorsqu'il est axé sur la recherche de solution, soit centré sur les émotions lorsqu'il est axé sur la recherche de soutien émotionnel. Ainsi, il est possible que le résultat change selon les situations de stress au travail en lien avec le burnout, comme le

démontrent les résultats de Collins et al. (1983) et de Bowman et Stern (1995) qui révèlent que les stratégies centrées sur l'émotion sont moins associées à des symptômes psychologiques que les stratégies centrées sur le problème et ceci, en réponse à une situation ayant été en grande partie acceptée. Peut-être est-ce le cas dans notre recherche. Il est toutefois précisé par ces auteurs que ce ne sont pas toutes les formes de coping centrées sur les émotions qui sont adaptatives. Dans notre recherche, il est possible que les individus qui utilisent la recherche de soutien, d'ordre émotif, soient déjà engagés dans des symptômes d'épuisement professionnel. Ils utiliseraient alors le recours à cette stratégies pour s'adapter à leur détresse ; recevoir de l'appui et du soutien émotionnel lors de situations difficiles. Par ailleurs, selon Fortin et Vanier (1998) et Vanier (1999), les stratégies centrées sur le problème sont pour leur part généralement liées à un niveau plus faible d'épuisement professionnel, contrairement aux stratégies centrées sur les émotions, ce qui n'est pas observé dans notre recherche, puisque la stratégie de réévaluation positive/ résolution de problèmes n'est pas liée à l'épuisement professionnel, et ne la prédit pas non plus. Finalement, la confirmation de la troisième hypothèse rejoint la position de Lazarus et Folkman (1984) à l'effet que certains médiateurs du stress comme l'évaluation cognitive et les stratégies d'adaptation contribuent à expliquer la présence de burnout.

Perspectives futures et autocritique de l'étude

À partir des résultats obtenus, la présente recherche permet de proposer certaines perspectives de recherche. Une première retombée de la recherche peut être attribuée à

l'originalité de l'utilisation d'un questionnaire présentant différentes sources de stress au travail, associées à quelques paramètres de l'évaluation cognitive. Ceci permet d'étudier tant les liens entre deux sources d'informations (stress, cognitions), que d'effectuer le traitement séparé des stresseurs et de l'évaluation cognitive afin d'en tirer des informations spécifiques et plus nuancées pour chacune. Notons que ce n'est pas simplement la perception du stresseur qui a été étudiée en relation aux sources de stress au travail (ex : percevoir une surcharge de travail, se sentir submergé), mais bien le type précis d'évaluation cognitive (ex : se sentir stressé ou menacé par la présence d'une surcharge de travail). Les résultats ont alors permis de préciser la relation stresseurs - évaluation cognitive auprès d'un échantillon de travailleurs québécois. Les résultats de cette étude appuient aussi la théorie de Lazarus et Folkman (1984), ainsi que les recherches de Lemyre (1986) et de Fortin et Vanier (1998), soulignant, en lien avec le modèle stress-détresse, la place centrale de l'évaluation cognitive et des stratégies d'adaptation sur l'épuisement professionnel.

Un autre élément intéressant se rapporte au but de la recherche qui consistait à étudier le phénomène global du stress en incluant à la fois les stresseurs au travail, leur évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel. Cela permet d'avoir une vue d'ensemble favorisant une meilleure compréhension générale du lien entre les stresseurs au travail et l'épuisement professionnel.

Le regroupement de variables de cette étude est intéressant en ce sens que plusieurs recherches n'étudient qu'un ou quelques facteurs en profondeur. Toutefois, la documentation décrit le modèle du stress en impliquant parfois d'autres variables que

celles étudiées dans notre étude telles les ressources personnelles, psychosociales et environnementales. Une limite de la présente recherche est de ne pas inclure ces éléments qui pourraient d'une certaine façon influencer les résultats. Il est également certain que d'autres facteurs peuvent influencer la perception d'une situation au travail, telles les situations vécues en dehors du travail, le nombre et la gravité des stresseurs expérimentés depuis les derniers mois, etc. Plus concrètement, une personne qui vient de vivre un deuil difficile peut avoir tendance à percevoir un stresseur au travail de façon plus menaçante, comparativement à une situation semblable au travail et où elle ne serait pas affectée par un deuil. Malheureusement, le phénomène du stress et les variables associées sont complexes et il est difficile de procéder à une recherche exhaustive de tous les éléments pouvant contribuer à expliquer la réponse face au stress.

Ensuite, une autre limite de cette recherche consiste en l'obtention d'un échantillon non équilibré entre les hommes et les femmes, qui sont plus nombreuses. Soulignons d'autre part que cet échantillon d'environ 125 participants convient pour les besoins de cette étude, mais permet une possibilité moindre de généralisation des résultats à d'autres populations. De plus, les questionnaires n'ont pas été remplis de façon complète par tous les participants ; notamment, le questionnaire de l'évaluation cognitive comprend un taux de réponses plus faible (88 %) que les autres questionnaires. Il serait donc intéressant d'améliorer la consigne dans une étude future.

Par ailleurs, on peut s'étonner que le taux d'épuisement professionnel rapporté par les participants soit si peu élevé étant donné le nombre grandissant dans les milieux de travail. On pourrait donc se questionner, malgré toutes les mesures prises pour protéger

la confidentialité et l'anonymat, sur la confiance des participants à l'égard de la procédure.

Un autre élément à considérer est l'utilisation du score global de stresseurs utilisé dans les analyses de cette recherche. Bien qu'il présente un avantage d'utiliser un score global pour obtenir une vision d'ensemble en lien avec les autres variables, il faut considérer que ce score ne comprend que trois types de stresseurs (problèmes de rôle, surcharge de travail, faible latitude décisionnelle). Or, il existe beaucoup plus de stresseurs reliés au monde du travail (p. ex., stresseurs physiques tel le bruit, les stresseurs reliés à la carrière, au type d'emploi permanent ou à contrat, etc.) (Arseneault et Dolan, 1983). Il serait donc intéressant de concevoir une mesure plus exhaustive incluant plusieurs stresseurs reliés au travail et procéder à une recherche semblable à notre étude. Malgré cette limite, selon Dompierre (1989), les variables les plus pertinentes pour étudier les stresseurs seraient reliés aux trois sous échelles utilisées dans la présente recherche.

Finalement, bien que le questionnaire des stresseurs au travail soit traité de façon à maximiser l'objectivité, et cela en faisant référence à la présence de sources de stresseurs selon une échelle d'intensité de leur présence, il est difficile d'affirmer que les réponses soient exemptes de la signification accordée à ces stresseurs. Il est donc difficile de séparer les sources de stress et la perception, soit l'évaluation cognitive de celles-ci. Par ailleurs, si l'utilisation du questionnaire d'évaluation cognitive a décrit plusieurs paramètres dans cette étude (stressant, menace, contrôle, capacité de faire face), il semble possible que les dimensions « stressante » et « menaçante » de l'évaluation

cognitive puisse avoir été confondues par les participants. Bien que le questionnaire contenait un guide d'aide pour répondre aux questions de la section de l'évaluation cognitive, il est possible que la différence ait pu être peu perceptible entre ces deux dimensions. Toujours concernant les dimensions de l'évaluation cognitive, il a été observé que les indices de fiabilité des dimensions étaient élevés (de 0,94 à 0,96). Cela signifie par exemple, dans le cas de la dimension «stressant», que si un individu se sent stressé par un stresseur, il aura tendance à se sentir stressé par tous les autres stresseurs du travail. La fiabilité très élevée des dimensions de l'évaluation cognitive a donc pu influencer les résultats de cette recherche.

Finalement, l'étude en général se révèle intéressante dans la vision élargie qu'elle apporte en mettant en relation les facteurs principaux reliés au phénomène du stress et du burnout. La présente recherche permet de discriminer la variable qui obtient une forte explication dans l'épuisement professionnel et ainsi utiliser ce résultat pour les interventions cliniques en milieu de travail. Les résultats permettent de spécifier que c'est davantage sur l'évaluation cognitive, dont la dimension stressante, et ensuite sur la réduction du coping de type distanciation/évitement, que les interventions en milieu de travail doivent être basées.

Toutefois, les résultats ouvrent la porte sur la possibilité de reprendre cette étude de façon plus exhaustive, par exemple en mesurant les éléments de la personnalité et les événements vécus depuis un certain temps, mais aussi en évaluant les différentes sous-échelles de chaque dimension. Finalement, il serait intéressant de procéder à des

analyses statistiques plus approfondies telle une analyse de type Lisrel qui permettrait de tester un modèle théorique plus complet.

Conclusion

Le but de cette recherche était d'étudier le phénomène global du stress en lien avec le milieu de travail et ce, en s'inspirant du modèle de Lazarus et Folkman (1984). Le stress au travail a été abordé selon les stresseurs au travail, l'évaluation cognitive de ces stresseurs, les stratégies d'adaptation (coping) utilisées et une des conséquences possibles, l'épuisement professionnel. L'objectif central de cette recherche visait à expliquer l'épuisement professionnel à partir des variables à l'étude auprès d'un échantillon de travailleurs.

Trois hypothèses ont été présentées. La première postulait la présence de différences sexuelles, d'âge et d'ancienneté sur l'ensemble des variables. Cette hypothèse a été globalement infirmée, c'est-à-dire qu'aucune différence d'âge et de sexe n'a été trouvée, alors qu'une seule différence significative a été relevée en rapport avec l'ancienneté sur la variable des stresseurs au travail. Compte tenu de la rareté des différences de groupes, aucun contrôle relié à l'âge, au sexe et à l'ancienneté n'a été effectué dans les analyses statistiques subséquentes. La seconde hypothèse consistait à proposer des relations entre le stress global au travail, une évaluation cognitive de type menaçante, un coping de type évitant et l'épuisement professionnel. Cette hypothèse a été confirmée par les résultats aux analyses de corrélations. La troisième et dernière hypothèse suggérait que le facteur qui entretiendrait une association significative considérable dans l'explication de l'épuisement professionnel devait être associé aux dimensions de l'évaluation cognitive. En effet, l'hypothèse a été confirmée ; la dimension stressante de l'évaluation cognitive est la variable qui entretient davantage une association dans l'explication de l'épuisement professionnel. L'analyse de régression

démontre également d'autres variables ayant une importance significative, dans l'explication du burnout, telles le coping de type distanciation/évitement, le coping de type recherche de soutien, et les stresseurs au travail. Par contre, lorsqu'un contrôle pour l'ancienneté est appliqué, cette dernière variable ne s'avère pas significativement associée au burnout.

L'originalité de ce projet réside dans l'application d'un modèle de stress-détresse appliquée en milieu de travail et impliquant les stresseurs, l'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel. Une telle étude, comprenant spécifiquement ces quatre variables, appliquée à une population québécoise en milieu de travail, ne semble pas avoir été produite, d'où l'intérêt de cette recherche. L'originalité réside également dans l'utilisation d'un questionnaire de stresseurs au travail associé à l'évaluation cognitive pour chaque énoncé.

Finalement, les résultats de cette recherche permettent de confirmer que les interventions de gestion du stress en milieu de travail devraient être axés sur le traitement de l'évaluation cognitive. En milieu clinique, une approche pertinente dans le traitement du stress au travail pourrait être, entre autres, centrée sur une approche cognitive behaviorale. Ainsi, les interventions psychologiques devraient cibler en premier lieu les pensées, c'est-à-dire la signification que l'individu donne à une situation stressante. Un travail psychologique sur les perceptions reliés aux stresseurs se résume à travailler la cible (évaluation cognitive) qui influence le phénomène du stress. Il serait donc important d'explorer le type d'évaluation que pose l'individu sur sa situation afin de pouvoir l'aider à recadrer ses perceptions et ainsi créer un sentiment plus favorable chez

lui, dont le sentiment de contrôle et de capacité de faire face. Par exemple, réduire l'évaluation de type stressante et menaçante des stresseurs au profit d'une perception plus positive, comme la perception de contrôle et de capacité de faire face qui, lorsqu'elles sont présentes, impliquent un taux d'épuisement professionnel plus faible. En second lieu, les interventions en gestion du stress reliées au milieu de travail devraient également être centrées sur les stratégies d'adaptation (coping) qui se révèlent également médiatrices dans le lien stress-détresse. Il serait alors pertinent d'explorer les stratégies d'adaptation utilisées par l'individu en apportant un soutien dans le choix et l'utilisation des stratégies adéquates selon la situation vécue au travail. Par exemple, il appert important de diminuer l'utilisation du coping de type distanciation/évitement qui est davantage relié à l'épuisement professionnel.

En conclusion, la présente recherche ouvre des pistes sur des recherches futures pouvant être très pertinentes, ainsi que sur la possibilité d'interventions en milieu clinique, reliées à la gestion du stress en milieu de travail.

Références

- Albaret, M.-C. (1995). Le coping dans la psychologie du développement. *Archives de psychologie*, 63, 205-224.
- Arseneault, A., & Dolan, S. (1983). *Le stress au travail et ses effets sur l'individu et l'organisation*. Rapport de recherche, Université de Montréal.
- Aubert, N., & M., Pagès. (1989). *Le stress professionnel*. Paris : Klincksieck
- Beck, A. T. (1961). A systematic investigation of depression. *Comprehensive Psychiatry*, 2(3), 163-170.
- Beehr, T. A., & Bhagat, R. S. (1985). Introduction to human stress and cognition in organizations. Dans T. A. Beehr & R. S. Bhagat (Éds.), *Human stress and cognition in organizations : An integrated perspective*. (pp. 3-19). New York : J. Wiley.
- Bhagat, R. S. (1985). The role of stressful life events in organizational behavior and human performance. Dans T. A. Beehr & R. S. Bhagat (Éds.), *Human stress and cognition in organizations : An integrated perspective*. (pp. 205-212). New York : J. Wiley.
- Bouchard, G., Sabourin, S., Lussier, Y., Wright, J., & Richer, C. (1998). Predictive validity of coping strategies on marital satisfaction : Cross-sectional and longitudinal evidence. *Journal of Family Psychology*, 12(1), 112-131.
- Bowman, G. D., & Stern, M. (1995). Adjustment to occupational stress : The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 42(3), 294-303.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2001). Psychological burnout in organizations : Research and intervention. Dans R. T. Golembiewski (Éd.), *Handbook of organizational behavior* (2nd ed.) (pp. 327-363). New York : Marcel Dekker, Inc.
- Caldwell, D. F., & O'Reilly, C. A. (1982). Task perceptions and job satisfaction : A question of causality. *Journal of Applied Psychology*, 25(1), 121-136.
- Chen, P. Y., Spector, P. E., & Jex, S. M. (1995). Effects of manipulated job stressors and job attitude on perceived job conditions : A simulation. Dans S. L. Sauter & R. M. Lawrence (Éds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 341-356). Washington, D. C. : American Psychological Association.
- Collins, D. L., Baum, A., & Singer, J. E. (1983). Coping with chronic stress at Free Mile-Island : Psychological and biochemical evidence. *Health Psychology*, 2(2), 149-166.

- Comeau, I. (2000). *Le stress, l'épuisement, la résignation et la santé des enseignants au niveau collégial : Un modèle d'intégration.* Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Cossette, F. (1999). *Les sources du stress, le stress ressenti et le soutien social chez les enseignants en début de carrière.* Thèse de doctorat inédit, Université du Québec à Montréal en association avec l'université du Québec à Trois-Rivières.
- Dewe, P. (1992). The appraisal process : Exploring the role of meaning, importance, control and coping in work stress. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 5(1), 95-109.
- Dewe, P., Cox, T., & Ferguson, E. (1993). Individual strategies for coping with stress at work : A review. *Work and Stress*, 7(1), 5-15.
- Dion, G. (1989). Le burnout chez les éducatrices en garderie : Proposition d'un modèle théorique. *Apprentissage et socialisation*, 12(4), 205-215.
- Dion, G. (1996). *L'inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson : Validation de la traduction et indépendance factorielle des sous-échelles et de l'inventaire de dépression de Beck.* Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval.
- Dompierre, J. (1989). *Examen empirique de deux modèles théoriques de détresse liée au travail.* Thèse de doctorat inédite, Université Laval.
- Dompierre, J., Lavoie, F., & Perusse, M. (1993). Les déterminants individuels, interpersonnels et organisationnels de la détresse psychologique en milieu de travail. *Psychologie canadienne*, 34(4), 365-380.
- Duquette, A., Kérouac, S., & Beaudet, L. (1990). *Facteurs reliés à l'épuisement professionnel du personnel infirmier : Un examen critique d'études empiriques.* Rapport présenté au conseil québécois de la recherche sociale, Université de Montréal.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). The relationship between coping and emotion : Implications for theory and research. *Social Science and Medicine*, 26(3), 309-317.
- Fortin, D., & Vanier, C. (1998). *Étude du stress, des stratégies d'adaptation et de l'épuisement professionnel chez les intervenants et intervenantes de ressources communautaires en santé mentale.* Rapport de recherche présenté au Conseil québécois de la recherche sociale, Université du Québec à Montréal.

- French, J. R. P., Rogers, W., & Cobb, S. (1974). *Adjustment as a person environment fit in coping and adaptation. Interdisciplinary perspectives, Coelho, Hamburg and Adams.* New york : Basic Brooks.
- Gaillard, A. W. K., & Wentjes, C. J. E. (1994). Mental load and work stress as two types of energy mobilization. *Work and Stress, 8*(2), 141-152.
- Gélinas, J. (1988). *Stress et burnout : Une tentative de synthèse critique et un regard vers l'avenir.* Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval.
- Guertin, C., & Courcy, F. (1999). Sentiment d'efficacité personnelle, adaptation et stress occupationnels : Deux méta-analyses. *Science et comportement, 28*(1), 19-38.
- Gevry, M. (1987). *L'épuisement professionnel dans le secteur des services humains.* Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Havlovic, S. J., & Keenan, J. P. (1991). Coping with work stress. *Journal of Social Behavior and Personality, 6*(7), 199-212.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment scale. *Journal of Psychosomatic Research, 11*, 213-218.
- Huebner, S. E. (1992). Burnout among school psychologists : An exploratory investigation into its nature, extend, and correlates. *School Psychology Quarterly, 7*(2), 129-136.
- Huebner, S. E. (1993). Professional under stress: A review of burnout among the helping professions with implications for school psychologists. *Psychology in the Schools, 30*, 40-47.
- Hunter, W. J., Jinkins, J. O., & Hampton, L. A. (1982). Burnout among providers of emergency health care. *Crisis Intervention, 12*(4), 141-152.
- Johnson, M., & Stone, G. L. (1987). Social workers and burnout : A psychological description. *Journal of Social Service Research, 10*(1), 67-80.
- Landsbergis, P. A. (1988). Occupational stress among health care workers : A test of the job demands – control model. *Journal of Organizational Behavior, 9*(3), 217-239.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process.* New York : McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping.* New York : Springer Publishin Company Inc.

- Lemyre, L. (1986). *Stress psychologique et appréhension cognitive*. Thèse de doctorat inédite, Université Laval.
- Lemyre, L., & Tessier, R. (1987). Stress et stresseurs : Une mesure de la dimension chronique. *Revue québécoise de psychologie*, 8(1), 54-66.
- Long, B. C. (1990). Relation between coping strategies, sex-type traits, and environmental characteristics : A comparison of male and female managers. *Journal of Counseling Psychology*, 37(2), 185-194.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress : An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16, 659-661.
- Maslach, C. (1979). Negative emotional biasing of unexplained arousal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 953-969.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach burnout inventory – Manual (2e ed.)*. Palo Alto. CA. : Consulting Psychologist Press.
- Morin, E. (1995). *Psychologies au travail*. Montréal : Gaëtan Morin
- Neveu, J. P. (1996). Épuisement professionnel : Recherche exploratoire en milieu hospitalier. *Travail humain*, 59(2), 173-186.
- O'Reilly, C. A. (1980). Individuals and information overload in organizations : Is more necessarily better ? *Academy of Management Journal*, 23(4), 684-696.
- Parasuman, S., & Cleek, M. A. (1984). Coping behaviors and manager's affective reactions to role stressors. *Journal of Vocational Behavior*, 24, 179-193.
- Parkes, K. R. (1986). Coping in stressful episodes : The role of individual differences, environmental factors, and situational characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1277-1292.
- Paulhan, I., & Bourgeois, M. L. (1995). *Stress et coping : Les stratégies d'ajustement à l'adversité*. Paris : Presses universitaires de France.
- Pépin, R. (1999). *Stress, bien-être et productivité au travail*. Montréal, Éditions Transcontinental, Inc.

- Pérusse, L. (1984). *Étude des facteurs perçus de stress auprès d'une population de cadres québécois*. Thèse de doctorat inédite, Université Laval.
- Pines, A. M., Kafry, D., & Etzion, D. (1982). Tedium among managers : Across-cultural, American-Israeli comparison. *Journal of Psychology and Judaism*, 7(1), 30-41.
- Sekiou, L., Fabi, B., Blondin, L., Chevalier, F., & Besseyre des Horts, C.-H. (1992). *Gestion des ressources humaines*. Montréal : Éditions 4L.
- Selye, H. (1974). *Stress sans détresse*. Montréal : Éditions La Presse.
- Spector, P. E. (1992). *Summated rating scale construction : An introduction*. Thousand Oaks, CA, US : Sage Publications, Inc.
- Strutton, D., & Lumpkin, J. (1992). Relationship between optimism and coping strategies in the work environment. *Psychological Reports*, 71, 1179-1186.
- Tessier, J. (1996). *L'insécurité liée à l'emploi et la perception de la situation de changement au travail, la perception de contrôle, la tolérance à l'ambiguïté, la dépendance à l'emploi et le stress*. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology*, 126(3), 261-271.
- Trocki, K. F., & Orioli, E. M. (1994). Gender differences in stress symptoms, stress-producing contexts, and coping strategies. Dans G. P. Keita & J. J. Jr. Hurrell (Éds.), *Job stress in a changing workforce : Investigating gender, diversity and family issues* (pp. 7-22). Washington, D. C : American psychological association.
- Turcotte, P. (1980). Élaboration et validation d'une échelle des agents de stress dans les organisations. *Relations industrielles*, 35(3), 494-514.
- Vanier, C. (1999). *Étude de l'épuisement professionnel et les facteurs associés chez les intervenants et les intervenantes de ressources communautaires en santé mentale*. Thèse de doctorat inédite, Université du Québec à Montréal.
- Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A., & Laurendeau, M.-C. (1992). *Pour donner un sens au travail : Bilan et orientations*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin.
- Villeneuve, J. P. (1992). *Le cadre de travail et le degré d'épuisement chez les intervenants sociaux en Gaspésie*. Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval.

Appendices

Appendice A

Définitions des variables et grille de correction de Dompierre (1989)
pour le questionnaire des Aspects du travail

Tableau 7
Définition des variables retenues dans l'étude de Dompierre (1989)
telles que recodées pour les analyses

Variables	Définitions
<hr/>	
<i>Stresseur : Surcharge</i>	
-	<u>surcharge quantitative</u> : proportion du temps pendant lequel le répondant est appelé à travailler très vite et très fort, et manque de temps pour tout réaliser.
-	<u>responsabilités</u> : proportion du temps pendant lequel le répondant est responsable de tâches importantes, du moral ou du bien-être des autres.
<i>Stresseur : Rôle</i>	
-	<u>conflit de rôle</u> : proportion du temps pendant lequel le superviseur hiérarchique, ou d'autres personnes dont c'est le rôle, demandent de faire des choses contradictoires ou encore le répondant doit exécuter des tâches ou utiliser des méthodes avec lesquelles le répondant n'est pas d'accord.
-	<u>ambiguïté de rôle</u> : proportion du temps pendant lequel les objectifs sont clairement définies et où les attentes sont connues.
<hr/>	
<i>Variable organisationnelle (stresseur): Latitude décisionnelle</i>	
-	<u>autonomie</u> : proportion du temps pendant lequel le répondant est libre de décider de l'organisation de son temps de travail.
-	<u>participation aux décisions</u> : proportion du temps pendant lequel le répondant participe aux décisions qui le concerne ou concerne son travail.
-	<u>utilisation des habiletés</u> : proportion du temps pendant lequel les habiletés liées à l'expérience ainsi que les connaissances acquises à l'école sont exploités.

Tableau 8

Interprétation des scores du questionnaire des Aspects du travail
de Dompierre (1989)

Variables	Score faible	Score élevé
<u>Stresseurs</u>		
Surcharge	Faible exposition	Exposition élevée
Problèmes de rôle	Faible exposition	Exposition élevée
<u>Ressources organisationnelles</u>		
Latitude décisionnelle	Peu de latitude	Beaucoup de latitude

Appendice B
Coefficients de fiabilité des échelles et sous échelles
des questionnaires de l'étude

Tableau 9

Coefficients de consistance interne (alpha de Cronbach) des variables reliées aux questionnaires de l'étude

Variables	alpha de cronbach
Aspects du travail	
Surcharge	.63
Problèmes de rôle	.74
Latitude décisionnelle	.80
Score global des stresseurs	.80
Évaluation cognitive	
Stressant	.94
Menaçant	.95
Contrôle	.95
Capacité de faire face	.96
Stratégies d'adaptation (coping)	
Recherche de soutien	.73
Réévaluation positive/Résolution de problème	.82
Distanciation/Évitement	.77

Tableau 7 (suite)

Coefficients de consistance interne (alpha de Cronbach) des variables reliées aux questionnaires de l'étude

Variables	alpha de cronbach
Épuisement professionnel (burnout)	.86
Dépersonnalisation	.59
Épuisement émotionnel	.89
Accomplissement personnel	.68

Note : Les coefficients internes de ce tableau correspondent à ceux obtenus à la suite des analyses de validité finales des données de cette étude.

Appendice C
Feuille de présentation du projet, feuille de consentement
et questionnaires de l'étude

Lundi, le 25 février 2002

Madame, Monsieur,

Je suis étudiante à la maîtrise en psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières et ancienne employée de DRHC lors de saisons estivales. Dans le cadre de cette formation, **je travaille sur un mémoire de recherche concernant un sujet d'actualité, le stress au travail.** Plus précisément, il est question du cheminement entre les stresseurs au travail et une de ses conséquences néfastes, l'épuisement professionnel. Étant donné la rareté des études dans les milieux de travail au Québec, il est important de continuer la recherche dans le domaine du stress au travail et de ses répercussions sur la santé mentale et physique. Les recherches sur ce sujet, permettent d'accumuler davantage d'informations afin de cibler des méthodes encore plus efficaces pour contrer les effets néfastes sur les travailleurs et les organisations.

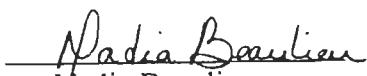
La présente est pour demander votre collaboration à ma recherche, en remplissant quatre questionnaires (renseignements généraux, aspects du travail, stratégies d'adaptations, sentiments face au travail) qui prendront environ entre 30 à 40 minutes de votre temps. Il est à noter que *l'anonymat et la confidentialité de vos réponses, seront respectés.*

Ainsi, il y a une enveloppe ci-jointe (8 ½ x11), dans laquelle vous pourrez insérer uniquement le feuillet des questionnaires. Il y a également une seconde enveloppe (petite) ci-jointe dans laquelle vous pourrez insérer votre lettre de consentement. Dans les deux cas, il faudra cacheter l'enveloppe et ne rien y écrire dessus. Nous apprécierions que vous remettiez les deux enveloppes **le plus rapidement possible**, dans le casier de M. Yves Bouchard, directeur des ressources humaines (DRHC), afin que je puisse facilement collecter les enveloppes.

À la fin de cette étude, un petit guide pratique sur la gestion du stress, donc sur la prévention de l'épuisement professionnel, vous sera remis. Il y aura la possibilité d'assister à un atelier de formation en lien avec le guide pratique sur la gestion du stress. De plus, je remettrai une copie de mon mémoire de recherche à votre organisme, ainsi il vous sera possible de le consulter si vous le désirez.

Votre collaboration est très importante pour nous. Merci de l'attention que vous porterez à cette requête.

Veuillez agréer, madame, monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.


Nadia Beaulieu
Étudiante à la maîtrise en psychologie.
Université du Québec à Trois-Rivières

LE PROJET NADIA

Je voudrais vous donner quelques informations supplémentaires sur la documentation que vous trouverez avec ce message.

À la lecture du texte de présentation de Nadia, vous comprendrez le but du présent sondage.

J'aimerais cependant y apporter quelques précisions.

Nadia est une étudiante qui a travaillé au CRHC-E de La Tuque au cours des deux dernières années. Elle fait donc partie de notre grande famille et je trouve qu'il s'agit d'une belle occasion pour encourager une de nos employées dans la poursuite de ses efforts académiques.

Nadia m'informait aussi que pour assurer la validité de son sondage, elle doit obtenir un minimum de 160 réponses. C'est pourquoi je lui offert de distribuer son questionnaire aux collègues des CRHC Mauricie et Centre du Québec. J'ai aussi pris une entente avec une équipe d'employées (és) de l'ADRC de Shawinigan-Sud pour tenter de rencontrer l'objectif de 160 questionnaires complétés.

Dans nos discussions avec Nadia, je me suis aussi préoccupé de la *confidentialité* et de la *sécurité* des informations ainsi que du *caractère anonyme* des réponses. Je puis vous assurer que ces critères seront rigoureusement respectés dans le présent sondage.

Je vous invite alors à prendre le temps nécessaire pour compléter le présent sondage à votre travail ou à la maison. J'ai convenu avec Nadia d'une période de deux semaines comme délai raisonnable pour permettre à ceux et à celles qui voudront compléter le présent questionnaire d'y répondre.

En vous remerciant à l'avance, au nom de Nadia, du temps que vous prendrez pour consulter le présent sondage.

Yves Bouchard



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DU PARTICIPANT

Je, _____, reconnaiss avoir été suffisamment informé(e) du projet de recherche Lien entre le stress, l'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel chez des adultes en milieu de travail et de bien comprendre ce que ma participation à cette recherche implique pour moi. En toute connaissance et en toute liberté, j'accepte d'y participer et j'autorise le responsable à utiliser les résultats de ma participation selon les informations qu'il m'a fournies.

Signature du participant

Date

ENGAGEMENT DE L'ÉTUDIANT ET DU(DE LA) DIRECTEUR(TRICE) DE RECHERCHE

Je, Nadia Beaulieu, étudiante à la maîtrise en psychologie, sous la supervision de Michelle Dumont, m'engage à mener la présente recherche portant sur Le stress au travail, l'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptations et l'épuisement professionnel chez des adultes en milieu de travail selon les dispositions acceptées par le Comité permanent de déontologie de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières et à protéger l'intégrité physique, psychologique et sociale des participants tout au long de la recherche et à assurer la confidentialité des informations recueillies. Je m'engage également à fournir aux participants tout le support permettant d'atténuer les effets négatifs pouvant découler de la participation à cette recherche.

Nadia Beaulieu
Signature de l'étudiant(e)
Nadia Beaulieu
Département de psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Michelle Dumont
Signature du la directrice de recherche
Michelle Dumont
Département de psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Questionnaire de renseignements généraux

1. Sexe : masculin
féminin

2. Âge en années : _____

3. Quel est votre statut civil :

Marié <input type="checkbox"/>	Union de fait <input type="checkbox"/>
Séparé <input type="checkbox"/>	Célibataire <input type="checkbox"/>
Divorcé <input type="checkbox"/>	Veuf(ve) <input type="checkbox"/>

4. Avez-vous des enfants ?

Oui <input type="checkbox"/>
Non <input type="checkbox"/>

5. Quel est votre niveau de scolarité :

Secondaire <input type="checkbox"/>	Universitaire : 1 ^{er} cycle <input type="checkbox"/>
D.E.P. <input type="checkbox"/>	2 ^{ème} cycle <input type="checkbox"/>
Collégial <input type="checkbox"/>	3 ^{ème} cycle <input type="checkbox"/>

6. Vous occupez un emploi à :

Temps plein <input type="checkbox"/>
Temps partiel <input type="checkbox"/>

7. Dans quelle catégorie correspond votre poste de travail :

Cadre <input type="checkbox"/>
Non cadre <input type="checkbox"/>

8. Depuis combien de temps occupez-vous cet emploi :

Moins d'un an <input type="checkbox"/>	16 ans à 20 ans <input type="checkbox"/>
1 an à 5 ans <input type="checkbox"/>	21 ans à 25 ans <input type="checkbox"/>
6 ans à 10 ans <input type="checkbox"/>	26 ans et plus <input type="checkbox"/>
11 ans à 15 ans <input type="checkbox"/>	

9. Pour quel organisme travaillez-vous :

Ce questionnaire porte sur les divers aspects de votre travail. En premier lieu, indiquez le plus objectivement possible, dans quelle mesure chacun de ces aspects est présent dans votre travail. Ensuite, indiquez pour chacun des 4 aspects, le chiffre de 1 à 5 qui correspond à votre impression, votre perception * [consultez la feuille jaune à la suite des 42 questions].

	<u>Aspects du travail</u>	Présentation					Stressant	Méfiant	Contrôle	Capable de faire face
		Presque toujours	Plus de la moitié du temps	La moitié du temps	Moins de la moitié du temps	Presque jamais				
1	Les objectifs de votre tâche sont clairement définis.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
2	Vous êtes appelé(e) à participer à l'élaboration de la façon de procéder dans votre travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
3	Vous manquez de temps pour faire le travail que vous avez à faire.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
4	On vous assigne des tâches complexes, difficiles.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
5	Des supérieurs ou d'autres personnes, dont c'est le rôle, vous demandent de faire des choses contradictoires.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
6	Vous êtes responsable du bien-être ou du moral des autres au travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
7	Vous pouvez mettre en valeur les habiletés acquises par votre expérience et votre formation antérieures.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
8	Votre travail implique un contact direct avec une clientèle.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
9	Vous pouvez décider quand prendre vos pauses café.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
10	Lorsque des problèmes surviennent au travail, il vous est possible d'intervenir pour les régler.	1	2	3	4	5	—	—	—	—

Aspects du travail

		Fréquence					Stressant	Menaçant	Contrôle	Capable de faire face
		Presque toujours	Plus de la moitié du temps	La moitié du temps	Moins de la moitié du temps	Presque jamais				
11	Vous avez à travailler avec des collègues agressif(ve)s.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
12	Vous savez exactement ce que les autres attendent de vous au travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
13	Votre travail exige que vous travaillez fort.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
14	Vous devez exécuter des tâches ou utiliser des méthodes avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
15	Vous pouvez décider de vos déplacements, de vos heures d'arrivée et de départs.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
16	On vous confie la responsabilité de tâches importantes.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
17	On vous assigne des tâches monotones, répétitives.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
18	Votre travail vous met en contact avec les problèmes et les difficultés d'une clientèle.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
19	Vous pouvez décider comment organiser vos activités quotidiennes au travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
20	Il existe des conflits entre votre supérieur(e) et vous.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
21	Vous êtes obligé(e) d'accepter les tâches qui vous sont désignées.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
22	Votre travail nécessite un niveau élevé d'habiletés.	1	2	3	4	5	—	—	—	—

Aspects du travail

		Commentez l'effet de ces aspects sur votre travail					Stressant	Menaçant	Contrôle	Capable de faire face
		Presque toujours	Plus de la moitié du temps	La moitié du temps	Moins de la moitié du temps	Presque jamais				
23	Il existe des conflits ou de la rivalité entre un(e) ou des collègues de travail et vous.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
24	Vous devez faire rapport de tout ce que vous faites, à votre supérieur(e).	1	2	3	4	5	—	—	—	—
25	La qualité de votre travail est contrôlée par quelqu'un d'autre.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
26	Vous êtes appelé(e) à participer à la prise de décisions qui vous concernent.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
27	On vous laisse la chance de travailler dans les domaines où vous excellez.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
28	Il existe très peu de communication entre votre supérieur(e) et vous.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
29	Votre supérieur(e) (ou la direction) exerce une pression sur vous de manière à maintenir ou à augmenter votre rendement actuel.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
30	On vous confie des responsabilités pour lesquelles vous ne vous sentez pas compétent(e).	1	2	3	4	5	—	—	—	—
31	Vous devez utiliser votre créativité dans votre travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
32	Votre travail est varié.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
33	Votre supérieur(e) vous surveille lorsque vous travaillez.	1	2	3	4	5	—	—	—	—

Aspects du travail

		Presque toujours	Plus de la moitié du temps	La moitié du temps	Moins de la moitié du temps	Presque jamais	Stressant	Menagant	Contrôle	Capable de faire face
34	Votre supérieur(e) tient compte de votre avis lorsque des changements sont apportés dans votre travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
35	Vous devez prendre rapidement des décisions importantes.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
36	Vous avez moins de travail que vous pouvez en faire.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
37	Votre travail exige que vous appreniez de nouvelles habiletés ou connaissances.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
38	Votre travail exige que vous travaillez vite.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
39	Votre superviseur(e) (ou la direction) exerce un contrôle sur la vitesse à laquelle vous travaillez.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
40	Votre travail vous met en contact avec des client(e)s agressif(ve)s.	1	2	3	4	5	—	—	—	—
41	Votre supérieur(e) (ou la direction) exerce un contrôle sur les erreurs que vous faites (ex: nombre d'erreurs, types d'erreurs).	1	2	3	4	5	—	—	—	—
42	Il vous arrive d'avoir à subir une surcharge de travail.	1	2	3	4	5	—	—	—	—

Tiré de Dompierre, J.(1989). *Examen empirique de deux modèles théoriques de détresse liée au travail*. Thèse de Doctorat inédite. Université Laval.
et de Lemyre, L. (1986). *Stress psychologique et appréhension cognitive*. Thèse de Doctorat inédite. Université Laval.
(Adaptation par Beaulieu, N. (2002))

Guide pour la partie du questionnaire sur les aspects du travail.

* Placez cette feuille jaune à côté du questionnaire : Aspects du travail (4 pages). Elle vous guidera pour répondre.

➤ Vous devez juger chaque situation en fonction de chacun des 4 aspects suivants qui sont expliqués plus bas. Pour chaque aspect, il y a une échelle de 1 à 5, comme de faible à très fort ou de petit à très grand. Cette feuille donne la signification de chacune des échelles.

➤ Donc, pour toutes les situations du questionnaire (42 questions), choisissez le chiffre de 1 à 5 qui correspond le mieux à votre impression pour chacun des 4 aspects.

A) Stressant :

Jugez-vous que cette situation est stressante pour vous ? Vous rend-elle stressé(e) ?
Le degré de caractère stressant est ____ (de 1 à 5) ?

1	2	3	4	5
Pas du tout stressant	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Extrêmement stressant

B) Menacant :

Cette situation comporte-t-elle un danger pour vous ? Est-elle menaçante ? Y a-t-il un danger de perdre quelque chose ou un risque de quelque chose de négatif ? Y a-t-il des raisons de craindre, d'être inquiet(e) ?

Le degré de menace est ____ (de 1 à 5) ?

1	2	3	4	5
Pas du tout menaçant	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Extrêmement menaçant

C) Contrôle :

Avez-vous du contrôle ou du pouvoir sur cette situation ? Pouvez-vous y changer quelque chose ? Dépend-elle de vous ?

Le degré de contrôle est ____ (de 1 à 5) ?

1	2	3	4	5
Aucun contrôle	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Extrêmement de contrôle

D) Capacité d'y faire face :

Vous sentez-vous capable de faire face à cette situation ? Pensez-vous vous en sortir ? Vous en tirer ? Passer au travers ? Avez-vous la force ou les moyens pour vous en arranger ?

Le degré de capacité d'y faire face est ____ (de 1 à 5) ?

1	2	3	4	5
Aucunement capable	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait capable

WAYS OF COPING QUESTIONNAIRE (Folkman et Lazarus, 1988)

Traduction Mishara (1987) / Bouchard et al., (1995; version abrégée pour la version adulte)
(Consigne adaptée pour le domaine du travail, par Beaulieu, N (2002))

Lisez, s'il vous plaît, chacun des énoncés suivants et indiquez, en faisant un cercle autour de la catégorie appropriée, à quelle fréquence vous les avez utilisés (pas utilisé, de temps en temps, souvent ou beaucoup), afin de faire face à vos difficultés au travail.

		Pas utilisé	Utilisé de temps en temps	Utilisé souvent	Beauco up utilisé
1.	J'en ai parlé à quelqu'un pour en savoir plus sur cette situation.	0	1	2	3
2.	J'ai espéré qu'un miracle se produise.	0	1	2	3
3.	J'ai accepté mon destin; c'était peut-être juste de la malchance.	0	1	2	3
4.	J'ai continué comme si rien ne s'était passé.	0	1	2	3
5.	J'ai essayé de regarder les choses du bon coté.	0	1	2	3
6.	J'ai accepté la sympathie et la compréhension de quelqu'un.	0	1	2	3
7.	Ceci m'a donné le goût de faire quelque chose de créatif.	0	1	2	3
8.	J'ai essayé de tout oublier.	0	1	2	3
9.	J'ai reçu de l'aide professionnelle.	0	1	2	3
10.	J'ai conçu un plan d'action et je l'ai suivi.	0	1	2	3
11.	J'ai trouvé une façon d'exprimer mes émotions.	0	1	2	3
12.	J'ai parlé à quelqu'un qui pouvait faire quelque chose de concret à propos du problème.	0	1	2	3
13.	J'ai redécouvert ce qui était important dans la vie.	0	1	2	3
14.	J'ai effectué des transformations pour que tout ce termine bien.	0	1	2	3
15.	J'ai demandé conseil à un parent ou à un(e) ami(e) que je respectais.	0	1	2	3
16.	J'ai parlé à quelqu'un de mes sentiments.	0	1	2	3
17.	J'ai tenu bon et je me suis battu(e) pour ce qui me tenait à cœur.	0	1	2	3
18.	Je savais ce qui devait être fait, alors j'ai redoublé d'efforts pour que ça puisse fonctionner.	0	1	2	3
19.	J'ai changé quelque chose en moi.	0	1	2	3
20.	J'ai souhaité que la situation disparaisse ou prenne fin.	0	1	2	3
21.	J'ai imaginé des solutions miracles.	0	1	2	3

Pour plus d'informations sur cette version abrégée, voir Bouchard, G., Sabourin, S., Lussier, Y., Richer, C., & Wright, J. (1995). Nature des stratégies d'adaptation au sein des relations conjugales: Présentation d'une version abrégée du Ways of Coping Questionnaire. *Revue Canadienne des Sciences du Comportement*, 27, 371-377.

Appendice D
Document sur la gestion du stress
remis aux participants



LA GESTION DU STRESS ; POUR AIDER À PRÉVENIR L'ÉPUISÉMENT PROFESSIONNEL.



**Note : Le texte qui suit est écrit au masculin pour en faciliter la lecture.*

Bonne lecture !

Par

Nadia Beaulieu, B.A. en psychologie
Maitrise en psychologie en cours d'obtention
À l'Université du Québec à Trois-Rivières
2003

Le stress au travail est un phénomène de plus en plus présent dans la vie des travailleurs. Il est donc important de considérer son impact puisqu'il peut engendrer des conséquences néfastes, notamment l'épuisement professionnel, plus communément appelé «burnout». Ce phénomène est de plus en plus présent dans les organismes de travail et fait malheureusement beaucoup de ravages. Ainsi, plusieurs auteurs et chercheurs ont étudié le phénomène et démontrent finalement l'importance d'acquérir des habiletés dans la gestion du stress pour éviter l'épuisement professionnel.

« Ce qui détermine un agent stressant est la réaction émotive d'une personne face à celui-ci. C'est l'attitude des gens devant la tournure des événements ou leur perception ou évaluation d'une situation en fonction de leurs croyances, qui donne un caractère stressant à une situation ou un événement. » (Boucher, 1990).

Il existe alors un lien entre les pensées et les émotions. Voici l'ABC des pensées et sentiments (Miller et Heinrich, 1986) :

- A. Vos pensées influencent vos émotions.
- B. Vous pouvez apprendre à contrôler vos pensées.
- C. Donc, vous pouvez apprendre à contrôler vos émotions.

Il est alors important de travailler sur vos pensées pour mieux gérer vos émotions. Miller et Heinrich (1986) proposent trois façons de contrôler vos pensées négatives :

⇒ **Désamorcez la pensée** : Soyez à l'écoute de vos réflexions, des phrases qui vous passent par la tête. Lorsque

vous avez une pensée négative, demandez-vous « Suis-je obligé de penser à cela ? ». Vous constaterez ainsi la souffrance inutile que vous vous affliez en ayant une telle pensée. Vous pourrez alors la supprimer de votre esprit.

Par exemple, si vous subissez une surcharge de travail, il est possible que vous vous disiez « Je n'arriverai pas à faire tout mon travail, il y en a tellement ! ». À ce moment, arrêtez cette pensée, désamorcez-la en constatant le mal que cette pensée peut vous faire au lieu de vous être bénéfique. Il vous sera alors certainement plus facile de chasser cette idée de votre esprit.

⇒ **Transformez votre pensée négative en pensée positive, constructive** : Trouvez le pôle positif de la pensée, le revers de la médaille. Cette réflexion pourra vous mener plus facilement à un état davantage paisible et selon le cas, vers une résolution de problème.

Par exemple, dans le cas d'une nouvelle assignation de tâche dans votre travail, il est possible que vous pensiez « Pas une nouvelle tâche, je n'y connais rien ! ». Vous pourriez plutôt vous dire que vous y arriverez. Vous pourriez aussi constater que ce changement vous permettra de développer une nouvelle compétence bénéfique dans votre profession. Ou encore, au lieu de vous dire que vous ne serez pas capable, dites-vous plutôt que vous pouvez faire appel à des ressources pour vous aider, que vous n'êtes pas seul et que ce n'est qu'un moment d'adaptation à vivre, dont vous serez fier en bout de ligne.

⇒ **Remplacez la pensée négative par une autre pensée** : cela signifie, entre autres, de fixer son attention sur quelque chose de paisible, qui vous aidera à atténuer votre stress momentanément.

Par exemple, si vous devez discuter avec votre supérieur et que vous êtes très nerveux, alors concentrez-vous sur votre respiration ; ralentissez le rythme de votre respiration, inspirez et expirez plus profondément par votre ventre et non par votre torse qui vous donne plutôt l'effet inverse. Ensuite, toujours en fixant votre attention sur votre respiration, dites-vous «relaxe» ou imaginez être dans un endroit reposant en vous disant «relaxe».

Comme vous pouvez le constater, il est possible de gérer son stress de différentes façons, entre autre, en intervenant sur ses propres pensées et croyances, en choisissant d'autres pensées et croyances ainsi que des comportements pour réduire le stress vécu voire perçu.

La gestion des pensées permet donc de favoriser la gestion du stress dès l'apparition des premiers signes d'influence d'un stresseur. Ces principes de base d'adaptation au stress peuvent être optimisés lorsqu'on les associe à des stratégies de gestion comportementales.

Voici 12 suggestions pour gérer votre stress (inspiré de Kompier et Lennart (1994)) :

1. **Apprenez à reconnaître vos réactions au stress**, notamment vos pensées, comportements et réactions physiques y découlant. Il s'agit d'avertissemens. Bref, apprenez à vous connaître en situation de stress, à prendre conscience de vos limites.

Par exemple, face à un stress il est possible, au niveau des pensées, que vous ayez davantage de réflexions négatives et de dévalorisation personnelle : «Je ne réussirai pas, ma situation ne s'améliorera pas, je commence à douter de ma compétence, etc.». Ensuite, au niveau du comportement, certaines personnes peuvent tenter de fuir

leur stress en prenant fréquemment de l'alcool. D'autres peuvent devenir plus agressifs avec leur entourage. Finalement, au niveau des réactions physiques, il y a des gens qui ont de la difficulté à dormir lorsqu'ils sont stressés, ou encore sentent une grande tension musculaire, etc. Toutes ces formes de réactions sont des signaux d'alarmes qui vous envoient le message de mieux gérer votre stress et d'agir pendant que la situation n'est pas encore grave.

2. **Tentez de définir précisément la cause immédiate du stress**. Ainsi vous pourrez agir directement à la source du problème.

Si vous vous sentez stressé au travail, réfléchissez à ce qui vous contrarie ou vous « pèse vraiment sur les épaules ». Par exemple, vous prenez conscience que votre définition de tâche n'est pas suffisamment claire ; vous ne savez pas précisément les tâches qui vous sont attribuées et c'est cela qui crée des tensions entre vous et vos collègues. En déterminant la véritable cause de votre stress, vous pouvez ainsi agir efficacement ; dans cet exemple, en discutant avec votre supérieur ; en lui demandant entre autres de préciser vos tâches, entre autre.

3. **Faites un bilan des éléments qui vous stressent et déterminez les détails dont il ne vaut pas la peine de s'embarrasser**.

Par exemple, vous pouvez établir un plan de priorités des éléments stressants à régler. Demandez-vous ensuite si les éléments moins stressants ont vraiment lieu de faire partie de cette liste, puisque certains peuvent être des détails de la vie qui briment votre bien-être, dont il ne vaut pas la peine de se tracasser.

4. « Transforme tes pensées et tu transformeras ton monde » (Norman Vincent Peale). **Ne vous tourmentez**

pas en pensant ou en anticipant ce qui pourrait se passer ; prenez une étape à la fois. Éliminer les pensées négatives, irrationnelles et malsaines non aidantes. Vous influencerez ainsi les émotions négatives qui vous envahissent, puisque vos pensées engendrent vos émotions, comme il a été possible de le voir dans la première partie du document.

Vous pouvez éliminer plusieurs stresseurs de votre vie, notamment au travail, en anticipant moins négativement. Par exemple, si vous avez une surcharge de travail et qu'en plus, vous anticipiez ne pas surmonter cette surcharge ou si vous anticipiez une mauvaise réaction de votre supérieur ou quoi que ce soit d'autre, alors vous augmentez le niveau de stress, sans véritables raisons, puisqu'il est possible qu'en fin de compte tout se passe bien ou moins négativement que vous ne l'aviez supposé... Pensez-y !

5. **Il est important de conserver une bonne estime de vous-même afin de maintenir une bonne confiance en vous.**

L'estime personnelle est liée à la confiance en soi et à l'affirmation de soi, tant dans votre vie personnelle que dans votre vie professionnelle. Ainsi, si vous avez laissé s'accumuler trop de stress, soit par la quantité ou le degré élevé d'importance que vous y accordez, il est fort possible que votre énergie en soit diminuée. Le phénomène est que lorsque l'on est plus fatigué, on a tendance à être plus pessimiste et à avoir moins d'énergie pour gérer, voire combattre les stresseurs, tant au travail que dans la vie en général. C'est ainsi que le processus s'accentue ; vous vous estimatez moins, vous voyez davantage vos points faibles plutôt que vos points forts. Ainsi, vous aurez moins confiance en vous, vous douterez de votre travail, de vos actions et d'éventuelles décisions

au travail. Votre affirmation de soi diminuera, puisque vous aurez moins confiance en vous. Il est donc très important de vous valoriser ; envoyez-vous des «fleurs», complimentez vous. N'attendez pas que les autres le fassent, il y va de votre santé psychologique. Si jamais vous doutez de vous, référez-vous à votre expérience, à tout ce que vous avez déjà accompli...

6. **Si un problème est impossible à résoudre, pour lequel vous n'avez aucun contrôle, ne l'attaquez pas de front.** Trouvez plutôt des solutions permettant de vous adapter à la situation. Vous pouvez peut-être même chercher des compensations ailleurs.

Certains problèmes au travail ne sont pas de votre ressort. Dans ce cas, si vous y mettez de l'énergie, vous ne faites que vous nuire. Mettre de l'énergie à trouver une solution qui favorisera votre bien-être au travail, serait plus constructive et efficace. Par exemple, si vous devez absolument voyager pour votre travail, et que vous détestez conduire une automobile sur la route, vous pourriez alors trouver des façons de rendre le trajet plus agréable, par exemple en vous apportant de la musique que vous aimez et en arrêtant dans une halte pour vous dégourdir et peut-être même manger ou boire quelque chose que vous aimez particulièrement. Ou encore, vous pouvez vous informer si une autre personne de votre bureau va à la même destination que vous et ainsi voyager avec elle. Une autre solution pourrait être de vérifier s'il y a un autre moyen de transport qui se rend à bon port, notamment le train, l'autobus, etc.

7. **Partagez vos préoccupations.** Donnez, recherchez, et acceptez l'appui des gens qui vous entourent, notamment avec vos collègues et supérieurs. Favorisez la communication, les réseaux d'entraide. Exprimez-vous !

Un autre élément important à considérer dans la gestion du stress est le soutien entre les pairs. En parlant de vos difficultés au travail à vos pairs, tant collègues que supérieurs, vous évacuez une partie de la tension due au stress.

8. Soyez réalistes dans vos ambitions.

Évitez de vous mettre trop de pression au travail ; avoir trop d'ambition, trop de charge sur les épaules, est aussi néfaste que pas assez. Il est bien de rêver, mais il est aussi important d'avoir les pieds sur terre ! Faites-vous une liste des buts à court, moyen et long terme que vous désirez, en lien avec votre travail. Réfléchissez aux moyens d'atteindre les buts qui vous tiennent le plus à cœur et vérifiez s'il est finalement possible et bénéfique de mettre beaucoup d'énergie sur ces projets, notamment ceux qui sont démesurés.

9. Prenez votre vie professionnelle en main (et personnelle s'il y a lieu). **Changez ce qui devrait et ce qui peut être changé.**

Demandez-vous quelles sont vos priorités. Cette réflexion vous aidera à diminuer quelques sources de stress. Ce processus vous aidera aussi à vous mettre en action pour atteindre vos priorités. Par exemple, dans le cas d'une surcharge de travail, n'imaginez pas une montagne insurmontable, mais pensez à ce qui devrait et pourrait être changé ; agissez, déléguez ou partagez vos tâches avec vos collègues, s'il vous est possible de le faire. Sinon, prenez les choses une à la fois. Il est donc important d'apprendre à développer vos habiletés de résolution de problèmes et de conflits. Pour ce, vous devez vous centrer sur diverses solutions possibles et déterminer la plus efficace selon vos moyens et ceux de l'organisme pour lequel vous travaillez.

10. Faites régulièrement de l'exercice physique pour diminuer les tensions accumulées que produit le stress, sans toutefois faire d'excès.

« Un esprit sain dans un corps sain. » L'exercice physique est très bénéfique tant pour la santé physique que psychologique. Cela permet de se distraire, de se détendre et de conserver une meilleure forme physique qui vous aidera à passer à travers les stresseurs rencontrés dans votre vie.

11. Accordez-vous des moments de détente, faites de la relaxation.

Comme vous avez pu le constater, l'exercice physique est finalement une forme de détente. Toutefois votre régime de vie doit comprendre d'autres sortes de détente. Vous pouvez utiliser des techniques de relaxation, même à votre travail, par exemple durant les pauses. Vous pouvez entre autre utiliser des techniques de respiration qui vous aideront à relaxer et par conséquent à diminuer votre niveau de stress. Après le travail, accordez-vous des moments de distraction, tels une sortie entre ami(e)s ou un bain mousseux dans une ambiance relaxante, lire un livre divertissant, etc. Se détendre et s'accorder des moments de relaxation à tous les jours vous permettra de déconnecter et de faire le plein d'énergie pour ensuite retourner à votre travail dans un état de bien-être. Conservez également une hygiène de vie adéquate; suffisamment de sommeil et une bonne alimentation.

12. Compartimentez vie professionnelle et vie personnelle.

Il est essentiel de séparer le plus possible les problèmes de la vie personnelle et ceux du travail. Par exemple, si vous avez un problème avec vos enfants, et que vous y pensez et vous tracassez toute la journée à votre bureau, alors votre travail en sera affecté. Vous vous sentirez davantage

stressé par la situation, sans finalement que quoi que ce soit n'ait été vraiment réglé... Ainsi, de vous soucier d'une situation personnelle au travail, ne vous permet pas de déconnecter de vos soucis. Il en est de même si vous «apportez» vos problèmes de travail à la maison ; vous n'aurez pu récupérer suffisamment et probablement que de retourner à votre travail le lendemain vous sera plus pénible.

La gestion du stress est une habileté cruciale à développer dans un monde où le stress, notamment au travail, est très présent. Donc gérer son stress, entre autre au travail, est une arme précieuse pour aider à éviter l'épuisement professionnel qui est un phénomène grandissant.

« La gestion du stress, c'est avant tout se découvrir, s'accepter et se permettre d'évoluer. Pour cela, il faut «marcher» tout d'abord dans un milieu peu connu ; au centre de soi-même. » (Boucher, 1990). Une bonne gestion du stress est la clé d'une vie professionnelle (et personnelle !) saine ! Alors, soyez à l'écoute de vous-même et prenez soin de vous, vous êtes votre propre outil pour fonctionner dans la vie et le monde du travail. Finalement, tentez de prendre la vie avec humour!

Bonne Chance !



Références

Boucher, Denis. (1990). *La gestion du stress*. Montréal : Agence d'arc. 99 p.

Kompier, M. et Lennart, L. (1994). *Le stress au travail : causes, effets et prévention*. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. 72 p.

Miller, W.H. et Heinrich, R.L. (1986). *Comment contrôler son stress personnel*. Éditions St-Yves. 105 p.