

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'EFFET DES RÉCOMPENSES ET DE LA CONSIDÉRATION SUR L'ÉTAT
DE SANTÉ PSYCHOLOGIQUE : LES MÉCANISMES SOUS-JACENTS

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE ÈS SCIENCES DE LA GESTION

PAR
SABRINA PELLERIN

OCTOBRE 2017

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

J'aimerais tout d'abord dire un énorme merci à la meilleure directrice de mémoire dont on puisse rêver : Julie Cloutier. Avant de commencer cette belle aventure, tu m'avais dit de bien « magasiner » mon ou ma directrice. Ce que tu ignorais, c'est que je suis une pro du *shopping*! Te choisir a été une excellente décision! Travailler avec un grand cerveau comme toi aurait pu être intimidant. Or, ton approche, ta sincérité et ton amour de la connaissance ont rendu l'expérience enrichissante, valorisante et stimulante. J'apprends beaucoup à tes côtés et je trouve ton humilité très inspirante. Merci de m'accompagner, de me conseiller et d'être aussi dévouée! Avec un mentor comme toi, ce n'est pas étonnant que je souhaite poursuivre mes études au doctorat! Merci beaucoup Julie!

Un grand merci rempli d'amour pour toi, maman. Si je suis rendue où je suis, c'est grâce à toi! Tu es mon modèle, ma meilleure amie et la personne que j'aime le plus au monde! Merci de me donner autant de conditions de succès pour réussir, de m'encourager, d'être ma confidente et de veiller à mon équilibre. J'ai toujours voulu faire de longues études et faire une belle carrière comme toi. Tu m'inspires beaucoup et tu es le pilier de ma réussite! Je suis fière d'être ta fille et j'espère un jour arriver à être aussi bonne, compétente et intelligente que toi. Je t'aime plus que tout maman!

Un merci tout attendri à ma Becky d'amour qui, couchée près de mon bureau, m'accompagne lorsque je travaille. Te regarder suffit pour remplir mon cœur de joie et de bonheur. Merci d'embellir si merveilleusement ma vie!

Un merci tout spécial aux meilleurs grands-parents que la terre ait porté : Cécile et Gaëtan Martel. Grand-maman, merci de m'avoir transmis ton amour des gens et

ton intelligence du cœur. Grand-papa, merci de m'avoir inculqué ton amour du travail bien fait et le goût du dépassement de soi. Vous n'aurez pas eu l'occasion de voir la jeune femme que je deviens, mais sachez que je vous porte en moi et que vous m'inspirez à chaque jour. Ma plus grande fierté est d'être votre petite fille et la fille de maman. J'espère vous rendre fiers de moi et de vous faire honneur là-haut. Je vous dois mes réussites et la chaleur qui m'habite. Merci de veiller sur moi. Je vous aime tellement!

Un merci sincère à Mohamed Dahous qui m'a permis de devenir correctrice. Merci d'avoir vu mon potentiel et de me faire confiance. Vous êtes un enseignant très inspirant. Je suis grandement reconnaissante à votre égard!

Merci à la professeure Céleste Grimard. Merci de m'impliquer dans vos projets. Collaborer avec vous est un privilège!

Finalement, merci aux professeurs et professeures qui ont rendu la maîtrise aussi intéressante et pertinente. Salutations à mes amies et à ma famille avec qui il est précieux de partager de bons moments!



Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Canada

Cette recherche a été financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.



Cette recherche a été financée par le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC).

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	vi
LISTE DES TABLEAUX	vii
RÉSUMÉ	viii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE	4
CHAPITRE II	
CADRE CONCEPTUEL	11
2.1 Concepts principaux.....	11
2.1.1 La santé mentale ou psychologique	11
2.1.2 La détresse psychologique	15
2.1.3 La justice distributive	17
2.1.4 La reconnaissance au travail	19
2.2 Le modèle théorique	22
2.2.1 La théorie de l'équité (Adams, 1963, 1965)	22
2.2.2 Le modèle de Siegrist (1996)	23
2.3 Le modèle d'analyse	26
2.3.1 Formulation des hypothèses	26
CHAPITRE III	
CADRE MÉTHODOLOGIQUE	32
3.1 Le devis de recherche	32
3.2 L'échantillonnage	35
3.3 La technique de collecte de données	37
3.4 Les instruments de mesure	39
3.4.1 Variable dépendante	39
3.4.2 Variables indépendantes	41
3.4.3 Variable médiatrice	43

3.4.4 Variables de contrôle concernant l'organisation du travail	44
3.4.5 Autres variables de contrôle	47
CHAPITRE IV	
RÉSULTATS	48
4.1 Les résultats descriptifs et la corrélation entre les variables	48
4.1.1 Les techniques utilisées	48
4.1.2 Variable dépendante : la détresse psychologique	51
4.2 L'analyse en composantes principales	54
4.2.1 Présentation théorique de l'analyse en composantes principales	54
4.2.2 Utilisation de l'analyse en composantes principales	56
4.3 La vérification des hypothèses	61
4.3.1 Présentation des techniques de statistiques inférentielles	61
4.3.2 Résultats des hypothèses	64
4.4 La discussion des résultats	74
CONCLUSION	78
BIBLIOGRAPHIE	84

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
2.2 Modèle original de Siegrist (1996)	24
2.3 Modèle d'analyse	31
4.1 Modèle de médiation : effets direct et indirect des perceptions de justice distributive sur la détresse psychologique	64
4.2 Résultats des analyses statistiques	73

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
2.1 Définitions de la détresse psychologique	14
2.2 Définitions du stress au travail	16
2.3 Similitudes et différences des définitions de la détresse psychologique	17
3.1 Description de l'échantillon	37
4.1 Résultats descriptifs et intercorrélations entre les variables	51
4.2 Attribution des points selon les modalités de réponse	52
4.3 Pourcentage de détresse psychologique chez les répondants	52
4.4 Taux d'accord par variable	53
4.5 Analyse factorielle des variables indépendantes et des variables de contrôle	58
4.6 Analyse en composantes principales de la variable médiatrice	60
4.7 Analyse en composantes principales de la variable dépendante	60
4.8 Résultats des régressions linéaires multiples sur la détresse psychologique	65
4.9 Résultats des régressions linéaires multiples sur la variable médiatrice	67
4.10 Résultats de la régression linéaire multiple de la variable médiatrice sur la détresse psychologique	69
4.11 Résultats de l'analyse de médiation (5000 échantillons « bootstrap »)	71
4.12 Résumé des résultats des hypothèses de recherche	73

RÉSUMÉ

Les problèmes de santé mentale se révèlent un défi de taille pour les organisations. La détresse psychologique, qui en constitue une dimension importante, ne fait d'ailleurs pas exception à la règle. Celle-ci entraîne des pertes importantes de productivité de même que des coûts de gestion des ressources humaines. Les conséquences sont tout aussi importantes pour les travailleurs, lesquels subissent une insécurité d'emploi et de revenus. Ils sentent également leur estime de soi menacée. C'est d'ailleurs ce processus de dévalorisation de soi qui est au centre de cette étude. Il s'avère donc primordial de comprendre comment les problèmes de santé mentale sont engendrés, et ce, de manière à faire de la prévention.

Le modèle du déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996) a guidé notre recherche. Il stipule que le manque de réciprocité de la relation d'échange entre le travailleur et l'employeur engendre de la détresse psychologique à plus ou moins long terme. Ainsi, lorsque les travailleurs donnent plus à l'employeur (contributions) qu'ils ne reçoivent en retour (rétributions), ils perçoivent un manque de réciprocité qui leur signale le peu de valeur que leur accorde leur employeur. L'exposition plus ou moins prolongée à cette situation d'iniquité et de dépréciation mènerait les travailleurs à croire qu'ils ont effectivement peu de valeur. Toutefois, cette hypothèse de la dévalorisation de soi, qui constitue le fondement du modèle de Siegrist (1996), n'a jamais fait l'objet d'une vérification empirique à notre connaissance.

Afin de combler cette lacune, l'objectif de notre recherche consiste à vérifier le rôle médiateur qu'est susceptible de jouer la perception d'être estimé par l'organisation dans la relation entre l'équité perçue des rétributions (reconnaissance, sécurité d'emploi, promotions) et le niveau de détresse psychologique. Notre étude porte ainsi sur les mécanismes psychologiques qui expliquent que la perception de justice à l'égard des rétributions obtenues au travail (reconnaissance, chances de promotions, sécurité d'emploi) influence la détresse psychologique. Celle-ci est définie comme un état psychologique marqué par l'irritabilité, l'anxiété, le découragement et la dévalorisation de soi (Hardy, Woods et Wall, 2003; Massé, 2000).

Pour réaliser notre objectif de recherche, nous avons vérifié le modèle de Siegrist (1996) dans le cadre d'une démarche hypothético-déductive qui suit un devis de recherche corrélationnel à coupe transversale. Nous avons formulé quatre hypothèses de recherche portant à la fois sur l'effet des variables indépendantes sur la détresse

psychologique et sur le rôle médiateur de la perception d'être estimé par l'organisation.

La population visée par notre étude était constituée de l'ensemble des employés syndiqués de trois centres d'appels affiliés au Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), soit 2 680 travailleurs. Quelques 659 travailleurs ont répondu par l'affirmative à notre invitation, ce qui totalise un taux de réponse de 24,59%. Les données ont été collectées à l'aide de la technique du questionnaire auto-administré et nous avons analysé les données à l'aide du logiciel SPSS.

Les résultats de notre étude révèlent que trois des quatre hypothèses de recherche sont vraisemblables. Une seule hypothèse a été partiellement acceptée. Ainsi, nos résultats montrent que les perceptions d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) agissent sur le niveau de détresse psychologique à travers la perception d'être estimé par l'organisation. Nos résultats soutiennent ainsi l'hypothèse fondamentale du modèle de Siegrist (1996) selon laquelle l'iniquité des récompenses entraînerait des problèmes de santé mentale à travers un processus de dévalorisation.

Cette recherche apporte ainsi deux principales contributions à l'avancement des connaissances. Sur le plan théorique, la validation empirique du modèle de Siegrist (1996) permet de mieux saisir le processus menant à la détresse psychologique dans les milieux de travail. Les résultats permettent également de sensibiliser les organisations à ne pas sous-estimer le rôle que peut jouer l'équité des rétributions sur la santé mentale de leurs travailleurs. En saisissant mieux les impacts de la réciprocité, il sera ainsi plus aisé de faire de la prévention.

Mots clés : Détresse psychologique, santé mentale, équilibre effort-récompense, justice distributive, estime de l'organisation.

INTRODUCTION

Notre mémoire porte sur une dimension importante de la santé mentale, à savoir la détresse psychologique. Il s'agit d'un état psychologique marqué par l'irritabilité, l'anxiété, le découragement et la dévalorisation de soi (Hardy, Woods et Wall, 2003; Massé, 2000). Notre mémoire s'inscrit dans le prolongement des écrits scientifiques portant sur le modèle effort-récompense de Siegrist (1996). Ces études ont mis en évidence le lien direct existant entre la perception d'un déséquilibre effort-récompense (c'est-à-dire la perception d'iniquité à l'égard des rétributions) et l'état de santé mentale. Notre étude va plus loin en vérifiant l'hypothèse fondamentale du modèle de Siegrist (1996) : le processus de dévalorisation de soi. L'objectif de notre étude consiste ainsi à déterminer le rôle médiateur de la perception d'être estimé par l'organisation (c'est-à-dire la perception d'avoir de la valeur pour l'organisation) dans la relation entre la perception d'équité à l'égard des rétributions obtenues (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) et le niveau de détresse psychologique.

Pour réaliser notre objectif de recherche, nous avons structuré ce mémoire en quatre chapitres. Le premier vise à structurer la problématique de la recherche. Dans un premier temps, nous montrerons l'importance de se préoccuper du phénomène de détresse psychologique. Nous recenserons ainsi les principales conséquences qu'entraîne la détresse psychologique pour les travailleurs et pour les employeurs. Cela nous mènera à nous interroger sur les déterminants de la détresse psychologique en milieu de travail. Nous serons alors amenés à documenter le rôle des aspects de l'organisation du travail à travers le modèle exigence-contrôle de Karasek (1979). Par la suite, nous nous attarderons sur les principales études qui ont porté sur le modèle de Siegrist (1996). Cela nous conduira à constater que ces études concernent uniquement l'effet direct de

l'équité perçue à l'égard des rétributions sur la santé mentale (Calnan, Wainwright et Almond, 2000; Calnan, Wadsworth, May *et al.*, 2004; Jolivet, Caroly, Ehlinger *et al.*, 2010; Kikuchi, Nakaya, Ikeda *et al.*, 2010; Preckel, Meinel, Kudielka *et al.*, 2007;), sans vérifier l'hypothèse fondamentale du modèle qui expose le mécanisme par lequel cet effet direct se produit. À notre connaissance, aucune étude n'a porté sur la validation empirique du modèle de Siegrist (1996) en y incluant la perception d'être estimé par l'organisation en guise de variable médiatrice. Ceci nous mènera donc à l'objectif de notre recherche qui consiste à vérifier cet effet de médiation et, en l'occurrence, à valider empiriquement le modèle de Siegrist (1996).

Le deuxième chapitre permettra de camper le cadre conceptuel et théorique de ce mémoire. Nous débuterons par la définition des principales variables de notre étude, à savoir, la détresse psychologique, la reconnaissance, la justice distributive et la perception d'être estimé par l'organisation. Par la suite, il sera question des modèles théoriques pertinents dans le cadre de cette recherche : la théorie de l'équité d'Adams (1963,1965) et le modèle effort-récompense de Siegrist (1996). Nous conclurons ce chapitre par la formulation de quatre hypothèses de recherche, lesquelles seront appuyées par des résultats d'études empiriques.

Le troisième chapitre sera consacré au cadre méthodologique de notre recherche. Nous justifierons les choix que nous avons effectués quant à divers aspects comme le devis de recherche, l'échantillonnage et la technique de collecte de données. Nous terminerons ce chapitre en présentant chacun des instruments de mesure utilisés afin de mesurer les variables retenues dans le cadre de notre étude.

Finalement, le quatrième chapitre de ce mémoire portera sur les résultats. Nous expliquerons d'abord les techniques d'analyse utilisées pour générer les résultats. Ainsi, la présentation et l'utilisation des statistiques descriptives, de l'analyse en

composantes principales et des statistiques inférentielles seront la pierre angulaire de ce chapitre. Les résultats obtenus nous permettront de statuer sur la vraisemblance de nos hypothèses de recherche et d'en discuter. Pour terminer, nous soulignerons aussi bien les limites de notre recherche que les contributions théoriques et pratiques qu'elle apporte, ce qui nous permettra de revenir sur la réalisation de l'objectif de notre recherche.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

La littérature abonde de travaux sur la question de la santé mentale, notamment sur la détresse psychologique au travail. Dans son expression la plus simple, on entend par détresse psychologique un état psychologique marqué par l'irritabilité, l'anxiété, le découragement et la dévalorisation de soi (Hardy *et al.*, 2003; Massé, 2000). Comme nous le verrons plus loin, cet état de détresse est notamment la résultante de l'exposition d'une durée variable à des facteurs de stress dans les organisations. Il va de soi que la détresse psychologique représente un problème de taille dans le milieu du travail ainsi qu'un défi pour les gestionnaires des ressources humaines.

En l'occurrence, il importe de se préoccuper de cette problématique en raison de sa prévalence au sein de la population active. En effet, les problèmes de détresse psychologique touchent un grand nombre de travailleurs : près de 20% de la population active des pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) souffrent de détresse psychologique (OCDE, 2012). Plus près de nous, 16,4% de la population de 15 ans et plus occupant un emploi souffre d'un niveau élevé de détresse psychologique au travail en 2014-2015 selon l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ) (Camirand, Traoré et Bauline, 2016). Il semble également que le Québec soit une des provinces où l'on observe une prévalence plus élevée que dans le reste du Canada (Caron et Liu, 2010). En effet, les résultats de *l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes* de Statistique Canada montre que le taux de détresse psychologique au Québec est de l'ordre de 23,35%, alors qu'il se chiffre autour de 20% pour les autres provinces

canadiennes (20,61% en Alberta, 20,01% en Colombie-Britannique, 20,89% au Manitoba, 19,41% dans les provinces de l'Atlantique, 19,64% en Ontario, et 20,78% en Saskatchewan, différences statistiquement significatives à $p < 0.01$) (Caron et Liu, 2010). D'ailleurs, l'ISQ corrobore cette conclusion : en 2005, 22,7% des Québécois de 15 ans et plus avaient un niveau élevé de détresse psychologique comparativement à des pourcentages allant de 12,3 à 14,9 pour les autres provinces canadiennes (Camirand et Nanhou, 2008). En 2012, l'ISQ a observé des résultats similaires : quelque 20,5% de la population active du Québec a un niveau de détresse psychologique élevé alors qu'il s'agit de 19,8% pour le reste du Canada (Baraldi, Joubert et Bordeleau, 2015). Plus récemment encore, une étude menée auprès de plusieurs entreprises canadiennes a rapporté des résultats comparables : la prévalence de la détresse psychologique s'élevait à 23,8% en 2015 (Marchand, Blanc et Durand, 2015). Bien que la prévalence ne semble pas s'accroître avec le temps, il importe de rappeler qu'environ une personne sur deux souffrira d'un problème de santé mentale au cours de sa vie active (OCDE, 2012).

Également, la détresse psychologique a de nombreuses répercussions autant pour les organisations que pour les individus. Parmi les conséquences répertoriées pour les organisations, figurent notamment : l'absentéisme de courte et longue durée (Hardy *et al.*, 2003; Kessler, Barber, Birnbaum *et al.*, 1999; pour une recension des écrits, voir : Burton, Schultz, Chen *et al.*, 2008), la réduction du rendement au travail et le présentéisme (Cocker, Martin Scott *et al.*, 2013; Goetzl, Long, Ozminkowski, *et al.*, 2004; Motowidlo, Packard et Manning, 1986; pour une recension des écrits scientifiques, voir : Burton *et al.*, 2008; Lerner et Henke, 2008) et la difficulté à gérer le volet interpersonnel, le temps et les tâches (Adler, McLaughlin, Rogers *et al.*, 2006; pour recension des écrits scientifiques voir: Lerner *et al.*, 2008). Également, nous y retrouvons la baisse de la satisfaction au travail (Cocker, Martin Scott *et al.*, 2013; pour une méta-analyse, voir Faragher, Cass et Copper, 2005), l'augmentation de l'intention de quitter l'entreprise et du taux de roulement du personnel (De Croon, Sluiter, Blonk *et al.*, 2004; pour une

recension des écrits scientifiques, voir : Lerner *et al.*, 2008) ainsi que l'augmentation des coûts pour l'employeur en congés de maladie et en invalidité de courte durée (Stephens et Joubert, 2001). La détresse psychologique engendre donc des conséquences néfastes non seulement pour la victime, mais également pour l'employeur.

En ce qui concerne précisément le travailleur, il est possible d'identifier des conséquences directes de cet état psychologique répandu, soit l'incapacité à conserver son emploi (recension des écrits scientifiques : Lerner *et al.*, 2008), la difficulté à se retrouver un emploi et les périodes de chômage (OCDE, 2012; pour une recension des écrits scientifiques, voir : Lerner *et al.*, 2008) ainsi que la réduction des revenus (OCDE, 2012).

Compte tenu de l'importance et de la sévérité des conséquences de la détresse psychologique, il convient de s'intéresser à ses déterminants en vue de les éliminer ou d'en atténuer les effets. À ce propos, deux théories dominantes ont largement été utilisées pour identifier les déterminants du milieu de travail et comprendre leur influence sur la détresse psychologique. Il s'agit du modèle d'exigence/contrôle de Karasek (1979) et du modèle effort-récompense de Siegrist (1996).

Le premier modèle, développé et mis à l'épreuve par Karasek (1979), porte sur certains aspects de l'organisation du travail, à savoir la demande psychologique de travail (i.e. la charge quantitative et qualitative de travail) et la latitude décisionnelle. Ce modèle explique comment les contributions demandées aux travailleurs (par exemple, les efforts) exercent une influence sur leur santé mentale, dont la détresse psychologique est une dimension. Selon ce modèle, le risque de souffrir de problème de santé mentale est plus élevé lorsque les deux conditions suivantes sont réunies : 1) le travailleur fournit une quantité très élevée d'efforts pour réaliser les tâches de son emploi et 2) il se voit accorder peu de

latitude décisionnelle pour ce faire. Les études montrent, en effet, que les emplois combinant de fortes demandes psychologiques et peu de latitude décisionnelle sont plus susceptibles de mener à l'apparition de la détresse psychologique chez les titulaires (Barnett et Brennan, 1995; Bourbonnais, Comeau, Vézina *et al.*, 1998; Chung-Yan, 2010; Dollard et Bakker, 2010 ; Glazer et Beehr, 2005; Huang, Chen, Du *et al.*, 2012; pour une méta-analyse, voir Stansfeld et Candy, 2006 ; pour une revue de la littérature, voir de Lange, Taris, Kompier *et al.*, 2003). La détresse psychologique est ainsi le produit d'un déséquilibre entre ce que l'employeur demande à ses travailleurs et les ressources qu'il leur fournit pour répondre à ces demandes, notamment le temps et la liberté de prendre des décisions. En somme, ces études font ressortir le rôle déterminant que joue le caractère raisonnable des contributions demandées au travail, c'est-à-dire la demande psychologique et la latitude décisionnelle. Ces deux éléments sont des précurseurs de la détresse psychologique sur lesquels il est possible d'agir afin d'éviter qu'ils produisent cet état psychologique.

Le second modèle, le modèle du déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996), porte sur l'autre dimension de la relation d'échange entre l'employeur et le travailleur : les rétributions, et plus précisément l'équité des rétributions. Ce modèle stipule que les travailleurs veulent maintenir une relation d'échange réciproque avec leur employeur, c'est-à-dire, offrir des contributions qui sont récompensées à leur juste valeur. Le concept de réciprocité fait référence à l'équilibre entre les contributions et les rétributions, ou encore à la justice distributive (Siegrist, 1996). Ainsi, le manque de réciprocité de la relation d'échange, soit le fait que les travailleurs donnent plus à l'employeur (contributions) qu'ils ne reçoivent en retour (rétributions), engendre de la détresse psychologique à plus ou moins long terme. Cette relation est établie sous l'hypothèse de la dévalorisation de soi qui implique que le manque de réciprocité inciterait les travailleurs à croire qu'ils ont peu de valeur pour leur employeur. Les recensions des écrits scientifiques sur le sujet permettent de mettre en lumière que lorsque les efforts des travailleurs surpassent les récompenses qu'ils reçoivent en

retour, ceci augmente leur risque de souffrir de détresse psychologique (Rugulies, Aust et Madsen, 2016; Siegrist, 2008; Tsutsumi et Kawakami, 2004; van Vegchel, de Jonge, Bosma *et al.*, 2005). Aussi, selon une recension des écrits scientifiques de Siegrist (2008), un travail qui demande beaucoup d'efforts de la part du travailleur et qui est faiblement récompensé (argent, estime, chances de promotions, sécurité d'emploi) augmenterait le risque de développer des problèmes de santé mentale des travailleurs de 80% en quelques années.

En s'appuyant sur le modèle du déséquilibre effort-récompense, de nombreuses études empiriques ont porté sur la vérification du lien direct entre la réciprocité des échanges et la santé mentale (Calnan *et al.*, 2000; Calnan *et al.*, 2004; Jolivet *et al.*, 2010; Kikuchi *et al.*, 2010; Preckel *et al.*, 2007;). Par exemple, il a été démontré qu'un surinvestissement et qu'un ratio élevé efforts-récompenses monétaires (efforts excessifs et fort désir d'approbation) étaient associés significativement à l'anxiété ainsi qu'à la dépression (Kikuchi *et al.*, 2010, Preckel *et al.*, 2007). Ces auteurs relèvent par la même occasion que les chances de promotion et de meilleurs salaires peuvent notamment réduire ces symptômes d'anxiété et de dépression.

Dans la même veine, des chercheurs ont utilisé le terme « justice distributive » pour étudier la réciprocité des échanges. Il a ainsi été établi que la perception d'injustice distributive constituait un prédicteur significatif du niveau de détresse psychologique des travailleurs (Francis et Barling, 2005; Rousseau, Salek, Aubé *et al.*, 2009; Tepper, 2001). En effet, l'injustice perçue serait une condition stressante pour les travailleurs, ce qui pourrait engendrer des problèmes de santé mentale, notamment la détresse psychologique (Rousseau *et al.*, 2009).

Les chercheurs précédents se sont majoritairement attardés au lien direct entre la réciprocité des échanges, ou en d'autres termes la justice distributive, et la détresse psychologique. Toutefois, jusqu'à maintenant, aucun chercheur ne s'est

intéressé à expliquer l'influence de la réciprocité des échanges sur la détresse psychologique à travers la perception d'être estimé par l'organisation. Pourtant, il s'agit là de l'hypothèse fondamentale du modèle de Siegrist (1996).

Afin de combler cette lacune, l'objectif de notre recherche consiste à vérifier le rôle médiateur de la perception d'être estimé par l'organisation dans la relation entre la perception de justice distributive et la détresse psychologique.

Notre objectif de recherche présente une avenue de recherche pertinente. En effet, des résultats empiriques laissent penser que la perception de l'estime accordée par l'organisation soit effectivement le maillon manquant permettant de comprendre le mécanisme par lequel la perception d'équité agit sur la santé mentale. D'une part, des chercheurs ont mis en lumière le lien positif entre l'équité des rétributions et la perception de l'estime accordée par l'employeur (Erturk, 2014; Fu et Lihua, 2012; Johlke, Stamper et Shoemaker, 2002; Khurram, 2009; Ohana, 2012; Spence Laschinger, Purdy, Cho *et al.*, 2006; Wayne, Shore, Boomer *et al.*, 2002; pour une recension des écrits scientifiques, voir Rhoades et Eisenberger, 2002). De plus, quelques recherches ont porté sur le lien entre le soutien perçu et un type de récompense en particulier comme la sécurité d'emploi (Lim, 1996) ou le salaire (Gardner, Dyne et Pierce, 2004). D'autre part, il a été démontré que l'estime perçue par le travailleur exerçait une influence sur son niveau de détresse psychologique (Harris, Harris et Harvey, 2007).

Cette recherche entend apporter une contribution du point de vue théorique et pratique. D'une part, elle permettra de mieux comprendre le processus menant à la détresse psychologique. D'autre part, sur le plan de la pratique, l'étude sera utile afin de mieux saisir l'importance de l'équité et du caractère suffisant des récompenses en milieu de travail. Cette recherche servira donc à sensibiliser les employeurs à conserver l'intégrité psychologique de leurs employés, en démontrant la nécessité de bien utiliser les rétributions dans un milieu

professionnel ainsi qu'en reconnaissant que celles-ci ne sont pas à utiliser avec insouciance et approximation.

CHAPITRE II

CADRE CONCEPTUEL

Alors que le chapitre précédent faisait état de l'importance de se préoccuper de la détresse psychologique en raison de sa prévalence et de ses nombreuses conséquences, le présent chapitre vise à définir et approfondir les principaux concepts de l'étude. La clarification des concepts mènera à l'exposition des modèles théoriques pertinents ainsi qu'à la présentation des hypothèses de recherche.

2.1 Concepts principaux

2.1.1 La santé mentale

Plusieurs auteurs utilisent de manière interchangeable les notions de « bien-être psychologique », de « santé psychologique » et de « santé mentale ». Or, la santé mentale ou psychologique est envisagée comme un unique concept regroupant deux composantes distinctes, soit le bien-être psychologique et la détresse psychologique (Massé, Poulin, Dassa *et al.*, 1998b).

Pour commencer, Dagenais-Desmarais et Savoie (2012) abordent le concept de bien-être psychologique au travail comme « l'évaluation subjective positive de l'expérience au travail qui comprend cinq dimensions : le *fit* interpersonnel au travail, le sens au travail, le sentiment de compétence au travail, la reconnaissance

perçue au travail et le désir d'engagement au travail ».¹ Le bien-être se traduit ainsi en termes de bonheur, d'équilibre mental, d'estime de soi, de contrôle de soi, de sociabilité et d'engagement social (Massé *et al.*, 1998b).

Bien que les concepts de bien-être et de détresse soient opposés, il est important de mentionner qu'ils ne représentent pas le pôle positif et le pôle négatif d'un même continuum : ils sont plutôt deux facettes, composantes axes corrélés du concept de santé mentale (Massé *et al.*, 1998b). Ces concepts sont donc sous-jacents au concept multidimensionnel de la santé mentale qui est vu comme un état émotionnel complet (Keyes, 2005; Massé *et al.*, 1998b).

Par contre, même si ces manifestations de bien-être sont présentes, cela n'exclut pas la possibilité que la détresse psychologique le soit également (Keyes, 2005; Massé *et al.*, 1998b). En l'occurrence, l'absence de problèmes de santé mentale n'est pas synonyme de santé mentale : un bas niveau de détresse psychologique ne signifie pas nécessairement un haut niveau de bien-être (Keyes, 2005; Massé *et al.*, 1998b). Dès lors, il est possible d'affirmer que la santé mentale nécessite deux conditions : 1) la non existence de problèmes de santé mentale et de détresse jumelée (aspects négatifs) à 2) la présence de bien-être (aspects positifs) (Massé *et al.*, 1998b).

Voyons maintenant plus en profondeur le concept de détresse psychologique qui est le concept central de notre recherche.

¹ Traduction libre de: « *Individual's subjective positive experience at work, and comprises five primarily eudaimonic dimensions, namely, Interpersonal Fit at Work, Thriving at Work, Feeling of Competency at Work, Perceived Recognition at Work, and Desire for Involvement at Work* » (Dagenais-Desmarais et Savoie, 201, p. 676).

2.1.2 La détresse psychologique

Le premier concept central de la recherche, la détresse psychologique, est de façon générale « un état émotionnel inconfortable éprouvé par un individu, qui est une réponse à une source de stress ou encore à une demande spécifique et qui crée des dommages temporaires ou permanents pour la personne »² (Ridner, 2004). Ainsi, la détresse psychologique est un « sentiment désagréable et un mal de vivre » (Desrumaux, 2014, p. 677) qui renferme les caractéristiques d'un sentiment négatif qui s'apparente au stress (Hardy *et al.*, 2003). Ce concept a longtemps été abordé sous les vocables de stress occupationnel, stress professionnel et stress au travail (Sonnetag et Frese, 2003). Ridner (2004) mentionne même que la détresse psychologique a été employée sous les termes tension³, stress, détresse et détresse émotionnelle, et ce, de manière interchangeable. Nous savons aujourd'hui que la détresse psychologique est un état psychologique qui résulte de l'exposition prolongée au stress. Le stress et la détresse psychologique ne sont donc pas des synonymes. La détresse psychologique est ainsi un état psychologique marqué par l'irritabilité, l'anxiété, le découragement et la dévalorisation de soi (Hardy *et al.*, 2003; Massé, 2000). Cette définition fait donc référence à quatre principales composantes. L'irritabilité (1) est une humeur ou encore un état émotionnel instable résultant d'une sensibilité accrue aux stimulus de l'environnement ou la manifestation d'« agressivité et de rudesse ainsi que le conflit avec les autres »⁴ (Massé *et al.*, 1998b : p. 491). L'anxiété (2) est la crainte face à l'avenir, « une peur sans objet, un sentiment d'insécurité » (Desrumaux, 2014, p. 677). Le découragement (3) réfère à la fatigue et au sentiment d'impuissance ressentis. La dévalorisation de soi (4) représente la perte d'estime de soi (Ridner, 2004) ou

² Traduction libre de : « *Psychological distress : the unique and discomforting, emotional state experienced by an individual in response to a specific stressor or demand that results in harm, either temporary or permanent, to the person* » (Ridner, 2004, p. 539).

³ Traduction libre de « *strain* ».

⁴ Traduction libre de : « [...] *irritability, expresses aggressivity, rudeness and conflict with others* » (Massé *et al.*, 1998b : p. 491).

encore « une profonde autocritique et un sentiment général d'incompétence »⁵ (Massé *et al.*, 1998b, p. 491) qui peut se greffer à un désengagement social, soit un repli sur soi marqué (Massé, Poulin, Dassa *et al.*, 1998a). Il est à noter que la tristesse combinée au découragement représentent la dépression, soit « une perte de l'élan vital » (Desrumaux, 2014, p. 677). En bref, un événement, une relation ou une situation peut mener un individu à ressentir une crainte face à l'avenir tout en étant triste, découragé et en ayant l'impression de ne pas avoir de valeur.

Le Tableau. 2.1 présente les diverses définitions du concept de détresse psychologique. Le tableau 2.2 présente les définitions du « mauvais stress » présentes dans la littérature.

Tableau 2.1 Définitions de la détresse psychologique

Auteurs	Définitions
Ilfeld, 1976	La détresse psychologique est caractérisée par la dépression, l'anxiété, des manifestations physiques, l'irritabilité et des comportements obsessifs-compulsifs. Quatre composantes de la détresse psychologique : anxiété, dépression, irritabilité (colère) et troubles cognitifs.
Veit et Ware, 1983	La détresse psychologique se manifeste par : l'anxiété, la dépression et la perte de contrôle comportemental et émotionnel.

⁵ Traduction libre de : « [...]distress is expressed through self-critique, loss of self-esteem and an inclusive feeling of incompetence » (Massé *et al.*, 1998b, p. 491).

Massé et al., 1998a	« La détresse psychologique s'exprime à travers les quatre dimensions suivantes : 1) l'auto dévalorisation ⁶ qui réfère à une perte de confiance en soi, un sentiment d'inutilité, une faible estime de soi et une tendance à s'isoler de son entourage; 2) l'irritabilité/agressivité qui s'accompagne d'arrogance et de conflits avec l'entourage; 3) l'anxiété/dépression couplée à un état de stress et 4) un désengagement social associé à un désintérêt généralisé » (Massé et al., 1998a, p. 185).
Massé, 2000	Six manifestations de la détresse psychologique (Massé 1999 cité dans Massé 2000) : 1) découragement et pessimisme envers le futur, 2) angoisse et stress, 3) dépréciation de soi, 4) isolement social, 5) somatisation et 6) repli sur soi. Quatre dimensions : 1) dévalorisation / dépréciation de soi, 2) irritabilité / agressivité, 3) anxiété / dépression et 4) démotivation / découragement.
Hardy et al., 2003	La détresse psychologique est un état psychologique marqué par l'irritabilité, l'anxiété, la tristesse et le découragement. « La détresse englobe les sentiments de tension, de dépression, de découragement, d'anxiété, de manque de confiance et d'autres problèmes psychologiques » ⁷ .
Mirowski et Ross, 2003	La détresse psychologique est composée de l'anxiété et de la dépression qui peuvent être des états passagers (<i>malaise</i>) ou stables (<i>mood</i>) (Mirowski et Ross, 2003, p. 23-28) : 1) dépression (<i>malaise</i>) : manque de concentration, 2) dépression (<i>mood</i>) : tristesse, 3) anxiété (<i>malaise</i>) : inconforts physiques, 4) anxiété (<i>mood</i>) : inquiet, anxieux, irritable.
Ridner, 2004	« La détresse psychologique est un état émotionnel inconfortable qu'un individu ressent suite à l'exposition à un facteur de stress ou suite à une demande qui résulte à un préjudice temporaire ou permanent pour la personne » ⁸ (Ridner, 2004, p. 539). La détresse psychologique contient cinq attributs (Ridner, p. 539-540) : 1) incapacité de gérer/supporter /faire face efficacement, 2) changement de l'état émotionnel, 3) inconfort, 4) communication de l'inconfort et 5) dommage / préjudice.

⁶ « Si la dépression, l'anxiété et l'irritabilité tiennent, ici aussi, une place importante, la détresse ne s'exprime pas qu'à travers des désordres de l'humeur. Nos résultats montrent qu'elle s'exprime à travers une profonde autocritique et une perte d'estime de soi (autodévalorisation), sentiment général d'incompétence qui s'accompagne à profonde autocritique et une perte d'estime de soi (autodévalorisation), sentiment général d'incompétence qui s'accompagne à son tour d'un désengagement face aux activités sociales. Le repli sur soi associé à l'autodévalorisation conduit à une démotivation puis à diverses manifestations de retrait social » (Massé et al., 1998a, p. 186).

⁷ Traduction libre de : « [...]feelings of strain, depression, inability to cope, anxiety-based insomnia, lack of confidence, and other psychological problems » (Hardy et al., 2003, p. 308).

⁸ Traduction libre de : « Psychological distress : the unique discomforting, emotional state experienced by an individual in response to a specific stressor or demand that results in harm, either temporary or permanent, to the person » (Ridner, 2004, p. 539).

Tableau 2.2 Définitions du stress au travail

Auteurs	Définitions
Ivancevich et Matteson, 1999	« Le stress est une réponse adaptative, modérée par les différences individuelles, qui est la conséquence d'une action, d'une situation ou d'un événement qui impose des exigences particulières à une personne. » ⁹
Muchinsky, 2002	« Le stress au travail est la réponse aux stimuli présents dans l'environnement de travail qui mènent à des conséquences psychologiques et physiques négatives aux personnes exposées. » ¹⁰
Dolan, Gosselin, Carrière et al., 2003	« De façon générale, un individu vit un stress lorsqu'il est incapable de répondre de façon adéquate aux stimuli en provenance de son environnement, ou qu'il y arrive, mais au prix d'une usure prématurée de son organisme. Le stress au travail est donc le résultat de la dissonance entre les aspirations d'un individu et la réalité de ses conditions de travail » (Dolan et al., 2003, p. 292).
Griffin et Clarke, 2011	« Le stress au travail n'est pas simplement un événement isolé ou un état psychologique. [Il représente plutôt] un processus général dans lequel les individus répondent aux demandes et les gèrent de façon à atteindre les différents buts [(ou exigences)] avec le temps. » ¹¹

⁹ Traduction libre de : « *An adaptative response, moderated by the individual differences, that is a consequence of any action, situation, or event that places special demands on a person* » (Ivancevich et Matteson, 1999, p. 262).

¹⁰ Traduction libre de : « *work stress : the response to stimuli that are present on the job that lead to negative consequences, physical or psychological, to the people who are exposed to them* » (Muchinsky, 2002, p. 347).

¹¹ Traduction libre de : « *Work stress is not a single event or a specific psychological state. Rather, work stress describes a general process in which individuals respond to and manage demands to meet multiple goals over time* » (Griffin et Clarke, 2011, p. 359).

Enfin, le tableau 2.3 présente les principales ressemblances et différences entre les définitions de la détresse psychologique.

Tableau 2.3 Similitudes et différences des définitions de la détresse psychologique

Tous les auteurs semblent s'entendre sur le fait que la détresse psychologique est un état émotionnel néfaste et inconfortable qui engendre des manifestations cognitives, physiques et psychologiques nuisibles.

La détresse psychologique est ainsi envisagée comme un concept multidimensionnel selon les auteurs. Toutefois, il ne semble pas y avoir unanimité quant aux composantes de la détresse psychologique.

La composante de l'anxiété / dépression est présente dans toutes les définitions proposées par les auteurs.

La dimension de la dévalorisation de soi / dépréciation de soi / autodévalorisation est commune à deux auteurs, soit : Massé (2000) et Massé et al., (1998a).

L'irritabilité, les changements d'humeur et la colère sont également des dimensions partagées par la majorité des auteurs.

Le désengagement ou l'isolement social est commun à deux auteurs (Massé (2000) et Massé et al., (1998a).

La dimension du découragement / démotivation est mise de l'avant par deux auteurs (Hardy *et al.*, 2003 ; Massé, 2000). Toutefois, comme c'est le cas pour la tristesse, Mirowski et Ross (2003) présentent des manifestations s'apparentant au découragement.

Massé et al. (1998a) et Mirowski et Ross (2003) s'attardent sur la notion d'humeur : le premier mentionne que la détresse psychologique ne se manifeste pas avec des *désordres de l'humeur* et le second affirme que la détresse psychologique se compose de deux états (anxiété et dépression) qui peuvent être passagers ou stables.

2.1.3 La justice distributive

La relation d'emploi peut être envisagée comme une relation d'échange entre l'employeur et le travailleur. Ce dernier apporte des contributions à l'organisation sous forme de force de travail (ex. compétences, efforts, etc.). En retour, il reçoit de son employeur des rétributions de formes diverses, qu'elles soient économiques (salaires, promotions, sécurité d'emploi) ou sociales (estime, reconnaissance, etc.) (St-Onge, 2014). Il est donc important de porter une attention particulière à cette relation d'échange et à la manière dont les travailleurs la perçoivent du point de vue de la justice. À ce sujet, soulignons dès maintenant que la perception de justice des travailleurs en ce qui concerne la relation

d'échanges (contributions / rétributions) est désignée par le terme « justice distributive » (Colquitt, 2001; Folger et Konovsky, 1989; Greenberg, 1997; Sweeney et McFarlin, 1993). Il s'agit d'une des quatre dimensions de la justice organisationnelle à savoir la perception de justice dans le milieu de travail : la justice distributive, la justice procédurale, la justice interpersonnelle et la justice informationnelle (Cropanzano et Greenberg, 1997; Greenberg et Colquitt, 2005).

Homans (1961) a été le précurseur de la notion de justice distributive, empruntant ainsi quelques notions au concept d'échange social (Greenberg et Colquitt, 2005, p. 13-14). En effet, selon lui, les individus désirent recevoir autant qu'ils donnent afin de ne pas perdre dans la relation d'échange (Greenberg et Colquitt, 2005). La justice est présente lorsqu'une relation d'échange permet aux parties de recevoir proportionnellement (profits ou bénéfices) à ce qu'ils donnent (investissements) (Greenberg et Colquitt, 2005). Ainsi, Homans (1961) insiste sur la notion de proportionnalité, en ce sens qu'il mentionne que plus les investissements augmentent, plus les profits devraient augmenter (Greenberg et Colquitt, 2005). Les bénéfices représentent donc ce qui est reçu moins le coût engendré pour les obtenir (Adams, 1963). On parle donc de bénéfices nets dans la théorie d'Homans (1961) (Greenberg et Colquitt, 2005).

Ce principe fait notamment référence à la notion de subjectivité, car ce sont les individus qui évaluent eux-mêmes leur ratio investissements/profits (Greenberg et Colquitt, 2005). Il s'agit de perceptions. Ce faisant, cette évaluation subjective varierait en fonction de la personne avec qui l'individu se compare (Greenberg et Colquitt, 2005). Pour que la perception de justice demeure, en se comparant à une autre personne, l'individu doit avoir l'impression qu'il retire suffisamment de bénéfices (Greenberg et Colquitt, 2005). Les travaux d'Homans (1961) ont largement influencé les travaux d'Adams (1963, 1965) concernant la théorie de l'équité. En effet, la justice distributive chez Homans est un synonyme du concept d'équité chez Adams (1963, 1965) : les rétributions sont jugées justes et

équitable lorsqu'elles sont proportionnelles aux contributions offertes en contrepartie. Nous aborderons la théorie de l'équité d'Adams un peu plus loin.

Donc, nous pouvons conclure que la perception de justice distributive est tributaire de relations d'échange (soit entre deux ou plusieurs personnes) dans lesquelles les individus évaluent la rentabilité de leurs investissements. En l'occurrence, un travailleur pourrait évaluer dans quelle mesure il est traité de manière juste par son employeur en comparant le niveau de ses investissements et le niveau de ses bénéficiaires. Le même travailleur pourrait aussi utiliser ce ratio pour se comparer à ses collègues en évaluant leur ratio investissements/bénéficiaires. Si le travailleur considère qu'il reçoit suffisamment, il estimera qu'il entretient des relations d'échange justes.

2.1.4. La reconnaissance au travail

La reconnaissance figure parmi les rétributions ou récompenses sociales (non-matérielles) que les travailleurs sont susceptibles de recevoir en contrepartie de leurs contributions à l'organisation. Le spectre de la reconnaissance au travail est vaste. En effet, selon Brun et Dugas (2005), la définition du concept de reconnaissance pourrait se dessiner ainsi :

La reconnaissance [au travail] constitue d'abord une réaction constructive; il s'agit aussi d'un jugement posé sur la contribution de la personne [c.-à-d. l'évaluation du travail pour ensuite le souligner], tant en matière de pratique de travail qu'en matière d'investissement personnel et de mobilisation. Enfin, la reconnaissance se pratique sur une base régulière ou ponctuelle, avec des manifestations formelles ou informelles, individuelles ou collectives, privées ou publiques, pécuniaires ou non pécuniaires (Brun et Dugas, 2005, p. 85).

Le concept de reconnaissance peut également être envisagé comme étant « [...]la formulation de deux formes de jugement qui témoignent de la valeur accordée par autrui à la contribution du sujet à l'organisation du travail » (Grenet et Dejours, 2009, p. 30). Le premier jugement concerne l'utilité du travail alors que le second porte sur la qualité du travail accompli (Grenet et Dejours, 2009) par le travailleur. À la lumière de cette définition, nous pouvons affirmer que la reconnaissance est offerte en contrepartie du rendement d'un travailleur.

Ces définitions mettent donc en relief que la reconnaissance est donnée en contrepartie de la contribution d'un travailleur en termes d'efforts et de résultats. Ainsi, il ne s'agit pas de reconnaître ce que la personne est, mais bien ce qu'elle fait dans son travail. Voyons maintenant ce qu'il en est pour la considération.

Le concept de considération

La « reconnaissance » existentielle d'un travailleur fait référence à la considération qu'on lui accorde. Elle se traduit par « l'impression [qu'a le travailleur] d'exister aux yeux des autres et que ses besoins sont pris en considération » (Brun et Dugas, 2005, p. 82) dans l'organisation pour laquelle il travaille. En l'occurrence, la considération témoignée au travailleur pour ce qu'il est en tant que personne a pour impact qu'il se sent « respecté dans son intégrité et sa singularité physique, affective, psychologique et cognitive » (Brun et Dugas, 2005, p. 82). En ce sens, la considération vise la dignité humaine, le souci de l'autre et la valorisation de la singularité qui se traduit notamment par des conditions de travail respectueuses (Brun et Dugas, 2005). Ainsi, la considération va plus loin que la simple relation d'échange qui unit les travailleurs et leur employeur : il s'agit avant tout de la relation entre deux individus ayant droit au respect et à la dignité. Il s'agit donc de concevoir le travailleur comme un être humain à part entière qui mérite d'être entendu par l'organisation. En instaurant

certaines pratiques (informer et consulter quant à certains sujets organisationnels, soutenir et être disponible pour les employés, adapter le travail en fonction des besoins des employés (ex : horaires)), il est possible de témoigner de la considération aux travailleurs (Brun et Dugas, 2005).

Cette considération est inconditionnelle en ce sens que le travailleur n'a pas à fournir une prestation de travail hors de l'ordinaire pour en bénéficier, alors que la reconnaissance du travail est conditionnelle aux contributions et à la réalisation des résultats attendus. Ainsi, il semble pertinent de faire la distinction entre la reconnaissance du travail accompli (les récompenses) et la considération accordée au travailleur.

Le concept de récompense

Les rétributions au travail sont des gratifications données à un travailleur suite à sa prestation de travail (Heery, et Noon, 2008, p. 311). Utilisées sous divers vocables tels récompenses, avantages, indemnités et reconnaissance des résultats, les rétributions sont de deux ordres : sociales (reconnaissance, soutien, estime, considération) et économiques (avantages sociaux, récompenses monétaires, promotions, sécurité d'emploi) (Heery et Noon, 2008, p. 311). Les récompenses peuvent ainsi être sociales et économiques, mais aussi formelles (prescrites par l'organisation) et informelles (spontanées) (Brun et Dugas, 2005). Les récompenses sont alors des « bénéfices que l'employé reçoit en échange du travail accompli pour un employeur » (Heery et Noon, 2008, p. 311). Cette définition fait ressortir deux principaux éléments, soit (1) la notion de « gratification » et (2) la relation d'échange. En d'autres termes, ce sont des récompenses que l'employeur donne à un travailleur (1) pour le remercier (2) de ses contributions au travail. Il s'agit ainsi, pour l'employeur de souligner la quantité et la qualité du travail accompli par un travailleur et ses accomplissements dans le cadre de son poste (Brun et Dugas,

2005; El Akremi, Sassi et Bousidi, 2009; Stajkovic et Luthans, 2001). Il est à noter que les récompenses sont conditionnelles aux contributions des travailleurs contrairement à la considération (Brun et Dugas, 2005; El Akremi *et al.*, 2009; Stajkovic et Luthans, 2001). Les récompenses font donc référence à la relation d'échange : les contributions des travailleurs et les rétributions de l'employeur. Ainsi, cette relation d'échange et de réciprocité nous amène à retourner aux sources, soit à la théorie de l'équité d'Adams (1965) qui explique de quelle manière les travailleurs forment leur perception d'équité (justice distributive). Cela nous conduira à présenter le modèle de Siegrist (1996) qui explique l'importance de cette relation réciproque à l'égard de la détresse psychologique.

2.2. Le modèle théorique

2.2.1 La théorie de l'équité (Adams, 1963, 1965)

Adams s'est inspiré du concept de justice distributive introduit par Homans (1961) afin d'élaborer la théorie de l'équité (Adams, 1965). En effet, Adams (1963, 1965) traduit les propos de Homans (1961) dans ses propres termes : les investissements sont des contributions (*inputs*) et les récompenses sont des rétributions (*outcomes*). Les contributions (éducation, intelligence, expérience, compétences, efforts au travail) et les rétributions (salaire, reconnaissance, récompenses, bonus, statuts et symboles) sont donc perçues et évaluées par la personne participant à un échange. Cette perception tient compte de ce qu'elle en retire (bénéfices) en comparaison avec une personne ou un groupe de référence (Adams, 1963). Ainsi, en comparant ces ratios (rétributions – contributions), une personne peut avoir l'impression d'en recevoir moins ou plus que ce qu'elle serait supposée en retirer, soit un sentiment d'iniquité. L'iniquité existe donc lorsqu'un individu estime que son ratio rétributions/contributions est inégal à celui du ratio d'un référent (Adams, 1965). La personne qui perçoit de l'iniquité (en sa faveur ou non) serait donc amenée à

ressentir une tension plus ou moins grande selon l'iniquité ressentie (Adams, 1963). Celle-ci mènerait alors vers un état émotionnel désagréable se traduisant par de la culpabilité ou de la colère selon le cas (Adams, 1963). L'individu sera donc porté à agir (de différentes façons selon la tension ressentie) afin de réduire cette iniquité (Adams, 1963).

Bref, lorsque le travailleur estime que « ses rétributions sont proportionnelles à ses contributions en comparaison de ce qu'il en est pour les autres » (Piasecki, 2014, p. 426-427, il évalue la justice distributive basée sur le principe de l'équité (Adams, 1965). Passons maintenant au modèle de Siegrist (1996) qui explique de quelle manière le déséquilibre entre les efforts (contributions) et les récompenses (rétributions) (i.e. l'iniquité) affecte la santé mentale des travailleurs.

2.2.2 Le modèle de Siegrist (1996)

D'emblée, rappelons que l'objectif de notre recherche consiste à déterminer le rôle médiateur de la perception de l'estime accordée par l'employeur dans la relation entre la perception de justice à l'égard des rétributions et la détresse psychologique. Pour réaliser cet objectif, nous avons opté pour le modèle du déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996). Ce modèle stipule que le déséquilibre entre les rétributions accordées par l'employeur et les contributions fournies par le travailleur (c.-à-d. la perception d'iniquité) mènera ce dernier à souffrir de détresse psychologique (Siegrist, 1996). En effet, si le travailleur perçoit qu'il fournit des efforts trop grands comparativement aux rétributions économiques (ex. promotions, sécurité d'emploi) et sociales (ex. estime, considération, reconnaissance) qu'il reçoit de l'employeur, il aura tendance à souffrir de détresse psychologique dans un avenir plus ou moins rapproché (Siegrist, 1996).

Plus précisément, Siegrist (1996) avance que le travailleur peut fournir des efforts de nature intrinsèque (reliés à la motivation) et extrinsèques (efforts découlant des demandes de l'employeur). L'employeur, quant à lui, peut récompenser le travailleur avec des récompenses de deux types : sociales (estime, considération, reconnaissance) et reliées à la carrière (sécurité d'emploi, promotion) (Siegrist, 1996). Toujours selon Siegrist (1996), lorsque les efforts du travailleur excèderaient les récompenses qu'il reçoit en retour, il aurait tendance à éprouver un sentiment d'iniquité (c.-à-d. un manque de réciprocité des échanges) qui aurait pour effet d'accroître son état de détresse psychologique. Cette relation entre l'iniquité perçue et la détresse psychologique s'expliquerait alors par la logique suivante : le manque de reconnaissance des contributions du travailleur l'inciterait à croire que son employeur sous-estime sa valeur, ce qui le conduirait à se déprécier. Cette autodépréciation constituerait un risque pour sa santé mentale et l'amènerait à souffrir de détresse psychologique. Le modèle de Siegrist (1996) repose donc sur l'hypothèse que les récompenses accordées par l'employeur sont envisagées par les travailleurs comme un symbole de leur valeur pour leur employeur. Ainsi, un manque de reconnaissance (c. à-d. une relation d'échange inéquitable) serait une preuve de dépréciation, de dévalorisation. La figure 2.2 illustre le déséquilibre entre les efforts et les récompenses tel qu'expliqué dans le modèle de Siegrist (1996).

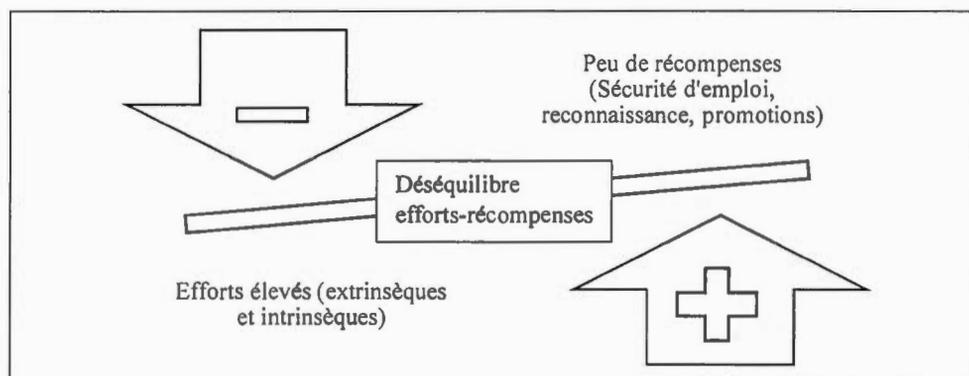


Figure 2.2 Modèle original de Siegrist (1996)

Les résultats d'études empiriques soutiennent l'existence d'un lien direct entre le déséquilibre effort-récompense et les indicateurs de détresse psychologique, notamment la dépression (Calnan *et al.*, 2000; Calnan *et al.*, 2004; Jolivet *et al.*, 2010; Kikuchi *et al.*, 2010; Preckel *et al.*, 2007;). Par exemple, dans le cadre d'une étude à coupe transversale menée auprès de 4135 travailleurs adultes, Calnan et ses collègues (2004) ont montré que le déséquilibre effort-récompense était un prédicteur important de la détresse psychologique. Bon nombre de recensions des écrits scientifiques abondent dans ce sens (Siegrist, 2008; Tsutsumi et Kawakami, 2004; Rugulies *et al.*, 2016; van Vegchel *et al.*, 2005).

D'autres chercheurs ont, pour leur part, utilisé le terme « justice distributive » pour étudier la réciprocité des échanges. La perception d'injustice distributive constituerait un prédicteur significatif de la détresse psychologique des travailleurs (Francis et Barling, 2005; Rousseau *et al.*, 2009; Tepper, 2001). À ce propos, l'étude longitudinale menée par Tepper (2001) auprès de 3355 employés d'une organisation publique a montré que la perception de justice distributive expliquait une portion significative de la variance de chacune des composantes de la détresse psychologique, à savoir la dépression et l'anxiété (Tepper, 2001).

En somme, les résultats des études antérieures apportent un appui au modèle de Siegrist (1996) : la réciprocité des échanges, aussi désignée par le terme justice distributive, exerce une influence sur le niveau de détresse psychologique. Toutefois, à ce jour, le rôle médiateur de la perception d'estime témoignée par l'organisation n'a pas fait l'objet de vérifications empiriques.

Pourtant, la perception d'estime témoignée par l'organisation et la dévalorisation de soi constituent l'hypothèse fondamentale du modèle de Siegrist (1996). Dans la littérature, le concept de dévalorisation est également désigné par les vocables d'autodépréciation de soi et de perte d'estime de soi. De manière plus précise, la dévalorisation de soi est « le processus de diminution [de la perception] de valeur

[chez l'individu], la perte d'estime de soi[...] [qui] représente un risque pour la santé mentale[...] » (Vandeveldde-Rougale, 2014, p. 195). Dans cet ordre d'idée, Ridner (2004) mentionne précisément que la détresse psychologique comprend la dévalorisation de soi, laquelle a été engendrée par l'exposition à des situations d'iniquité.

2.3 Le modèle d'analyse

Le modèle de Siegrist (1996) est pertinent et cohérent avec l'objectif de notre recherche puisqu'il permet de préciser le rôle médiateur qu'est susceptible de jouer la perception d'estime de l'organisation dans la relation entre la perception d'équité des rétributions et la détresse psychologique. En effet, selon ce modèle, les travailleurs interpréteraient le manque de réciprocité effort – récompense (injustice distributive) par un manque d'estime de l'organisation à leur égard, ce qui contribuerait à intensifier leur sentiment de dévalorisation de soi, lequel constitue un aspect de la détresse psychologique.

2.3.1 Formulation des hypothèses

Plus précisément, quatre hypothèses spécifiques peuvent être formulées en se basant sur les principes théoriques sur lesquels repose le modèle de Siegrist (1996).

Le modèle de Siegrist (1996) propose que les récompenses liées à la carrière (promotions, sécurité d'emploi) et les récompenses sociales (reconnaissance) ont un impact sur la détresse psychologique. Le modèle effort-récompense a d'ailleurs été validé empiriquement plusieurs fois (Calnan *et al.*, 2000; Calnan *et al.*, 2004;

Jolivet *et al.*, 2010, Kikuchi *et al.*, 2010; Preckel *et al.*, 2007). Du côté des rétributions figurent la reconnaissance, les chances de promotion ainsi que la sécurité d'emploi. La reconnaissance est une rétribution sociale selon Siegrist (1996). Elle modifie donc le ratio contributions/rétributions en augmentant les rétributions. En effet, un travailleur pourrait considérer ne pas recevoir suffisamment de reconnaissance considérant son niveau de rendement. Quant aux promotions, elles constituent un type de rétribution reliée à la carrière et elles permettent l'avancement professionnel d'un travailleur associé souvent à de plus grands avantages monétaires (Snyder et McDaniel, 1998, p. 254). Ce faisant, un travailleur pourraient considérer être injustement traité lorsqu'il n'obtient pas les promotions qu'il croit mériter compte tenu de son apport à l'organisation. De même, la sécurité d'emploi est un avantage offert à un travailleur qui a pour but de diminuer son insécurité financière face à l'avenir. Ici encore, un travailleur pourrait considérer la situation injuste dans la mesure où il donne des années de sa vie à son employeur alors que ce dernier ne se préoccupe pas de son avenir en ne lui garantissant pas la sécurité d'emploi. D'ailleurs, empruntant la perspective de la justice organisationnelle, d'autres études ont montré que l'iniquité des rétributions reçues était associée à la détresse psychologique (Francis et Barling, 2005; Liljegren et Ekberg, 2009; Rousseau *et al.*, 2009; Spell et Arnold, 2007a, 2007b; Taris, Kalimo et Schaufeli, 2002; Tepper, 2001; Wood, Braeken et Niven 2013). Nous pouvons donc formuler l'hypothèse suivante :

H1 : La perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerce une influence négative sur la détresse psychologique.

Selon Siegrist (1996), la relation entre la réciprocité des échanges et la détresse psychologique s'expliquerait par le fait que le manque de réciprocité (i.e. l'iniquité des rétributions) montre explicitement au travailleur qu'il n'est pas récompensé à sa juste valeur, que l'organisation sous-estime sa valeur. En

d'autres termes, recevoir des rétributions inéquitables serait un indicateur tangible que l'organisation déprécie la contribution du travailleur, ce qui conduirait ce dernier à se déprécier. Or, l'autodévalorisation constitue une dimension de la détresse psychologique. Par conséquent, la prochaine hypothèse porte sur le rôle qu'est-susceptible de jouer la perception du travailleur quant à l'estime que lui témoigne l'organisation.

La perception d'estime témoignée par l'organisation mène à s'intéresser de près au concept de « soutien organisationnel perçu » (SOP)¹². Il s'agit « des croyances que développent les travailleurs concernant la propension de leur organisation à valoriser leurs contributions et à se préoccuper de leur bien-être »¹³ (Eisenberger, Huntington, Hutchison *et al.*, 1986). Il s'agit donc de la perception des travailleurs quant à l'engagement que leur témoigne leur organisation (Johlke *et al.*, 2002), que ce soit quant à l'appréciation de leur travail ou encore de l'importance accordée à leur bien-être. En ce sens, le soutien organisationnel perçu se traduit par la perception d'être considéré (Eisenberger *et al.*, 1986; Gardner *et al.*, 2004; Johlke *et al.*, 2002; Khurram, 2009; Ohana, 2012; Spence Laschinger, Purdy, Cho *et al.*, 2006; Wayne *et al.* 2002; pour une recension des écrits scientifiques, voir : Rhoades et Eisenberger, 2002) ou encore l'impression d'être estimé par l'organisation. Ce faisant, le support organisationnel perçu et la perception d'estime témoignée par l'organisation sont des concepts similaires.

Des chercheurs ont mis en lumière le lien positif entre la justice distributive et le soutien organisationnel perçu (Erturk, 2014; Fu et Lihua, 2012; Johlke *et al.*, 2002; Khurram, 2009; Ohana, 2012; Spence Laschinger *et al.*, 2006; Wayne *et al.*, 2002; pour une revue de la littérature, voir : Rhoades et Eisenberger, 2002). En guise d'exemple, Johlke et ses collègues (2002) ont montré, dans le cadre d'une étude

¹² *Perceived Organizational Support* (POS)

¹³ Traduction libre de : « [...]employees develop global beliefs concerning the extent to which the organization values their contributions and cares about their well-being » (Eisenberger *et al.*, 1986, p. 501).

corrélationnelle menée auprès de 235 répondants, que la reconnaissance formelle accordée par l'employeur était liée positivement au support organisationnel perçu par les travailleurs (Johlke *et al.*, 2002). Également, selon l'étude menée par Khurram (2009) auprès de 171 professeurs, le lien entre la justice distributive concernant les récompenses et le soutien organisationnel perçu est positif et significatif.

Certaines nuances doivent être apportées en ce qui concerne l'effet de justice distributive sur l'estime perçue que représente le SOP. En effet, il va de soi que plus le travailleur se sent bien traité par son organisation et qu'il reçoit suffisamment d'avantages en contrepartie de sa prestation de travail, plus il se sent valorisé par son employeur (Cropanzano et Greenberg, 1997). En effet, l'organisation témoigne alors au travailleur que ses contributions sont appréciées et que son bien-être est une préoccupation importante (Ohana, 2012). Toutefois, les rétributions de toutes sortes doivent être perçues comme étant méritées et équitables par le travailleur afin qu'il ait le sentiment que l'organisation l'estime (Eisenberger, Cummings, Armeli *et al.*, 1997). Par exemple, si la justice distributive est respectée (c.-à-d. que les contributions individuelles sont évaluées par l'employeur dans le but de servir de référence pour attribuer les récompenses aux travailleurs) (Johlke *et al.*, 2002), les travailleurs se sentiront soutenus par l'organisation, c'est-à-dire estimés et appréciés (recension des écrits scientifiques : Rhoades et Eisenberger, 2002). De même, les récompenses équitables envoient le signal aux travailleurs qu'ils sont des membres à part entière de l'organisation et que leurs contributions sont appréciées à leur juste valeur (Erturk, 2014). En somme, lorsque les travailleurs sont récompensés à leur juste valeur (c.-à-d. selon leurs contributions), ils perçoivent que l'organisation reconnaît ce qu'ils ont accompli et l'apprécie. Dans le cas contraire, les travailleurs ont tendance à penser que le fait d'être traités injustement est une preuve tangible du manque de considération de l'employeur à leur égard : ils ne valent même pas la peine qu'on respecte leur droit d'être traité de manière juste et

équitable. Ils ont moins de valeur que les autres, par exemple, leurs collègues. Nous pouvons donc formuler l'hypothèse suivante :

H2 : La perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerce une influence positive sur la perception d'être estimé par l'organisation.

Ici, il convient de rappeler l'hypothèse fondamentale du modèle de Siegrist (1996) que nous souhaitons vérifier puisqu'il s'agit de la pierre angulaire de cette étude. Selon le modèle de Siegrist (1996), c'est parce que les travailleurs ont l'impression que leur employeur sous-estime leur valeur qu'ils en viennent à se dévaloriser et à souffrir de détresse psychologique. Plusieurs études ont d'ailleurs soutenu le lien entre le soutien organisationnel perçu et la santé mentale, que ce soit en ce qui concerne le stress et l'anxiété (Harris *et al.*, 2007) ou la dépression (Karasek *et al.*, 1982).

Par exemple, il a été établi que le soutien organisationnel perçu exerçait une influence sur le niveau de stress au travail (Harris *et al.*, 2007). Ces études ont montré que moins les travailleurs percevaient le soutien de leur organisation (alors qu'ils croyaient mériter cette estime), plus il avait tendance à souffrir de stress. Plus précisément, Harris *et al.* (2007) ont réalisé une étude auprès de 418 travailleurs qui a permis d'établir le lien négatif entre le soutien organisationnel perçu et le stress au travail (Harris *et al.*, 2007).

H3 : La perception d'être estimé par l'organisation exerce une influence négative sur la détresse psychologique.

Enfin, une hypothèse peut être formulée à la lumière des précédentes.

H4 : La perception d'être estimé par l'organisation joue un rôle médiateur dans la relation entre la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) et la détresse psychologique.

La figure 2.3 présente l'ensemble de nos hypothèses de recherche.

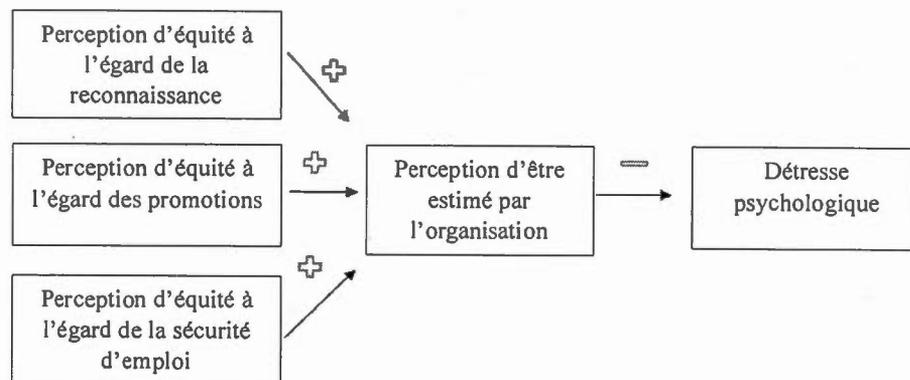


Figure 2.3 Modèle d'analyse

CHAPITRE III

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Maintenant que les hypothèses de recherche ont été formulées, il convient de définir les paramètres dans lesquels celles-ci seront vérifiées empiriquement. Dans le présent chapitre, il sera donc question du devis de recherche utilisé, de l'échantillonnage réalisé, de la technique de collecte de données retenue ainsi que des instruments de mesure sélectionnés.

3.1 Le devis de recherche

Un devis de recherche « représente une structure qui guide l'exécution de la méthode de recherche et l'analyse subséquente des données »¹⁴ (Bryman et Bell, 2015, p. 48). Selon Gauthier (2010, p. 170), il s'agit de « l'arrangement des modes de comparaison adoptés pour vérifier des hypothèses, assurer les liens entre les variables retenues et éliminer les influences d'autres variables ». En ce sens, le devis implique la prise de décisions rationnelles visant à statuer sur les sujets suivants : le type d'investigation, l'intervention du chercheur, le milieu de l'étude, l'unité d'analyse ainsi que l'horizon temporel (Sekaran, 2003). En l'occurrence, il est possible d'envisager le devis de recherche comme un cadre de référence pour la collecte et l'analyse de données qui est choisi en fonction de la priorité accordée à certaines dimensions de la recherche, notamment la possible généralisation des résultats et la validité interne (Bryman et Bell, 2015, p. 49).

¹⁴ Traduction libre de : « *[Research design] represents a structure that guides the execution of a research method and the analysis of the subsequent data* » (Bryman et Bell, 2015, p. 48).

Dans le cadre de notre étude, un devis corrélationnel à coupe transversale a été retenu. Plus précisément, il convient de présenter ce devis comme une façon de « collecter des données sur plus d'un cas de figure à un moment précis dans le temps en vue de recueillir de l'information quantitative ou quantifiable sur deux ou plusieurs variables pour ensuite procéder à l'analyse afin de détecter des interrelations »¹⁵ (Bryman et Bell, 2007, p. 62). Deux points majeurs se dégagent de cette définition : 1) la collecte de données est effectuée à un seul moment, et ce, sur une période pouvant aller jusqu'à plusieurs jours, semaines ou mois¹⁶ (Sekaran, 2003) et 2) « le chercheur est intéressé à délimiter les variables importantes qui sont associées au problème »¹⁷ (Sekaran, 2003, p. 126), soit l'aspect corrélationnel. Ce devis permet donc de vérifier la variation simultanée de plusieurs variables.

Parce qu'il permet de déceler les relations d'influence entre plusieurs variables indépendantes et dépendantes (Sekaran, 2003), le devis corrélationnel à coupe transversale est utile pour vérifier des hypothèses dans une approche hypothético-déductive (Bryman et Bell, 2007). Pour notre recherche, il est d'autant plus pertinent qu'il n'est pas possible de manipuler les variables indépendantes pour des raisons d'éthique (Bryman et Bell, 2007). En effet, il s'agit ici de déterminer l'effet de certaines rétributions sur la dévalorisation de soi ou le sentiment d'avoir de la valeur pour l'organisation et, par conséquent, sur la détresse psychologique.

¹⁵ Traduction libre de : « *A cross-sectional design entails the collection of data on more than one case (usually quite a lot than one) and at a single point in time in order to collect a body of quantitative or quantitative data in connection with two or more variables (usually many more than two), which are then examined to detect patterns of association* » (Bryman et Bell, 2007, p. 62).

¹⁶ Traduction libre de : « *A study can be done in which data is gathered just once, perhaps over a period of days or weeks or months, in order to answer a research question* » (Sekaran, 2003, p. 135).

¹⁷ Traduction libre de : « *When the researcher is interested in delineating the important variables associated with the problem, the study is called a correlational study* » (Sekaran, 2003, p. 126).

Il serait peu moral de manipuler ces rétributions puisque ceci affecterait les individus psychologiquement. En l'occurrence, aucune intervention ou manipulation des variables n'a été effectuée lors de la collecte de données. Ainsi, cette recherche s'est déroulée en milieu naturel et le niveau d'analyse retenu pour notre étude est l'individu puisque l'intérêt est au niveau d'un état affectif interne à l'individu et personnel.

Ce devis a pour avantage de présenter une validité externe assez forte selon les caractéristiques de l'échantillon. La validité externe réfère à « la capacité des résultats d'une étude à être généralisés au-delà du contexte spécifique de la recherche »¹⁸ (Bryman et Bell, 2007, p. 50-51), soit à une autre population ou un autre contexte. De même, le caractère répliquable de l'étude est typiquement fort pour les études utilisant un tel devis. En effet, cette force prend racine dans la propension des chercheurs à partager leurs procédures, instruments de mesure et méthodes d'analyse des données (Bryman et Bell, 2015).

Toutefois, la validité interne est plutôt faible puisqu'aucun lien de causalité ne peut être établi (Bryman et Bell, 2007).

La validité interne d'un devis de recherche est assurée par les caractéristiques du devis, qui permettent d'être certain que les relations observées empiriquement entre les variables, dépendantes et indépendantes de la recherche, ne puissent pas être expliquées à l'aide d'autres facteurs ou d'autres variables que ceux pris en considération par le devis de recherche adopté » (Contandriopoulos, Champagne, Potvin *et al.*, 2005, p. 40).

En effet, le devis corrélationnel à coupe transversale permet uniquement de constater le co-variation des variables (Bryman et Bell, 2007). L'ordre temporel des variables ne peut pas être décelé (direction de la relation), et les explications

¹⁸ Traduction libre de : « *The issue is concerned with the question of whether the results of a study can be generalized beyond the specific research context* » (Bryman et Bell, 2015, p. 50-51).

rivales ne sont pas considérées. Toutefois, ce devis permet de tenir compte des explications rivales connues en contrôlant statistiquement leur effet (Bryman et Bell, 2007).

Pour contrer les limites reliées à la validité interne, une articulation théorique fondée sur une argumentation à la fois théorique et empirique est employée (Bryman et Bell, 2007). En l'occurrence, il est primordial que la formulation des hypothèses soit solide et logique.

3.2 L'échantillonnage

La population visée par notre étude est l'ensemble des employés syndiqués de trois centres d'appels associés au Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), soit 2 680 travailleurs. Aucune technique d'échantillonnage n'a été utilisée pour constituer un échantillon de départ. Suivant la technique du recensement, tous les membres de la population ont été invités à participer à notre étude. Ainsi, chaque personne avait une chance égale et non nulle de faire partie de l'échantillon de répondants final.

Puisqu'aucun échantillon de départ n'a été constitué, il est possible d'affirmer qu'il n'y a pas d'erreur aléatoire liée à l'échantillonnage. Toutefois, il est possible qu'une erreur systématique reliée aux caractéristiques particulières des participants se soit introduite puisque ceux qui répondent peuvent se sentir davantage interpellés par la détresse psychologique (plus haut niveau de détresse) ou encore ils peuvent avoir davantage l'énergie de répondre au sondage (bas niveau de détresse).¹⁹ À ce sujet, Fowler (1993) souligne que si les caractéristiques des non-répondants et des répondants sont différentes et liées au

¹⁹ Notre recherche s'inscrit dans la suite d'une étude effectuée en 2012 par Harrison, Cloutier et Beland-Ouellette.

sujet de l'étude, cela est plus propice aux biais si le taux de réponse est peu élevé. Pour vérifier la présence de biais systématiques, deux groupes de répondants ont été constitués : ceux qui ont répondu au questionnaire avant la relance des chercheurs et un autre groupe composé de personnes qui ont décidé de remplir le sondage suite à la relance. Les analyses ont montré que les caractéristiques des deux groupes étaient statistiquement similaires, tant en ce qui concerne les caractéristiques démographiques que sur le plan de la détresse psychologique (Harrison, Cloutier et Béland-Ouellet, 2012). Ces résultats laissent donc penser que les probabilités de biais systématiques sont faibles et que, du coup, l'échantillon est représentatif de sa population.

Également, le double comptage constitue une limite du recensement (Royer et Zarlowski, 2003, p. 192). À ce propos, un code d'accès unique a été envoyé aux participants dans le but d'éviter que ceux-ci répondent plus d'une fois au sondage électronique.

Au total, 659 travailleurs ont répondu au questionnaire, ce qui représente un taux de réponse de 24,59% répartis dans les trois centres d'appels. Selon la formule de Krejcie et Morgan (1970), il est possible de constater que les répondants sont en nombre suffisant puisque, pour une telle population, 336 participants étaient nécessaires pour assurer sa représentativité.

L'échantillon est plutôt équilibré en ce qui concerne la répartition homme-femme : 54% des répondants sont de sexe masculin et 46% de sexe féminin. Globalement, les participants sont relativement jeunes de sorte que 58% de l'échantillon est âgé de 35 ans ou moins. Seulement 19% des répondants cumulent plus de onze années de service chez leur employeur. De plus, le nombre d'années de service est peu élevé puisque 47% des participants travaillent pour leur centre d'appels depuis 3 ans ou moins. Le tableau 3.1 présente les caractéristiques de l'échantillon de manière plus détaillée.

Tableau 3.1 Description de l'échantillon

Sexe	
Hommes	352 (54%)
Femmes	302 (46%)
Groupe d'âges	
18 à 25 ans	96 (15%)
26 à 35 ans	279 (43%)
36 à 45 ans	128 (20%)
46 à 55 ans	115 (18%)
56 ans et plus	37 (6%)
Nombre d'années de service	
Moins de 1 an	61 (9%)
De 1 à 3 ans complet	248 (38%)
De 4 à 10 ans complet	224 (34%)
De 11 à 20 ans complet	65 (10%)
De 21 à 30 ans complet	44 (7%)
Plus de 30 ans	13 (2%)

3.3 La technique de collecte de données

Le questionnaire auto-administré (électronique et papier) est la technique de collecte de données retenue dans le cadre de cette étude. Ainsi, un questionnaire est « un instrument de collecte de données pour les grands échantillons, ayant un format standardisé et impersonnel qui aide à améliorer l'objectivité des réponses collectées »²⁰ (Krishnaswamy, Sivakumar et Mathirajan, 2006, p. 304). Un questionnaire a donc deux principales caractéristiques : 1) les questions sont uniformes et 2) le questionnaire est auto-administré, ce qui veut dire que les questions sont répondues sans que le chercheur soit présent. En plus d'assurer l'anonymat, de réduire la désirabilité sociale et d'assurer davantage de sincérité dans les réponses, le questionnaire auto-administré présente l'avantage d'assurer que les répondants ne sont pas affectés par les variations de questions de

²⁰ Traduction libre de : « *This is the instrument for data collection in survey research for large samples. Interpersonal and standard formats helps in getting data objectively* » (Krishnaswamy et al., 2006, p. 304).

l'intervieweur (Bryman et Bell, 2007). Lorsqu'il est administré par Internet, le questionnaire permet également des économies de temps et d'argent (Baumard, Donada, Ibert *et al.*, 2003). En somme, le questionnaire représente un outil pertinent pour une recherche hypothético-déductive qui vise à tester la portée générale d'hypothèse de recherche formulé *a priori* puisqu'il permet de sonder un grand nombre de personnes de manière standardisée (Bryman et Bell, 2007).

La collecte des données s'est déroulée une seule fois, soit entre le 13 février et le 16 mars 2012, par le biais d'un sondage électronique sur le site de sondage *Survey Monkey* (pour 1 centre d'appels) et d'un sondage papier (pour 2 centres d'appels).

Dans le premier cas, chaque participant a reçu un courriel d'invitation pour participer à l'étude contenant un code d'accès individuel au sondage en ligne. Cette mesure de sécurité permettait de s'assurer que chaque personne ne réponde qu'une seule fois au questionnaire puisque le double comptage est une limite du recensement (Royer et Zarlowski, 2003, p. 192). Une relance a été effectuée après 15 jours afin de rappeler aux employés qu'ils pouvaient répondre au sondage en ligne pour stimuler le taux de réponse, technique reconnue comme étant efficace pour amasser un plus grand nombre de questionnaires complétés (Baumard *et al.*, 2003).

En ce qui concerne les deux autres centres d'appels, le questionnaire auto-administré a été expédié par la poste aux participants accompagné d'une lettre d'invitation à participer à l'étude et d'une enveloppe de retour préaffranchie. Ces documents ont été postés à l'adresse personnelle des salariés. Encore une fois, une opération de rappel a eu lieu après 15 jours pour diminuer le nombre de non-répondants (Baumard *et al.*, 2003).

Afin de pallier au faible taux de réponse typique à notre technique de collecte de données, une lettre de présentation convaincante mettant en lumière l'objectif de

la recherche et l'importance d'y participer a été jointe au questionnaire dont la concision avait été assurée (Bryman et Bell, 2007).

3.4 Les instruments de mesure

Avant de présenter les instruments de mesure utilisés dans le cadre de notre recherche, il importe de définir l'opérationnalisation des variables. De manière générale, l'opérationnalisation part du principe selon lequel le modèle théorique doit trouver son référent dans la réalité empirique afin de faire l'objet d'une recherche (Contandriopoulos *et al.*, 1990, p. 29). Pour en venir à mesurer empiriquement un concept, il faut d'abord cibler une définition opérationnelle puis en découler des indicateurs (Bryman et Bell, 2007, p. 159). En effet, « l'opérationnalisation des concepts revient à spécifier les indicateurs empiriques [précis et spécifiques] qui représentent les concepts théoriques » (Giordano et Jolibert, 2008, p. 65) afin de collecter les données auprès des participants. En l'occurrence, « l'opérationnalisation est l'ensemble des procédés qui sont mis en œuvre pour traduire concrètement un concept, qu'il s'agisse des opérations de mesure, dans le cas de la variable dépendante, ou des opérations de manipulation de la situation dans le cas de la variable indépendante » (Philippot, 2000, p. 83). En somme, « l'opérationnalisation fait le lien entre la formulation de l'hypothèse et la méthode employée dans la recherche » (Philippot, 2000, p. 83) ou encore entre la théorie et la pratique.

3.4.1 Variable dépendante

La détresse psychologique, rappelons-le, est définie comme un état psychologique marqué par l'irritabilité, l'anxiété, le découragement et la dévalorisation de soi

(Hardy *et al.*, 2003; Massé, 2000). Ce concept central a été mesuré avec la traduction française de l'instrument K6 (Kessler *et al.*, 2002), effectuée par Préville, Boyer, Potvin et leurs collègues (1992) et utilisée dans le cadre de l'*Enquête Santé Québec*.

Cet instrument de mesure comporte six énoncés couvrant toutes les composantes du concept de la détresse psychologique, soit 1) l'irritabilité, 2) l'anxiété, 3) le découragement, et 4) la dévalorisation de soi (Massé, 2000; Hardy *et al.*, 2003). L'échelle de mesure est graduée à cinq modalités de réponses, soit : jamais, rarement, parfois, la plupart du temps et tout le temps. La validité de cet instrument a été démontrée : le K6 a une cohérence interne fiable et une excellente précision et fidélité à travers plusieurs échantillons sociodémographiques (Kessler, Andrews, Colpe *et al.*, 2002). La fidélité et la validité de la version française utilisée dans le cadre de cette étude ont également été démontrées (Préville *et al.*, 1992).

Voici les énoncés :

Au cours des derniers mois, à quelle fréquence vous êtes-vous senti...

- Nerveux/Nerveuse
- Désespéré(e)
- Agité(e) ou ne tenant pas en place
- Si déprimé(e) que plus rien ne pouvait vous faire sourire
- Que tout était un effort
- Bon(ne) à rien faire

Le participant doit donc indiquer dans quelle mesure il a ressenti ces sentiments au cours des derniers mois. La somme des points attribués à chaque modalité de réponse donne ainsi le niveau de détresse psychologique (soit faible, modérée ou élevée (importante ou très importante), comme nous le verrons dans la section portant sur les résultats descriptifs. Toutefois, pour réaliser les analyses

statistiques nous avons utilisé un indice représentant la moyenne des réponses aux six énoncés.

3.4.2 Variables indépendantes

D'entrée de jeu, soulignons un élément important quant au choix des instruments de mesure. Notre étude inclut trois types de récompenses (soit la perception d'équité à l'égard de la reconnaissance, de la sécurité d'emploi et des promotions). Or, l'outil de mesure proposé par Siegrist et ses collègues (2004) n'évalue que la considération des superviseurs et des collègues. Nous avons donc utilisé d'autres instruments mesure.

Perception d'équité à l'égard de la reconnaissance

La reconnaissance du supérieur immédiat vise la quantité et la qualité du travail accompli par un travailleur et ses accomplissements dans le cadre de son travail (Brun et Dugas, 2005). Afin de mesurer si les travailleurs jugent recevoir la reconnaissance méritée (c.-à-d. équitable), nous avons utilisé l'instrument de mesure des récompenses contingentes de Podsakoff, Todor, Grover et *al.* (1984). Trois énoncés ont été retenus ($\alpha = 0,92$). Une échelle graduée à sept modalités de réponse allant de complètement faux (1) à parfaitement vrai (7) est utilisée pour permettre au participant de répondre. L'indice a été constitué par la moyenne des réponses obtenues pour les trois énoncés.

Voici les énoncés :

Indiquez dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Mon superviseur me fait toujours des commentaires positifs lorsque j'ai un bon rendement <input type="radio"/> Mon superviseur me manifeste une reconnaissance hors de l'ordinaire lorsque mon rendement est particulièrement bon <input type="radio"/> Mon superviseur me félicite quand je fais un travail de meilleure qualité que la moyenne

Perception d'équité à l'égard de la sécurité d'emploi

La sécurité d'emploi, soit la perception que la relation d'emploi sera maintenue à long terme, est mesurée à l'aide de la version française de l'instrument de mesure développé par Oldham, Kulik, Stepina *et al.* (1986). Les trois questions ($\alpha = 0,86$) présentent les mêmes modalités de réponse que la variable précédente, soit de complètement faux (1) à parfaitement vrai (7). L'indice de la perception de la sécurité d'emploi correspond à la moyenne des réponses aux trois énoncés.

Voici les énoncés :

Indiquez dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> J'ai une bonne sécurité d'emploi <input type="radio"/> Je pourrais garder mon emploi aussi longtemps que je le souhaite <input type="radio"/> Quelles que soient les conditions économiques, je vais avoir un emploi dans mon organisation actuelle

Perception d'équité à l'égard des promotions

L'équité des promotions, soit la probabilité pour un travailleur d'obtenir un avancement professionnel alors qu'il le mérite, est mesurée par le *Job satisfaction survey* (Spector, 1997). Comportant trois énoncés ($\alpha = 0,79$), il présente également une échelle allant de complètement faux (1) à parfaitement vrai (7). Encore ici, l'indice a été constitué par la moyenne des réponses obtenues pour les trois énoncés.

Voici les énoncés :

Indiquez dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.

- Il y a trop peu de chances de promotion pour mon emploi (énoncé inversé et recodé)
- Ceux qui performent au travail ont des bonnes chances d'obtenir une promotion
- Je suis satisfait de mes possibilités de promotion

3.4.3 Variable médiatrice

La perception d'être estimé par l'organisation est mesurée par l'instrument développé par Pierce, Gardner, Cummings *et al.* (1989). Représentant le sentiment d'avoir de la valeur pour son organisation, ce concept est mesuré par le biais de six questions ($\alpha = 0,94$) accompagnées d'une échelle de Likert à cinq points allant de fortement en désaccord (1) à fortement en accord (5). Cette variable médiatrice correspond à la moyenne des réponses obtenues pour les six énoncés.

Voici les énoncés :

Quand je suis au travail...

- J'ai l'impression de valoir quelque chose
- Je me sens important (e)
- Je pense qu'on me fait confiance
- Je sens qu'on croit en moi
- Je me sens valorisé(e)
- Je me sens utile

3.4.4 Variables de contrôle concernant l'organisation du travail

Demande psychologique

La demande psychologique représente la charge psychologique sur le plan quantitatif (quantité de travail) et qualitatif (tâches inattendues, niveau de complexité) (Karasek, 1979; Niedhammer, Ganem, Gendrey *et al.*, 2006). Les six énoncés de l'outil de Karasek (1979) traduit en français (Niedhammer, *et al.*, 2006), présentent une bonne cohérence interne ($\alpha = 0,80$). Ils sont accompagnés d'une échelle de mesure à cinq points allant de (1) complètement faux » à (5) parfaitement vrai. Encore une fois, l'indice a été constitué par la moyenne des réponses obtenues pour les six énoncés.

Voici les énoncés :

Indiquez dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation

- Mon travail me demande de travailler très vite
- On me demande d'effectuer une quantité excessive de travail
- Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail (énoncé inversé et recodé)
- Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense
- Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard
- Mon travail est très « bousculé »

Latitude décisionnelle

La latitude décisionnelle est définie comme : « le contrôle potentiel du travailleur sur ses tâches et sur sa conduite durant de sa journée de travail »²¹ (Karasek, 1979, p. 289-290). Ce concept se subdivise en deux dimensions, soit l'utilisation des compétences et l'autonomie décisionnelle. L'utilisation des compétences est définie comme « la possibilité d'utiliser et de développer ses compétences et qualifications » (Niedhammer *et al.*, 2006 : 414). Quant à l'autonomie décisionnelle, il s'agit de « la marge de manœuvre dans la manière de faire son travail et de prendre part aux décisions qui s'y rattachent » (Niedhammer *et al.*, 2006 : 414). Sept énoncés ($\alpha = 0,79$) et une échelle de mesure en cinq points allant de (1) complètement faux à (5) parfaitement vrai ont été utilisés afin de mesurer cette variable. L'indice a été constitué par la moyenne des réponses obtenues pour les sept énoncés.

²¹ Traduction libre de : « *Job decision latitude is defined as the working individual's potential control over his tasks and his conduct during the working day* » (Karasek, 1979, p. 289-290).

Voici les énoncés :

Indiquez dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles ○ Mon travail me demande d'être créatif (ve) ○ Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même ○ Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (énoncé inversé et recodé) ○ Dans mon travail, j'ai des activités variées ○ J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail ○ J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles

Conflit de rôle

Le conflit de rôle est défini comme le « degré de compatibilité-incompatibilité des attentes liées à l'accomplissement d'un rôle »²² (Lachance, Tétreau, Pépin., 1997, p. 284). Cette « congruence et [cette] compatibilité sont déterminées en fonction de certains standards ou de certaines conditions (Rizzo, House et Lirtzman, 1970 : 155). Ce concept a été mesuré à l'aide de la version française de l'instrument de Rizzo *et al.* (1970) validée par Lachance et ses collègues (1997). Les cinq énoncés sont mesurés par le biais d'une échelle de mesure à sept points, soit (1) entièrement en désaccord » à (7) entièrement d'accord ($\alpha = 0,85$). De même, l'indice a été constitué par la moyenne des réponses obtenues pour les cinq énoncés.

²² Traduction libre de : « [...]where congruency or compatibility is judged relative to a set of standards or conditions [...] » (Rizzo *et al.*, 1970, p. 155).

Voici les énoncés :

Indiquez dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation
<ul style="list-style-type: none">○ Je dois faire des choses qui devraient être faites autrement○ Je dois aller à l'encontre des règles ou des politiques pour accomplir mes tâches○ Je reçois des demandes incompatibles de deux ou plusieurs personnes○ Je fais des choses susceptibles d'être acceptées par les uns et non acceptées par les autres○ On m'attribue une tâche sans les ressources et le matériel adéquats pour l'exécuter

3.4.5 Autres variables de contrôle

Également, afin d'assurer que les résultats ne soient pas attribuables aux caractéristiques personnelles des participants, les variables de contrôle démographiques ont été ajoutées, soit le sexe, l'âge et le nombre d'années de service.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS

Maintenant que nous avons présenté le cadre méthodologique qui encadre la collecte des données, il convient d'analyser, d'interpréter et de discuter des résultats. Pour ce faire, nous présenterons d'abord les résultats descriptifs. Puis, nous présenterons les résultats de l'analyse factorielle en composantes principales. Nous procéderons ensuite à la vérification de nos hypothèses de recherche. Nous terminerons par la discussion des résultats.

4.1 Les résultats descriptifs et la corrélation entre les variables

4.1.1 Les techniques utilisées

Trois techniques d'analyse ont été utilisées pour générer les résultats descriptifs, soit la moyenne, l'écart-type et la corrélation. Il convient de définir chacun de ces termes avant de poursuivre avec la présentation des résultats.

Pour commencer, la moyenne est une « mesure de tendance centrale qui correspond à la somme d'un ensemble de valeurs divisées par le nombre total de valeurs » (Fortin et Gagnon, 2010, p. 491). Contrairement aux autres mesures de tendance centrale, elle présente l'avantage d'être la plus stable (Fortin et Gagnon.,

2010, p. 498). Or, puisqu'elle prend en considération « chaque score dans un ensemble de données [, elle est susceptible d'être influencée par] les valeurs extrêmes » (Fortin et Gagnon, 2010, p. 498). Cette limite affecte peu nos résultats puisque nous avons utilisé des échelles de mesure comportant cinq ou sept modalités de réponse. Par conséquent, les valeurs possibles ne sont pas ce que nous pourrions qualifier d'« extrêmes ».

La moyenne est plus parlante lorsqu'elle est interprétée en fonction de l'écart-type, une « mesure de dispersion qui correspond à la racine carrée de la variance », soit « la valeur globale de dispersion des scores par rapport à la moyenne » (Fortin et Gagnon, 2010, p. 495). Donc, l'écart-type « tient compte de la distance entre chacun des scores d'une distribution par rapport à la moyenne du groupe » (Fortin et Gagnon, 2010, p. 495).

La troisième technique d'analyse retenue est la corrélation, laquelle est présentée sous forme de coefficient. Celui-ci est utile pour identifier les relations linéaires entre deux variables, laquelle signifie que la variation de la première variable va de pair avec la variation de la seconde variable (Martin, 2012). Le coefficient de corrélation est ainsi un « indice du degré de relation linéaire » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 404) ou une « mesure d'association entre deux variables, dont la valeur se situe entre -1,00 et +1,00 » (Fortin et Gagnon, 2010, p. 501). La mesure d'association présente deux caractéristiques : son signe (+ ou -) et sa valeur. D'une part, « le coefficient est soit positif ou négatif, ce qui indique la direction de la relation »²³ entre les variables (Bryman et Bell, 2007, p. 362). Une relation positive signifie que les deux variables varient dans le même sens (lorsque la valeur de la première augmente, la valeur de la deuxième augmente), alors qu'une relation négative témoigne d'une variation inverse (lorsque la valeur de la première variable augmente ou diminue, la valeur de l'autre variable fait

²³ Traduction libre de: « *The coefficient will be either positive or negative – this indicates the direction of the relationship* » (Bryman et Bell, 2007: 362).

l'inverse) (Fortin et Gagnon, 2010). D'autre part, « plus le coefficient est près de 1 [-1 ou +1], plus la relation est forte; plus le coefficient est près de 0, plus la relation est faible »²⁴ (Bryman et Bell, 2007, p. 362). En l'occurrence, le coefficient de corrélation signifie que la force de la relation entre les deux variables est moyenne, s'il se situe entre $\pm 0,50$ et $\pm 0,70$. Lorsqu'il se chiffre à $\pm 0,70$, il indique que la relation est forte (Fortin et Gagnon, 2010, p. 502). Bien entendu, le coefficient de corrélation doit être interprété à la lumière du niveau de confiance (dont l'inverse est désigné par le terme « niveau de signification »).

Ainsi, comme il est possible de le voir au Tableau 4.1, plusieurs coefficients de corrélation sont significatifs, quoi que faibles puisqu'ils se situent sous le seuil de 0,50. Or, quelques coefficients sont significatifs et de force moyenne. Par exemple, la perception de l'estime de l'organisation et la détresse psychologique présente un coefficient statistiquement significatif de -0,527 ($p \leq 0,01$). De même, la variable « perception de l'estime de l'organisation » est moyennement corrélée avec la latitude décisionnelle (0,578, $p \leq 0,01$) et la perception de la reconnaissance provenant du supérieur immédiat (0,547, $p \leq 0,01$).

²⁴ Traduction libre de : « *The closer the coefficient is to 1, the stronger the relationship the closer it is to 0, the weaker the relationship* » (Bryman et Bell, 2007, p. 362).

Tableau 4.1
Résultats descriptifs et intercorrélations entre les variables

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Demande psychologique	0,80							
2. Latitude décisionnelle	-.054	0,79						
3. Conflit de rôle	.51**	-.23**	0,85					
4. Perception de la reconnaissance	-.29**	.40**	-.31**	0,92				
5. Équité des promotions	-.30**	.44**	-.39**	.44**	0,79			
6. Sécurité d'emploi	-.15**	.21**	-.13**	.23**	.15**	0,86		
7. Perception de l'estime de l'organisation	-.34**	.58**	-.35**	.55**	.49**	.33**	0,94	
8. Détresse psychologique	.50**	-.28**	.43**	-.27**	-.31**	-.20**	-.53**	0,88
Moyenne	3,30	3,37	3,69	4,64	3,58	5,51	3,34	2,38
Écart-type	0,82	0,70	1,51	1,78	1,76	1,35	1,02	0,90
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	7,00	7,00	7,00	7,00	5,00	5,00

Note : * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$. Alpha de Cronbach dans la diagonale.

Il est aussi possible de discuter des réponses mêmes des répondants en abordant la moyenne et l'écart-type de chacune des variables. Débutons par la variable dépendante de l'étude, la détresse psychologique, pour ensuite aborder les variables indépendantes et de contrôle.

4.1.2 Variable dépendante : la détresse psychologique

Rappelons que la détresse psychologique est un état psychologique désagréable caractérisé par l'anxiété, l'irritabilité, la tristesse, le découragement et la dévalorisation de soi (Hardy *et al.*, 2003; Massé, 2000). Pour calculer le niveau de détresse psychologique des travailleurs, il est d'abord nécessaire d'attribuer un certain nombre de points en fonction de la modalité de réponse choisie par le répondant comme le suggèrent Vézina, Cloutier, Stock *et al.* (2011). Le tableau

4.2 montre l'attribution des points en fonction des différentes modalités de réponse :

Tableau 4.2
Attribution des points selon les modalités de réponse

Modalité de réponse pour chacun des six énoncés	Pointage
Jamais	0
Rarement	1
Parfois	2
La plupart du temps	3
Tout le temps	4

Ensuite, l'addition des points obtenus pour chacun des six énoncés représente le niveau de détresse psychologique du répondant. Ce niveau peut être qualifié selon un continuum allant de « faible niveau de détresse psychologique » à « niveau de détresse psychologique important » (Vézina *et al.* 2011). On considère que le niveau de détresse est élevé et problématique lorsque le score atteint 7 sur 24 (Vézina *et al.* 2011).

Tableau 4.3
Pourcentage de détresse psychologique chez les répondants

Détresse psychologique	
0 à 4 - faible	25,8 %
5 et 6 - modéré	16,7 %
7 à 24 - Élevé	
7 à 12 - importante	36,6 %
13 à 24 très importante	20,8 %
	57,4%
	100%

Comme le montre le tableau 4.3, un peu plus de la moitié des répondants, soit 57,4%, souffre d'un niveau élevé de détresse psychologique. Les autres répondants éprouvent une détresse psychologique de niveau faible et modéré. En ce qui concerne les variables indépendantes et de contrôle, le tableau 4.4 présente le pourcentage de répondants en accord avec chacun des énoncés proposés.

Tableau 4.4
Taux d'accord par variable

Variabiles indépendantes	Pourcentage des répondants s'étant prononcé en accord avec les énoncés proposés ²⁵	Moyenne (écart-type)
Perception d'équité à l'égard de la reconnaissance	64,8%	4,64 (1,78)
Équité des promotions	38,6%	3,58 (1,76)
Sécurité d'emploi	84,4%	5,51 (1,35)
Variable médiatrice		
Perception de l'estime accordée par l'organisation	61,7%	3,34 (1,02)
Variabiles de contrôle		
Demande psychologique	53,8%	3,31 (0,82)
Latitude décisionnelle	53,3%	3,37 (0,70)
Conflit de rôle	40,4%	3,69 (1,51)

²⁵ Le % des répondants s'étant prononcés en accord avec l'énoncé proposé regroupe les répondants ayant indiqué à titre de réponse les catégories « plutôt d'accord » et « en accord ».

4.2 L'analyse en composantes principales

4.2.1 Présentation théorique de l'analyse en composantes principales

L'analyse en composantes principales (ACP) est une technique de réduction de données qui « permet de réduire plusieurs [énoncés] plus ou moins corrélés entre eux en quelques dimensions qui se présentent sous forme de combinaisons linéaires appelées composantes principales ou facteurs » (Daghfous, 2006, p. 216). Concrètement, « l'ACP réduit l'ensemble original de variables afin de produire un ensemble de taille réduite qui récupère le maximum de la variance du premier ensemble »²⁶ (Dillon et Goldstein, 1984, p. 24). Ainsi, l'ACP vise à « déterminer un petit nombre de facteurs (ou composantes principales) qui permettent d'expliquer le plus possible la variation des données »²⁷ (Dillon et Goldstein, 1984, p. 24). Plus précisément, il s'agit ainsi de « déterminer le nombre de facteurs idéal pour expliquer la variance totale de l'échantillon sur l'ensemble des variables mesurées » (Daghfous, 2006, p. 216). Selon les auteurs, la variance expliquée par les facteurs doit être supérieure aux seuils de 60 pour cent (Hair, Black, Babin *et al.*, 2006, p. 122), de 70 pour cent (Daghfous, 2006, p. 224) ou encore de 80 pour cent (Bryman et Bell, 2007).

Nous avons effectué une ACP afin de vérifier que les énoncés des instruments de mesure représentaient bien les construits qu'ils étaient supposés représenter. Pour y parvenir, nous avons suivi quatre principes.

²⁶ Traduction libre de : « *Principal components analysis transforms the original set of variables into a similar set variables into a smaller set of linear combinations that account for most of the variance of the original set* » (Dillon et Goldstein, 1984: 24).

²⁷ Traduction libre de : « *The purpose of the principal components analysis is to determine factors (i.e., principal components) in order to explain as much as the total variation in the data as possible with as few of these factors as possible* » (Dillon et Goldstein, 1984: 24).

Pour commencer, nous avons retenu uniquement les facteurs dont la valeur propre était supérieure à 1 (*Eigenvalues* >1). En privilégiant des valeurs propres supérieures à un, il est possible de penser que « la variance expliquée dépasse la variance expliquée par une seule variable » (Daghfous, 2006, p. 224).

Ensuite, nous avons employé la rotation orthogonale de type Varimax puisqu'elle permet une rotation à 90 degrés de l'axe des facteurs et, par le fait même, une séparation plus claire des facteurs (Hair *et al.*, 2006 : 126). Les points de saturation obtenus, soit la corrélation entre l'énoncé et la composante ou encore « le poids d'un énoncé sur le facteur »²⁸ (Pedhazur et Pedhazur Schmelkin, 1991, p. 67), devront être suffisamment élevés. À ce propos, de manière générale, plus le point de saturation est élevé, plus le facteur produit un impact sur l'indicateur (Pedhazur et Pedhazur Schmelkin, 1991, p. 67). Il est possible de cibler un point de saturation minimal requis de 0,40 pour interpréter la structure des facteurs (Hinkin, 1998, p. 108). Roussel (2005, p. 264) propose également un barème pour juger des points de saturation :

Une variance des items expliquée par les axes principaux supérieure à 0,80 indique que les énoncés sont très bien représentés. Ils le sont bien quand la variance est comprise entre 0,65 et 0,80. Ils le sont moyennement quand elle est située entre 0,40 et 0,65. Enfin, ils le sont médiocrement en deçà de 0,40 et devraient être éliminés (Roussel, 2005, p. 264).

Toutefois, ce continuum doit être utilisé à titre de référence uniquement, car les points de saturation sous le seuil de 0,40 peuvent être significatifs si l'échantillon est suffisamment grand (Hair *et al.*, 2006 : 128).

En outre, il convient de s'assurer que tous les énoncés saturent sur un seul facteur. Pour y parvenir un processus itératif d'élimination des énoncés a été réalisé.

²⁸ Traduction libre de : « [...] *a factor loading is the weight of an indicator on the factor* [...] » (Pedhazur et Pedhazur Schmelkin, 1991: 67).

Comme le suggère Roussel (2005, p. 265-266), « les items ayant des contributions supérieures à 0,30 sur plusieurs facteurs ou aucune contribution au moins égale à 0,30 sur l'un des facteurs principaux retenus » ont été retirés dans le but de conserver uniquement les points de saturation supérieurs à 0,40.

Finalement, une fois la structure factorielle bien définie, il est utile de calculer la cohérence interne de chacun des facteurs afin de vérifier le « degré d'homogénéité de tous les énoncés d'un instrument de mesure » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 296). Pour y parvenir, nous avons calculé pour chacun des facteurs l'alpha de Cronbach qui est l'« indice de fidélité qui évalue la cohérence interne d'une échelle composée de plusieurs énoncés » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 296). Nous nous sommes ainsi assurés que les réponses aux énoncés visant à mesurer le même construit étaient cohérentes entre-elles (Pedhazur et Pedhazur Schmelkin, 1991, p. 90). En effet, « tester l'homogénéité des sous échelles [revient à vérifier] la capacité d'un ensemble d'items à ne représenter qu'une seule et même facette du construit » (Roussel, 2005, p. 267-268) et donc à vérifier l'unidimensionnalité du construit. Les alphas de Cronbach supérieurs à 0,70 (Kline, 1998, p. 29) ou encore supérieurs à 0,80 (Bryman et Bell, 2007, p. 164) sont considérés comme satisfaisants.

4.2.2 Utilisation de l'analyse factorielle en composantes principales

Maintenant que l'ACP a été présentée, il convient de décrire la façon dont nous l'avons conduite dans le cadre de cette recherche. L'analyse en composantes principales a été effectuée en trois temps, soit en fonction des catégories de variables. Ainsi, la première analyse concernait les variables indépendantes et les variables de contrôle, la seconde ciblait la variable médiatrice et la dernière visait la variable dépendante.

Pour commencer, nous avons introduit tous les énoncés servant à mesurer les trois variables indépendantes de justice distributive (perception d'équité à l'égard de la reconnaissance, de sécurité d'emploi et des chances de promotion) ainsi que les trois variables de contrôle (conflit de rôle, latitude décisionnelle et demande psychologique) que nous avons choisies. Sept facteurs ont été générés et la quasi-totalité des énoncés avaient un point de saturation élevé sur le facteur auquel ils devaient appartenir. Par contre deux énoncés qui posaient problème ont été supprimés. Le premier²⁹, qui avait été inversé et recodé, portait sur la latitude décisionnelle. Ce dernier saturait sur le septième facteur. Le deuxième énoncé³⁰ problématique devait représenter la demande psychologique, mais son point de saturation se trouvait sur le facteur appartenant au conflit de rôle. Nous avons donc refait l'analyse en composantes. Toutefois, un autre énoncé³¹ a été remis en question puisqu'il ne saturait pas sur le bon facteur. Nous l'avons donc supprimé. Finalement, la structure finale comportait six facteurs, soit un par variable. Tous les énoncés restants avaient un point de saturation supérieur à 0,40 sur leur facteur respectif. Les six facteurs restituaient ensemble 61,82% de la variance des données, ce qui est supérieur au seuil de 60% proposé par Hair et ses collègues (2006, p. 122). Les énoncés composant les six facteurs ainsi que leurs points de saturation sont représentés au Tableau 4.5.

²⁹ Latitude 2 (REC). Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives

³⁰ Demande PSY 7. Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail

³¹ Latitude 5. Mon travail demande un haut niveau de compétence

Tableau 4.5 Analyse factorielle des variables indépendantes et des variables de contrôle

Énoncés	Facteur 2 Latitudo de décisionnelle	Facteur 3 Demande psychologique	Facteur 1 Conflit de rôle	Facteur 4 Perception de la reconnaissance	Facteur 6 Promotions	Facteur 5 Sécurité d'emploi
Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	.408	.373	-.189	.276	-.076	.097
Mon travail me demande d'être créatif	.747	.159	-.061	.105	.037	.009
Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même	.700	-.078	-.100	.091	.037	.070
Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (inversé)	.490	-.464	-.063	-.071	.155	-.063
Dans mon travail, j'ai des activités variées	.675	-.044	-.053	.064	.213	.101
J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail	.730	-.176	-.028	.175	.148	.142
J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	.580	-.027	-.192	.288	.348	.192
Mon travail me demande de travailler très vite	-.043	.695	.064	.001	.015	-.044
On me demande d'effectuer une quantité excessive de travail	-.097	.732	.256	-.173	-.111	-.102
Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail (inversé)	-.253	.527	.251	-.171	-.011	-.199
Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense	.136	.672	.132	-.046	-.145	.005
Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard	.170	.449	.454	-.209	.022	.022
Mon travail est très « bousculé »	-.117	.674	.379	-.155	-.018	-.107
Je dois faire des choses qui devraient être faites autrement	-.128	.116	.639	.028	-.232	.015
Je dois aller à l'encontre des règles ou des politiques pour accomplir mes tâches	-.128	.066	.773	-.030	-.065	-.026
Je reçois des demandes incompatibles de deux ou plusieurs personnes	-.094	.197	.804	-.132	-.058	-.041
Je fais des choses susceptibles d'être acceptées par les uns et non acceptées par les autres	-.048	.141	.767	-.103	-.101	.023
On m'attribue une tâche sans les ressources et le matériel adéquats pour l'exécuter	-.069	.270	.616	-.132	-.187	-.063

Mon superviseur me fait toujours des commentaires positifs lorsque j'ai un bon rendement	.147	-.131	-.107	.881	.120	.102
Mon superviseur me manifeste une reconnaissance hors de l'ordinaire lorsque mon rendement est particulièrement bon	.191	-.137	-.097	.845	.206	.076
Mon superviseur me félicite quand je fais un travail de meilleure qualité que la moyenne	.188	-.104	-.143	.856	.186	.083
Il y a trop peu de chances de promotion pour mon emploi (inverse)	.102	-.175	-.196	.063	.773	.071
Ceux qui performant au travail ont des bonnes chances d'obtenir une promotion	.204	.040	-.191	.249	.715	-.002
Je suis satisfait de mes possibilités de promotion	.275	-.126	-.187	.266	.730	.143
J'ai une bonne sécurité d'emploi	.067	.016	-.041	.079	-.012	.865
Je pourrais garder mon emploi aussi longtemps que je le souhaite	.019	-.070	-.058	.128	.017	.893
Quelles que soient les conditions économiques, je vais avoir un emploi dans mon organisation actuelle	.087	-.076	-.020	.099	.034	.824
Si mon poste était éliminé, mon employeur actuel m'offrirait un autre emploi	.223	-.101	.069	-.074	.219	.480

La deuxième analyse en composantes principales que nous avons conduite concernait la variable médiatrice, soit la « perception de l'estime témoignée par l'organisation ». L'analyse a généré un seul facteur, lequel restituait 77,45% de la variance des données originales. Les points de saturation supérieurs à 0,70 indiquent une structure bien définie (Hair *et al.*, 2006 p. 128).

Tableau 4.6

Analyse en composantes principales de la variable médiatrice

Facteur 1 Perception de l'estime témoignée par l'organisation	
Indicateur 1. j'ai l'impression de valoir quelque chose	.895
Indicateur 2. je me sens important	.900
Indicateur 3. je pense qu'on me fait confiance	.837
Indicateur 4. je sens qu'on croit en moi	.902
Indicateur 5. je me sens valorisé(e)	.910
Indicateur 6. je me sens utile	.831

Finalement, une troisième analyse en composantes principales a été effectuée pour vérifier la structure de la variable dépendante, soit la détresse psychologique. Encore une fois, un seul facteur expliquant 62,89% de la variance des données est ressorti de l'analyse. Tous les points de saturation des énoncés sont supérieurs à 0,60, ce qui est acceptable (Hair *et al.*, 2006 : 122).

Tableau 4.7

Analyse en composantes principales de la variable dépendante

Facteur 1 Détresse psychologique	
Indicateur 1. nerveux/nerveuse	.761
Indicateur 2. Désespéré (e)	.849
Indicateur 3. Agité (e) ou ne tenant pas en place	.602
Indicateur 4. Si déprimé (e) que plus rien ne pouvait vous faire sourire	.857
Indicateur 5. Que tout était un effort	.882
Indicateur 6. Bon (ne) à rien	.774

Finalement, nous avons calculé les alphas de Cronbach pour chacun des facteurs identifiés. Allant de 0,79 à 0,94, les alphas peuvent être considérés comme satisfaisants. Seule la variable « perception d'équité à l'égard des promotions »

($\alpha=0,79$) comportant trois énoncés et la variable « latitude décisionnelle » ($\alpha=0,79$) présentent un alpha inférieur au seuil de 0,80 comme le privilégient Bryman et Bell (2007).

4.3 La vérification des hypothèses

Maintenant que les statistiques descriptives ont été présentées, il convient de se pencher sur les statistiques inférentielles qui « permettent[...]de vérifier des hypothèses auprès d'une population en utilisant des données d'échantillons[...] » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 411). Nous présenterons les techniques d'inférence statistiques retenues, puis nous discuterons de l'utilisation que nous en avons fait avant de présenter les résultats des hypothèses de recherche.

4.3.1 Présentation des techniques de statistiques inférentielles

De manière générale, « l'inférence statistique sert à déterminer dans quelle mesure l'information provenant d'un échantillon peut s'étendre à l'ensemble d'une population » (Fortin et Gagnon, 2016 :411). Pour analyser les données, nous avons utilisé différentes techniques de statistiques inférentielles. Celles-ci servent « [...]à vérifier des hypothèses au sujet des relations entre les variables[...] » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 416). En effet, « un test d'hypothèse est une méthode d'inférence statistique qui permet de faire un choix, non sans risque de se tromper, entre deux hypothèses contraires à partir de renseignements obtenus auprès d'échantillons » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 416). Nous avons donc adopté « une procédure d'inférence qui vise, par la réfutation de l'hypothèse nulle, à rendre l'hypothèse de recherche vraisemblable » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 416).

Afin de limiter les erreurs lors du rejet ou non des hypothèses nulles, nous avons mis en place deux mesures. La première visait à minimiser le risque d'erreur de type I qui est « commise quand on rejette l'hypothèse nulle alors qu'elle est vraie » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 419). Nous nous sommes donc assurés que le seuil de signification était strictement inférieur à 5 pour cent afin qu'il y ait un « risque maximal de 5% de rejeter incorrectement H_0 » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 420). La seconde mesure a été prise afin de limiter le risque d'erreur de type II, soit lorsqu' « on ne rejette pas l'hypothèse nulle alors qu'elle est fautive » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 419).

Parmi les techniques d'analyse inférentielle, nous avons opté pour l'analyse de régression linéaire (moindres carrés ordinaires), laquelle permet de « [...] caractériser le modèle de relation entre la ou les variables indépendantes et la variable dépendante » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 425). Dans le cas qui nous concerne, nous avons utilisé la régression multiple puisqu'il s'agit d'une « technique statistique qui peut être utilisée pour analyser la relation entre une variable dépendante et plusieurs variables indépendantes »³² (Hair *et al.*, 2006, p. 176). Son objectif consiste à « utiliser des variables indépendantes dont les valeurs sont connues pour prédire la valeur de la variable dépendante sélectionnée »³³ (Hair *et al.*, 2006, p. 176). L'analyse de régression permet également de calculer le coefficient de régression multiple au carré lequel indique la « proportion de la variance de la variable dépendante expliquée par un groupe de variables indépendantes » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 427).

³² Traduction libre de: « [...] *statistical technique that can be used to analyze the relationship between a single dependant (criterion) variable and several independent (predictor) variables* » (Hair *et al.*, 2006, p. 176).

³³ Traduction libre de: « *The objective of multiple regression analysis is to use the independent variables whose values are known to predict the single dependent value selected by the researcher* » (Hair *et al.*, 2006, p. 176).

En outre, nous avons utilisé un test de médiation qui s'appuie sur la réalisation de régressions multiples. Il s'agit d'une méthode statistique qui permet de déterminer comment la variable X transmet son effet à la variable Y ou encore de déterminer le mécanisme par lequel X influence Y (Hayes, 2013, p. 86). Comme il est possible de le constater à la figure 4.1, un modèle de médiation simple est un système causal dans lequel au moins une variable indépendante X influence possiblement la variable dépendante Y par le biais d'une seule variable médiatrice M (Hayes, 2013, p. 86). La variable X peut donc influencer directement la variable Y, mais elle peut aussi l'influencer indirectement en passant par la variable M (Hayes, 2013, p. 87). Nous avons également utilisé la méthode « bootstrap » servant à estimer les propriétés de la distribution de l'échantillon de données (Field, 2013, p. 199) ainsi qu'à créer une distribution d'échantillons empiriquement dérivés pour vérifier des hypothèses de recherche ou construire des intervalles de confiance (Weinberg et Abramowitz, 2015, p. 324). Cette méthode contribue à réduire les erreurs de Type II et permet d'estimer de façon plus précise les effets indirects des variables comparativement au Test de Sobel (Field, 2013; Hayes, 2013). De plus, elle peut s'avérer utile lorsque la distribution de la population n'est pas connue (Weinberg et Abramowitz, 2015, p. 324), car « la distribution de l'échantillon est traitée comme une population de laquelle des échantillons plus petits (appelés « échantillons bootstrap ») sont tirés (en remettant chaque score avant d'en tirer un nouveau) »³⁴ (Field, 2013, p. 199). Les échantillons bootstrap ont la même taille que l'échantillon et il y en aura autant que de tirages (Weinberg et Abramowitz, 2015, p. 324). D'ailleurs, tirer plusieurs fois des échantillons bootstrap de l'échantillon original permet d'obtenir des estimations précises (Weinberg et Abramowitz, 2015, p. 324). Le bootstrapping est une manière robuste d'estimer les erreurs standard et les intervalles de confiance de l'échantillon (Weinberg et Abramowitz, 2015, p. 324).

³⁴ Traduction libre de : « [...] the sample data are treated as a population from which smaller samples (called bootstrap samples) are taken (putting each score back before a new one is drawn from the sample) » (Field, 2013, p. 199).

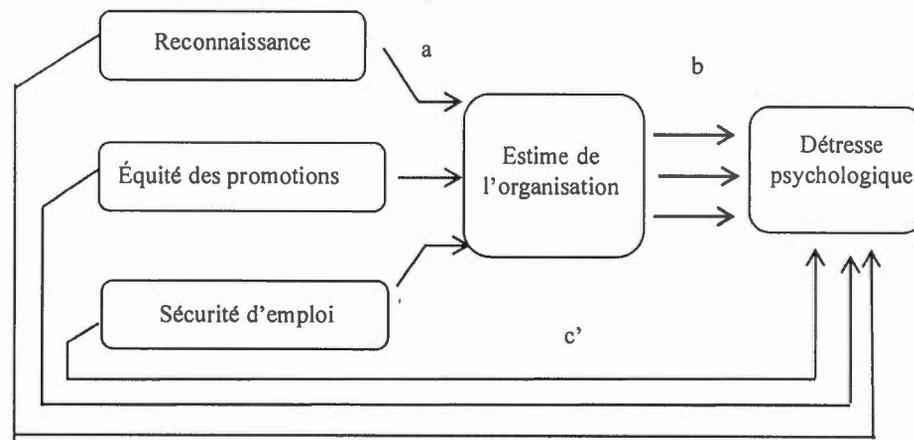


Figure 4.1 Modèle de médiation: effets direct et indirect des perceptions de justice distributive sur la détresse psychologique

Effet direct = c' ; effet indirect = somme des $a \times b$

4.3.2 Résultats des hypothèses

Étant donné la nature de nos hypothèses de recherche, nous avons eu recours à deux principales méthodes, soit la régression multiple (pour les hypothèses 1, 2 et 3) et l'analyse de médiation (pour l'hypothèse 4).

Pour les trois premières hypothèses qui concernaient des relations directes entre les variables, nous avons utilisé la régression multiple. Débutons par la première hypothèse de recherche qui stipule que la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerce une influence négative sur la détresse psychologique. Pour la vérifier, nous avons effectué une régression linéaire multiple hiérarchique. Dans une première étape (rég. 1a), nous avons entré les variables démographiques (sexe, âge et ancienneté) dans l'équation de régression. La seconde étape (rég. 1b) a consisté à y ajouter les variables de contrôle (latitude décisionnelle, demande psychologique et conflit de rôle). Dans la troisième et dernière étape de la régression (rég. 1c), nous avons

introduit dans l'équation de régression les variables indépendantes, soit la perception d'équité à l'égard de la reconnaissance, des promotions et de la sécurité d'emploi. Cette dernière étape nous permet de vérifier la première hypothèse de recherche. Les résultats de cette régression hiérarchique sont présentés au tableau 4.8.

Tableau 4.8
Résultats des régressions linéaires multiples sur la détresse psychologique

	Régression 1a		Régression 1b		Régression 1c	
	b (SE B)	β	b (SE B)	β	b (SE B)	β
Variables de contrôle (démographiques)						
Sexe	,079 (0,74)	,044	,175 (,061)	** ,098	,178 (,061)	* ,099
Âge	-,072 (,039)	-,089	-,084 (,032)	**-,105	-,083 (,032)	**-,103
Ancienneté	,070 (,040)	,087	-,053 (,033)	-,066	-,058 (,033)	-,072
Variables de contrôle (organisation du travail)						
Demande psychologique			,454 (,042)	***,416	,429 (,043)	***,393
Latitude décisionnelle			-,295 (-,043)	***-,231	-,237 (,048)	***-,185
Conflit de rôle			,113 (,023)	***,190	,101 (,024)	***,171
Variables indépendantes						
Reconnaissance					-,003 (,019)	-,006
Équité des promotions					-,040 (,020)	*-,079
Sécurité d'emploi					-,049 (,023)	*-,073
R ² (R ² ajusté)	,009 (,004)		***,362 (,356)		*,372 (,363)	

NOTE: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$. b= coefficient de régression non standardisé; SE B : erreur standard; β = coefficients de régression standardisés.

Régression 1a : $F=1,801$, $p=.146$; Régression 1b : $F=58,325$, $p=.000$; Régression 1c : $F=40,372$, $p=.000$

Il est possible de constater que les coefficients de régression estimés pour l'équité des promotions ($\beta = -,079$, $p \leq 0.05$) et la sécurité d'emploi ($\beta = -,073$, $p \leq 0.05$) sont négatifs et statistiquement significatifs. Cela signifie que l'équité des promotions et la sécurité d'emploi exercent une influence négative sur la détresse psychologique. La perception d'équité à l'égard de la reconnaissance provenant du supérieur immédiat présente un coefficient de régression négatif, mais non statistiquement significatif ($\beta = -,006$, $p > 0.05$). Nous acceptons donc partiellement notre première hypothèse.

La deuxième hypothèse de recherche stipule que la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerce une influence positive sur la perception d'être estimé par l'organisation. Pour la vérifier, nous avons effectué une régression linéaire hiérarchique en trois étapes. Dans l'équation de régression de la perception d'estime de l'organisation, nous avons d'abord entré les variables démographiques (sexe, âge et ancienneté) (rég. 2a). Dans un deuxième temps, nous avons ajouté les variables de contrôle, à savoir le conflit de rôle, la demande psychologique et la latitude décisionnelle (rég. 2b). Finalement, nous avons intégré les perceptions d'équité concernant les promotions, la sécurité d'emploi et la reconnaissance (rég. 2c). Cette deuxième régression permet de vérifier la deuxième hypothèse de recherche. Les résultats sont présentés au tableau 4.9.

Tableau 4.9

Résultats des régressions linéaires multiples sur la variable médiatrice

	Régression 2a		Régression 2b		Régression 2c	
	b (SE B)	β	b (SE B)	β	b (SE B)	β
Variables de contrôle (démographiques)						
Sexe	-,013 (,083)	-,006	-,104 (,065)	-,051	-,116 (,060)	-,058
Âge	,050 (,044)	,055	,029 (,034)	,032	,015 (,031)	,017
Ancienneté	-,113 (,045)	-,125	,010 (,035)	,011	,034 (,033)	,038
Variables de contrôle (organisation du travail)						
Demande psychologique			-,335 (,045)	***-,272	-,223 (,042)	***-,181
Latitude décisionnelle			,759 (,045)	***,525	,526 (,047)	***,364
Conflit de rôle			-,070 (,025)	*-,105	-,027 (,023)	-,041
Variables indépendantes						
Reconnaissance					,138 (,019)	***,242
Équité des promotions					,084 (,020)	***,147
Sécurité d'emploi					,100 (,022)	***,132
R² (R² ajusté)	0,011 (0,006)		***0,432 (0,426)		***0,528 (0,521)	

NOTE : * $p \leq 0,05$, ** $p \leq 0,01$, *** $p \leq 0,001$. b = coefficient de régression non standardisé; SE B : erreur standard; β = coefficients de régression standardisés.

Régression 2a : $F=1,801$, $p=,077$; Régression. 2b : $F=58,325$, $p=,000$; Régression 2c : $F=41,551$, $p=,000$.

Il est possible de constater que les trois variables indépendantes présentent un coefficient positif et statistiquement significatif : perception d'équité à l'égard de la reconnaissance ($\beta = 0,242$, $p \leq 0,001$), à l'égard des promotions ($\beta = 0,147$, $p \leq 0,001$) et à l'égard de la sécurité d'emploi ($\beta = 0,132$, $p \leq 0,001$). Ces résultats signifient que lorsque la perception d'équité à l'égard de ces rétributions augmente, la perception d'être estimé par l'organisation s'améliore. Malgré la faible valeur des coefficients de régression, ils sont positifs et significatifs. Dans

leur ensemble, les variables de contrôle (conflit de rôle, demande psychologique et latitude décisionnelle) et les perceptions de justice distributive (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) expliquent 51,5% ($\Delta R^2 = 0,521-0,006$) de la variance de la perception d'être estimé par l'organisation. Nous acceptons donc notre deuxième hypothèse de recherche.

La troisième hypothèse de recherche prévoyait que la perception d'être estimé par l'organisation exerçait une influence négative sur la détresse psychologique. Elle a été vérifiée par la régression 3c présentée au tableau 4.10. Tout comme pour l'hypothèse précédente, nous avons effectué une régression linéaire hiérarchique en trois étapes. Ainsi, dans l'équation de régression de la détresse psychologique, nous avons d'abord entré les variables démographiques (sexe, âge et ancienneté) (rég. 3a). Ensuite, nous avons ajouté les variables de contrôle, à savoir le conflit de rôle, la demande psychologique et la latitude décisionnelle (rég. 3b). Enfin, nous avons intégré la variable médiatrice, soit la perception d'être estimé par l'organisation (rég. 3c).

Tableau 4.10

Résultats de la régression linéaire multiple de la variable médiatrice sur la détresse psychologique

	Régression 3a		Régression 3b		Régression 3c	
	b (SE B)	β	b (SE B)	β	b (SE B)	β
Variables de contrôle (démographiques)						
Sexe	,079 (.074)	,044	,175 (.061)	** ,098	,143 (.057)	* ,080
Âge	-,072 (.039)	-,089	-,084 (.032)	** -,105	-,075 (.030)	* -,093
Ancienneté	,070 (.040)	,087	-,053 (.033)	-,066	-,050 (.031)	-,062
Variables de contrôle (organisation du travail)						
Demande psychologique			,454 (.042)	*** ,416	,348 (.041)	*** ,318
Latitude décisionnelle			-,295(-,043)	*** -,231	-,053 (.048)	-,041
Conflit de rôle			,113 (.023)	*** ,190	,090 (.022)	*** ,153
Variable médiatrice						
Perception d'être estimé par l'organisation					-,319 (.035)	*** -,361
R ² (R ² ajusté)	,009 (.004)		*** ,362 (.356)		*** ,437 (.430)	

NOTE : * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$. b= coefficient de régression non standardisé; SE B : erreur standard; β = coefficients de régression standardisés.

Régression 3a : $F=1,823$, $p=,142$; Régression 3b : $F=58,500$, $p=.000$; Régression 3c : $F=68,193$, $p=.000$.

Comme nous l'anticipions, notre variable médiatrice a une influence négative statistiquement significative sur la détresse psychologique ($\beta = -0,361$, $p \leq 0,001$). Ainsi, lorsque la perception d'être estimé par l'organisation est à la hausse, la détresse psychologique varie dans le sens opposé : une augmentation de 1 niveau (sur 5) pour la variable médiatrice diminue la détresse psychologique de 7 points

de pourcentage (-0,361/5) pour un maximum de 35 points de pourcentage. Nous acceptons donc notre troisième hypothèse de recherche.

La quatrième hypothèse de recherche anticipant le rôle médiateur de la perception d'être estimé par l'organisation dans la relation entre la perception d'équité à l'égard des rétributions et la détresse psychologique, a été vérifiée par un test de médiation. Conformément à la méthode « bootstrap » préconisée par Hayes (2013), nous avons utilisé l'outil PROCESS du logiciel SPSS pour générer un échantillon de 5000 estimations pour chacun des coefficients de régression (Hayes, 2013). Pour commencer, nous avons introduit dans l'équation de régression de la détresse psychologique les variables sociodémographiques : le sexe, l'âge et l'ancienneté. Les résultats de cette régression se trouvent au tableau 4.11, sous le Modèle 1. Par la suite, nous avons estimé les coefficients de régression pour les perceptions de justice distributive (reconnaissance, promotions et sécurité d'emploi) en maintenant constant l'effet des variables sociodémographiques (sexe, âge, ancienneté) et celui des variables de contrôle relatives à l'organisation du travail (demande psychologique, latitude décisionnelle, conflit de rôle). Cela permet de vérifier les effets indirects des variables indépendantes à travers la variable médiatrice (a x b). Le modèle 2 présenté au tableau 4.11 permet de vérifier notre quatrième hypothèse de recherche. Les résultats sont reportés à la Figure 4.2.

Finalement, nous avons ajouté la variable médiatrice, à savoir la perception de l'estime témoignée par l'organisation afin de vérifier l'effet direct que produisent les perceptions de justice distributive (c') sur la détresse psychologique. Notons que l'effet direct ne passe pas par la variable médiatrice. Le modèle 3 présenté au tableau 4.11 permet donc d'estimer la contribution unique et indépendante de la variable médiatrice à l'explication de la variance de la détresse psychologique.

Tableau 4.11
 Résultats de l'analyse de médiation (5000 échantillons « bootstrap »)

	Modèle de contrôle (Modèle 1)			Effets indirects de la justice distributive (Modèle 2)			Effets directs de la justice distributive (Modèle 3)			
	B	SE B	IC 95%	B	SE B	IC 95%	B	SE B	IC 95%	
Variables de contrôle (démographiques)										
Sexe (homme)	,085	0,073	-0,058; 0,229	** ,178	0,060	0,061; 0,295	*0,134	0,058	0,021; 0,247	
Âge	*-,077	0,039	-0,154; 0,001	**-,093	0,031	-0,154; -0,031	**-,081	0,030	-0,140; -0,021	
Ancienneté	,069	0,039	-0,008; 0,146	-,057	0,032	-0,120; 0,006	-0,042	0,032	-0,103; 0,020	
Variables de contrôle (organisation du travail)										
Demande psychologique				***0,445	0,041	0,364; 0,526	***0,356	0,041	0,275; 0,436	
Latitudo décisionnelle				***0,289	0,039	-0,367; -0,212	-0,081	0,047	-0,174; 0,012	
Conflit de rôle				***0,112	0,023	0,067; 0,157	***0,094	0,022	0,050; 0,138	
Variables indépendantes										
Reconnaissance										
Équité des promotions										
Sécurité d'emploi										
Variable médiatrice										
Perception d'être estimé par l'organisation				a x b						
				(Reconnaissance)	-0,044	0,009	-0,065; -0,029	***-	0,039	-0,414; -0,260
				(Équité des promotions)	-0,027	0,008	-0,043; -0,014	0,337		
				(Sécurité d'emploi)	-0,033	0,009	-0,054; -0,017			
				0,009						
										***0,372
R²										***0,442

NOTES: * p ≤ 0,05, ** p ≤ 0,01, *** p ≤ 0,001. IC 95% = Intervalle de confiance de 95% corrigé pour les biais. B = coefficient de régression non standardisé. Pour le Modèle 1: F=1,9751, p=0,1165; Pour le Modèle 2: F=61,9057, p=0,000; Pour le Modèle 3: F=48,4525, p=0,000.

Pour commencer, les résultats montrent que le modèle démographique (modèle 1) n'est pas significatif. Les variables démographiques (sexe, âge, ancienneté) ne permettent pas d'expliquer le niveau de détresse psychologique des travailleurs. Deuxièmement, le modèle 2 montre des effets de médiation (effet indirect : $a \times b$) pour les trois perceptions de justice distributive : la reconnaissance (IC : -0,0645; -0,0290), l'équité des promotions (IC : -0,0431; -0,0135) et la sécurité d'emploi (IC : -0,0542; -0,0174). L'intervalle de confiance des coefficients de régression calculés pour chacune des variables ne contient pas la valeur zéro (c.-à-d. le coefficient de régression n'est pas égal à zéro), ce qui signifie que les perceptions de justice distributive influencent le niveau de détresse psychologique à travers leurs effets sur la variable médiatrice : la perception d'estime que témoigne l'organisation. Nous acceptons donc notre quatrième hypothèse.

De plus, le coefficient estimé pour la variable médiatrice est négatif et significatif ($\beta = -0,337$, $p < 0,01$). Troisièmement, les résultats (modèle 3) concernant l'effet direct des variables indépendantes (c') montrent que l'équité des promotions ($\beta = 0,006$, $p > 0,05$) et la sécurité d'emploi ($\beta = -0,0147$, $p > 0,05$) influencent la détresse psychologique uniquement à travers la variable médiatrice (l'estime perçue). Toutefois, lorsque l'on maintient constant l'effet indirect de la reconnaissance (c.-à-d. à travers la médiatrice), il subsiste un effet direct (c') ($\beta = -0,0412$, $p < 0,05$). Dans l'ensemble, les variables incluses dans l'équation de régression expliquent 44,2% de la variance du niveau de détresse psychologique.

La figure 4.2 qui suit réunit l'ensemble des résultats des analyses.

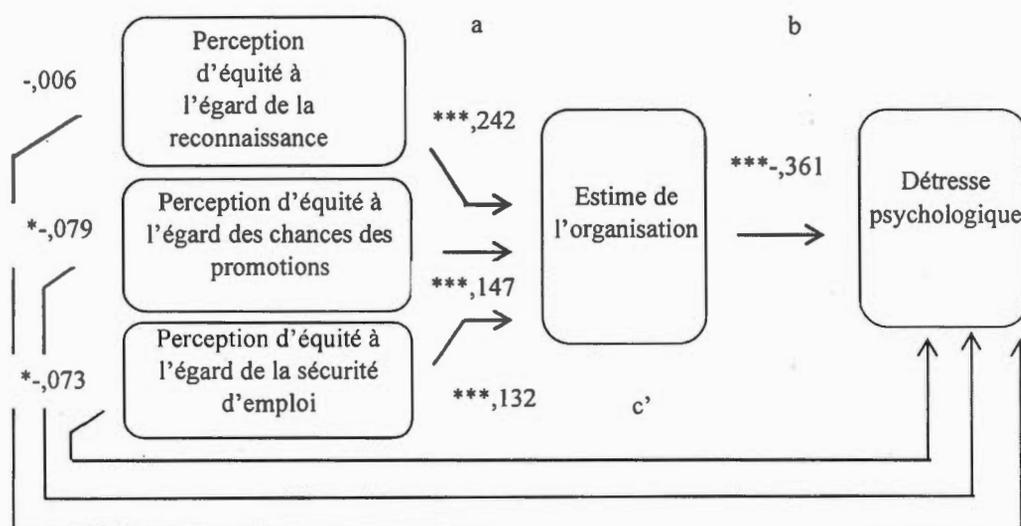


Figure 4.2 Résultats des analyses statistiques

Effet direct = c'; effet indirect = somme de a x b

NOTES : * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$.

Le tableau 4.12 résume les résultats des hypothèses de recherche.

Tableau 4.12

Résumé des résultats des hypothèses de recherche

Hypothèses formulées	Statut
H1 : La perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerce une influence négative sur la détresse psychologique.	Partiellement acceptée
H2 : La perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerce une influence positive sur la perception d'être estimé par l'organisation.	Acceptée
H3 : La perception d'être estimé par l'organisation exerce une influence négative sur la détresse psychologique.	Acceptée
H4 : La perception d'être estimé par l'organisation joue un rôle médiateur dans la relation entre la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) et la détresse psychologique.	Acceptée

4.4 La discussion des résultats

Notre étude avait pour objectif de vérifier l'hypothèse selon laquelle la perception de l'estime témoignée par l'organisation joue un rôle médiateur dans la relation entre la perception de justice distributive (c.-à-d. l'équité des rétributions reçues) et la détresse psychologique. Pour réaliser notre objectif, nous avons formulé quatre hypothèses de recherche. La première hypothèse anticipait un lien entre la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) et la détresse psychologique. La seconde anticipait une relation positive entre ces perceptions de justice distributive et la perception d'être estimé par l'organisation. La troisième hypothèse, quant à elle, établissait un lien négatif entre la perception d'être estimé par l'organisation et la détresse psychologique. Finalement, la quatrième hypothèse prédisait que la perception d'être estimé par l'organisation était la variable médiatrice unissant la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) et la détresse psychologique.

Sur les quatre hypothèses de recherche, trois sont acceptées et une hypothèse est partiellement acceptée, soit l'hypothèse 1. En effet, la perception d'équité à l'égard de la reconnaissance n'exerçait pas une influence directe statistiquement significative sur la détresse psychologie. Discutons de chacune de ces hypothèses de manière plus précise.

La première hypothèse anticipait l'influence de la perception de justice distributive à l'égard de la reconnaissance, des promotions et de la sécurité d'emploi sur la détresse psychologique. Nos résultats confirment cette hypothèse uniquement pour l'équité des promotions et la sécurité d'emploi. Nos résultats corroborent donc partiellement ceux d'études précédentes qui établissaient une relation entre l'iniquité des

rétributions reçues et la détresse psychologique (Francis et Barling, 2005; Liljegren et Ekberg, 2009; Rousseau *et al.*, 2009; Spell et Arnold, 2007a, 2007b; Tepper, 2001; Wood *et al.*, 2013). Précisons que ces études ont mesuré la perception de justice distributive à l'aide d'un indicateur global, principalement l'instrument développé par Price et Mueller (1986) (Francis et Barling, 2005; Liljegren et Ekberg, 2009; Tepper, 2001), celui que propose Colquitt (2001) (Spell et Arnold, 2007a, 2007b), ou encore l'instrument de Moorman (1991) (Rousseau *et al.*, 2009; Wood *et al.*, 2013). Leurs résultats signifient que lorsque, globalement, ce que le travailleur offre à l'organisation est équivalent à ce qu'il reçoit, le travailleur ne développe pas de problèmes de santé mentale. Nos résultats montrent que les types de rétribution exercent une influence différente sur la santé mentale. Leur importance relative dans la relation d'échange s'avère donc variable.

En ce qui concerne la perception d'équité à l'égard de la reconnaissance, le résultat de la régression n'est pas statistiquement significatif. Cela pourrait s'expliquer par la manière dont les travailleurs interprètent le manque de reconnaissance. Celui-ci pourrait être perçu comme étant la résultante de l'incapacité du superviseur à accorder de la reconnaissance. Cette explication est donc cohérente avec le fait que le manque de reconnaissance menace la santé mentale des travailleurs uniquement lorsqu'il est interprété comme une marque de dépréciation.

La deuxième hypothèse prédisait que la perception d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) exerçait une influence positive sur la perception d'être estimé par l'organisation. Nous avons accepté cette hypothèse en raison du coefficient de régression positif et significatif entre les variables indépendantes et la variable médiatrice. L'acceptation de cette hypothèse corrobore les résultats d'études précédentes (Erturk, 2014; Fu et Lihua, 2012; Johlke *et al.*, 2002; Khurram, 2009; Ohana, 2012; Spence Laschinger *et al.*, 2006; Wayne *et al.* 2002) qui

avaient établi un lien entre la perception de justice distributive et le soutien organisationnel perçu.

La troisième hypothèse prévoyait une influence négative de la perception d'être estimé par l'organisation sur la détresse psychologique. Les résultats de nos analyses confirment la vraisemblance de notre hypothèse. Cela est cohérent avec l'étude de Harris *et al.* (2007) qui établissait un lien entre le soutien organisationnel perçu et le stress et l'anxiété ou encore celle de Karasek *et al.* (1982) qui concernait le lien entre le soutien organisationnel perçu et la dépression.

La quatrième hypothèse prédisait que l'iniquité des récompenses engendrerait de la détresse psychologique à travers un processus de dévalorisation. Nos résultats témoignent de la vraisemblance de cette hypothèse : les perceptions d'équité à l'égard des rétributions (reconnaissance, promotion, sécurité d'emploi) agissent sur le niveau de détresse psychologique à travers la perception d'être estimé par l'organisation. Cela signifie que les perceptions de justice distributive affectent l'état de santé mentale parce que l'équité des rétributions constitue pour les travailleurs un indicateur important de la valeur que leur accorde l'organisation. L'estime témoignée par l'organisation, ou en d'autres termes la perception d'avoir de la valeur à ses yeux, joue donc un rôle de premier plan dans le processus menant à la détresse psychologique. Ainsi, dans la mesure où un travailleur considère qu'il ne reçoit pas suffisamment de rétributions de la part de son employeur (c.-à-d. sécurité d'emploi, reconnaissance, promotions), il sera enclin à minimiser la valeur de son travail et, par ricochet, sa valeur personnelle. Cette dévalorisation contribuera à accroître son niveau de détresse psychologique. Nos résultats sont cohérents avec la perspective relationnelle de la justice (Colquitt, Greenberg et Zapata-Phelan, 2005; Cropanzano et Greenberg, 1997; Lind et Tyler, 1988), puisqu'ils montrent que l'effet des injustices

perçues est attribuable à ce qu'elles représentent sur le plan symbolique et non à leur valeur économique. Par ailleurs, nos résultats ont fait ressortir l'effet direct (c') que produit la reconnaissance du superviseur sur le niveau de détresse psychologique des travailleurs. Cela laisse penser que d'autres mécanismes psychologiques sont susceptibles de jouer un rôle médiateur dans l'apparition de problèmes de santé mentale. Contrairement à l'attribution de promotions et la sécurité d'emploi, la reconnaissance est entièrement sous le contrôle du supérieur immédiat. Il semble donc qu'il y aurait tout lieu de s'interroger sur le rôle médiateur qu'est susceptible de jouer la perception d'estime accordée par le supérieur immédiat.

En somme, trois de nos quatre hypothèses de recherche sont acceptées. Seule la première hypothèse est partiellement acceptée puisque la reconnaissance n'entretient pas un lien négatif significatif avec la détresse psychologique. En somme, nos résultats constituent un appui empirique aux fondements du modèle de Siegrist (1996).

CONCLUSION

Le présent mémoire avait pour ambition de vérifier empiriquement les fondements théoriques du modèle effort-récompense de Siegrist (1996). L'objectif que nous avons formulé consistait ainsi à déterminer le rôle médiateur de la perception d'être estimé par l'organisation dans la relation entre la perception d'équité à l'égard des rétributions obtenues (reconnaissance, promotions, sécurité d'emploi) et le niveau de détresse psychologique.

Bien que le modèle de Siegrist (1996) ait suscité l'intérêt de nombreux chercheurs, aucun n'avait entrepris, à notre connaissance, de vérifier empiriquement le processus de dévalorisation de soi sur lequel repose ce modèle. Les chercheurs s'étaient plutôt intéressés à étudier le lien direct entre l'iniquité des récompenses et la détresse psychologique (Francis et Barling, 2005; Liljegren et Ekberg, 2009; Rousseau *et al.*, 2009; Spell et Arnold, 2007a, 2007b; Tepper, 2001; Wood *et al.*, 2013). Pour combler cette lacune, nous avons vérifié l'hypothèse fondamentale du modèle de Siegrist (1996) en vérifiant dans quelle mesure l'effet des perceptions d'iniquité sur le niveau de détresse psychologique s'explique par la perception d'être estimé par l'organisation, c'est-à-dire la perception d'avoir de la valeur pour son employeur.

Pour réaliser notre objectif de recherche, nous avons formulé quatre hypothèses. Ces hypothèses ont été vérifiées à l'aide d'un devis corrélationnel à coupe transversale dans le cadre d'une démarche hypothético-déductive (Bryman et Bell, 2007). Nous avons demandé à tous les travailleurs syndiqués de trois centres d'appels associés au Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) de répondre à notre questionnaire

auto-administré. Sur ces quelques 2 680 travailleurs, 659 ont répondu à notre invitation, soit un taux de réponse de 24,59%.

Les principaux résultats

Parmi nos quatre hypothèses, trois se sont avérées vraisemblables. Une hypothèse a été partiellement rejetée. Les analyses ont montré que la perception d'équité à l'égard des promotions et de la sécurité d'emploi (H1) ainsi que la perception d'être estimé par l'organisation (H3) étaient liées négativement et de manière statistiquement significative à la détresse psychologique. Également, notre étude a montré que les perceptions de justice distributive à l'égard des promotions, de la sécurité d'emploi et de la reconnaissance (H2) entretenaient une relation positive statistiquement significative avec la perception d'être estimé par l'organisation. Finalement, nos résultats confirment que la perception d'être estimé par l'organisation joue un rôle médiateur dans la relation entre la perception de justice distributive (promotions, sécurité d'emploi, reconnaissance) et la détresse psychologique (H4).

Contributions à l'avancement des connaissances

Notre étude apporte de nouvelles connaissances dans le domaine de la santé mentale au travail et s'inscrit dans le prolongement des études qui s'appuient sur le modèle de Siegrist (1996). Alors que les études portaient sur le lien direct entre la justice distributive et la détresse psychologique (Francis et Barling, 2005; Liljegren et Ekberg, 2009; Rousseau *et al.*, 2009; Spell et Arnold, 2007a, 2007b; Taris *et al.*, 2002; Tepper 2001; Wood *et al.*, 2013), cette recherche entendait éclaircir le

mécanisme psychologique à travers lequel la justice distributive influence le niveau de détresse psychologique. Notre principale contribution consiste en la validation empirique de l'hypothèse fondamentale de dévalorisation de soi inhérente au modèle effort-récompense de Siegrist (1996). En l'occurrence, l'équité des récompenses agit sur l'état de santé mentale des travailleurs parce qu'elle leur signale qu'ils sont peu considérés par leur employeur. En percevant un signal de manque de considération, les travailleurs seraient alors portés à se dévaloriser.

Notre étude permet d'offrir une piste supplémentaire pour sensibiliser les dirigeants à préserver la santé mentale de leurs travailleurs. Il est important de saisir que les rétributions équitables sont un bon moyen de préserver la santé mentale des travailleurs non seulement parce qu'elles sont offertes en contrepartie du travail, mais aussi parce qu'elles signalent aux travailleurs l'estime que leur accorde leur employeur. L'importance ne réside pas dans la rétribution en tant que telle, mais bien dans la signification qu'elle prend pour les travailleurs. Les pratiques et outils de gestion devraient donc permettre de mesurer correctement les contributions des travailleurs de manière à leur offrir une rétribution proportionnelle et équitable. Il est tout aussi important pour l'employeur de *démontrer* aux travailleurs que leurs rétributions sont justes et équitables, puisque ce sont les perceptions de justice distributive qui agissent sur le niveau de détresse psychologique. Les superviseurs devraient donc être formés sur la rétroaction et la reconnaissance afin que celles-ci permettent effectivement de récompenser les travailleurs.

Les limites de l'étude

Il faut soulever les limites de notre étude. Tout d'abord, le devis corrélationnel à coupe transversale ne permet pas d'établir des relations de causalité entre les variables (Schwab, 2005). En effet, puisque « la validité interne se résume au fait qu'une conclusion qui implique une relation causale entre deux ou plusieurs variables tient la route »³⁵ (Bryman et Bell, 2007), elle ne s'applique pas à ce devis puisqu'il vise à établir une corrélation et non un lien de causalité entre les variables (Bryman et Bell, 2007). Toutefois, afin d'accroître la validité interne de notre recherche, nous avons contrôlé statistiquement l'effet d'autres prédicteurs avérés de la détresse psychologique, c'est-à-dire les variables relatives à l'organisation du travail (demande psychologique, latitude décisionnelle, conflit de rôle). L'introduction d'une variable médiatrice, à savoir la perception d'estime de l'organisation, permet également d'accroître la validité interne des résultats (Contandriopoulos, Champagne, Potvin *et al.*, 1990).

Une deuxième limite réside dans le risque de biais de variance commune attribuable au fait que les données ont été collectées auprès d'une seule source, soit les travailleurs (Podsakoff, MacKenzie, Lee *et al.*, 2003). Toutefois, il a été montré que ce biais n'est pas statistiquement significatif lorsque les données concernent la perception des facteurs de stress en milieu de travail et la santé mentale (Sanchez et Viswesvaran, 2002).

³⁵ Traduction libre de : « *Internal validity is concerned with the question of whether a conclusion that incorporates a causal relationship between two or more variables holds water* » (Bryman et Bell, 2015, p. 50).

Aussi, le taux de réponse relativement faible (24,59%) que nous avons obtenu pourrait constituer une limite dans la mesure où les résultats sont biaisés par les caractéristiques différentes des personnes qui ont refusé de participer à l'étude (Fowler, 1993). En d'autres termes, la représentativité de l'échantillon risque d'être compromise dans la mesure où l'étude a suscité d'avantage l'intérêt des travailleurs 1) qui se sentent concernés par l'étude parce qu'ils souffrent d'un niveau élevé de détresse psychologique (comparativement aux non-répondants) ou, au contraire, 2) qui présentent un faible niveau de détresse psychologique et disposent de l'énergie nécessaire pour dûment remplir le questionnaire. Conformément à la méthode de Fowler (1993), nous avons vérifié la présence de biais systématiques en comparant les réponses aux questionnaires reçus avant l'opération de relance, à celles des répondants ayant rempli le questionnaire après le suivi. Les résultats des analyses n'ont révélé aucune différence statistiquement significative et ce, pour l'ensemble des variables à l'étude. Ces résultats laissent penser que les probabilités de biais systématiques sont faibles et que, du coup, la représentativité de l'échantillon est très élevée.

Une dernière limite concerne la validité externe puisque les participants sont des préposé(e)s en centres d'appels. Rappelons que la validité externe réfère à « la capacité des résultats d'une étude à être généralisés au-delà du contexte spécifique de la recherche »³⁶ (Bryman et Bell, 2007), soit à d'autres individus, milieux et périodes temporelles (Fortin et Gagnon, 2016, p. 175). De par la nature particulière de leur emploi, il est possible que la force des relations observées entre les variables en soit influencée. Nos résultats ne sont donc pas généralisables à d'autres milieux ou contextes. Cette limite fait donc ressortir la pertinence de réaliser des études dans d'autres milieux professionnels.

³⁶ Traduction libre de : « *The issue is concerned with the question of whether the results of a study can be generalized beyond the specific research context* » (Bryman et Bell, 2015, p. 50).

Les pistes de recherche

Nous avons montré que la perception de l'équité des récompenses individuelles (promotions, sécurité d'emploi, reconnaissance) agit sur le niveau de détresse psychologique parce qu'elle signale aux travailleurs leur valeur pour l'organisation. Ces résultats conduisent à se questionner sur la manière dont les autres types de récompenses sont susceptibles d'influencer l'état de santé des travailleurs, par exemple la rémunération collective. Nos résultats ont également fait ressortir l'effet indirect que produit la perception de la reconnaissance du superviseur sur la détresse psychologique. Autrement dit, la perception d'être estimé par l'organisation n'est pas le seul mécanisme par lequel l'équité perçue des rétributions affecte l'état de santé mentale des travailleurs. Cela laisse penser que la perception d'être estimé par le superviseur pourrait jouer un rôle important. Les études futures devraient viser à déterminer, de façon simultanée, le rôle de l'estime perçue de la part de l'organisation et de la part du superviseur de manière à faire progresser les connaissances au sujet du processus qui mène à la détresse psychologique dans les milieux de travail.

Finalement, notre étude montre que la perception d'être estimé par l'organisation joue effectivement un rôle médiateur dans la relation entre la perception d'équité à l'égard des rétributions et la détresse psychologique.

BIBLIOGRAPHIE

- Adams, J.S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422. <http://dx.doi.org/10.1037/h0040968>
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299. [http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Adler, D. A., McLaughlin, T. J., Rogers, W. H., Chang, H., Lapitsky, L. et Lerner, D. (2006). Job performance deficits due to depression. *American Journal of Psychiatry*, 163(9), 1569-1576. <http://dx.doi.org/10.1176/ajp.2006.163.9.1569>
- Baraldi, R., Joubert, K. et Bordeleau, M. (2015). *Portrait statistique de la santé mentale des Québécois : Résultats de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – Santé mentale 2012*. Institut de la statistique du Québec, Québec. Récupéré le 17 octobre 2015 de <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/etat-sante/mentale/portrait-sante-mentale.html>
- Barnett, R.C. et Brennan, R.T. (1995). The relationship between job experiences and psychological distress: A structural equation approach. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 259-276. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030160307>
- Baumard, P., C. Donada, J. Ibert et Xuereb, J.-M. (2003). La collecte des données et la gestion de leurs sources. Dans R.-A. Thiétart (dir.), *Méthodes de recherche en management* (3^e éd., p. 228-233). Paris : Dunod.
- Bourbonnais, R., Comeau, M., Vezina, M. et Dion, G. (1998). Job strain, psychological distress, and burnout in nurses. *American journal of industrial medicine*, 34(1), 20-28. [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0274\(199807\)34:1<20::AID-AJIM4>3.0.CO;2-U](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1097-0274(199807)34:1<20::AID-AJIM4>3.0.CO;2-U)
- Brun, J. P. et Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail: analyse d'un concept riche de sens. *Gestion*, 30(2), 79-88. <http://dx.doi.org/10.3917/riges.302.0079>

- Bryman, A. et Bell, E. (2007). The nature of quantitative research. [Chapitre de livre]. Dans A. Bryman et E. Bell, *Business research methods* (2^e éd., p.153-178). New York, NY: Oxford University Press.
- Bryman, A. et Bell, E. (2007). Research designs. [Chapitre de livre]. Dans A. Bryman et E. Bell, *Business research methods* (2^e éd., p.38-73). New York, NY: Oxford University Press.
- Bryman, A. et Bell, E. (2007). Quantitative data analysis. [Chapitre de livre]. Dans A. Bryman et E. Bell, *Business research methods* (2^e éd., 347-374). New York, NY: Oxford University Press.
- Bryman, A. et Bell, E. (2015). The nature of quantitative research. [Chapitre de livre]. Dans A. Bryman et E. Bell, E., *Business research methods* (4^e éd., p.153-178). New York, NY : Oxford University Press.
- Burton, W. N., Schultz, A. B., Chen, C. Y. et Edington, D. W. (2008). The association of worker productivity and mental health: a review of the literature. *International Journal of Workplace Health Management*, 1(2), 78-94. <http://dx.doi.org/10.1108/17538350810893883>
- Calnan, M., Wainwright, D. et Almond, S. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work & Stress*, 14(4), 297-311. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370110040920>
- Calnan, M., Wadsworth, E., May, M., Smith, A. et Wainwright, D. (2004). Job strain, effort-reward imbalance, and stress at work: competing or complementary models? *Scandinavian journal of public health*, 32(2), 84-93. <http://dx.doi.org/10.1080/14034940310001668>
- Camirand, H., Traoré, I. et Bauline, J. (2016). *L'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015 : pour en savoir plus sur la santé des Québécois : Résultats de la deuxième édition*. Institut de la statistique du Québec, Québec. Récupéré le 17 octobre 2015 de : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/etat-sante/sante-globale/sante-quebécois-2014-2015.html>
- Camirand, H. et Nanhou, V. (2008). *La détresse psychologique chez les Québécois en 2005 Série Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes*. Institut de la statistique du Québec, Québec. Récupéré le 17 octobre 2015 de : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/bulletins/zoom-sante-200809.pdf>

- Caron, J. et Liu, A. (2010). Étude descriptive de la prévalence de la détresse psychologique et des troubles mentaux au sein de la population canadienne: comparaison entre la population à faible revenu et la population à revenu plus élevé. *Maladies chroniques au Canada*, 30(3), 87-97. Récupéré le 17 octobre 2015 de : http://www.phac-aspc.gc.ca/publicat/hpcdp-pspmc/30-3/ar_03-fra.php
- Chung-Yan, G.A. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *Journal of occupational health psychology*, 15(3), 237-251. <http://dx.doi.org/10.1037/a0019823>
- Cocker, F., Martin, A., Scott, J., Venn, A. et Sanderson, K. (2013). Psychological distress, related work attendance, and productivity loss in small-to-medium enterprise owner/managers. *International journal of environmental research and public health*, 10(10), 5062-5082. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph10105062>
- Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Colquitt, J.A., Greenberg, J. et Zapata-Phelan, C.P. (2005). What Is Organizational Justice? A Historical Overview. [Chapitre de livre]. Dans J. Greenberg et J.A. Colquitt (dir.), *Handbook of organizational justice* (p.3-56). New York, NY: Lawrence Erlbaum Associates.
- Contandriopoulos, A. P., Champagne, F., Potvin, L., Denis, J.-L. et Boyle, P. (1990). *Savoir préparer une recherche: la définir, la structurer, la financer*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Contandriopoulos, A.-P., Champagne, F., Potvin, L., Denis, J.-L. et Boyle, P. (2005). *Savoir préparer une recherche : la définir, la structurer, la financer* (2^e éd.). Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Cropanzano, R. et Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling Through the Maze. Dans C.L. Cooper et I.T. Robertson (dir.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (p.317-372).

- Dagenais-Desmarais, V. et Savoie, A. (2012). What is psychological well-being, really? A grassroots approach from the organizational sciences. *Journal of Happiness Studies*, 13(4), 659-684. <http://dx.doi.org/10.1007/s10902-011-9285-3>
- Daghfous, N. (2006). *Analyse de données quantitatives en marketing*. Montréal : Guérin Universitaire.
- De Croon, E.M., Sluiter, J.K., Blonk, R.W., Broersen, J.P. et Frings-Dresen, M.H. (2004). Stressful work, psychological job strain, and turnover: a 2-year prospective cohort study of truck drivers. *Journal of applied psychology*, 89(3), 442-454. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.442>
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L. et Bongers, P. M. (2003). " The very best of the millennium": longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of occupational health psychology*, 8(4), 282-305. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.8.4.282>
- Desrumaux, P. (2014). Santé psychologique au travail. Dans p. Zawieja et F. Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (p.675-679). Paris : Le Seuil.
- Dillon, W.R. et Goldstein, M. (1984). Principal Components Analysis. [Chapitre de livre]. Dans *Multivariate analysis: methods and applications* (p.23-52). New York, NY : John Wiley & Sons.
- Dolan, S. L., Gosselin, É., Carrière, J. et Lamoureux, G. (2003). La gestion individuelle et organisationnelle du stress au travail. [Chapitre de livre]. Dans *Psychologie du travail et comportement organisationnel* (2^e éd., p.287-326). Montréal: Gaëtan Morin Éditeur.
- Dollard, M. F. et Bakker, A.B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579-599. <http://dx.doi.org/10.1348/096317909X470690>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. et Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>

- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. et Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.82.5.812>
- El Akremi, A., Sassi, N. et Bouzidi, S. (2009). Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 64(4), 662-684. <http://dx.doi.org/10.7202/038878ar>
- Ertürk, A. (2014). Influences of HR practices, social exchange, and trust on turnover intentions of public IT professionals. *Public Personnel Management*, 43(1), 140-175. <http://dx.doi.org/10.1177/0091026013517875>
- Faragher, E. B., Cass, M. et Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, 62(2), 105-112. <http://dx.doi.org/10.1136/oem.2002.006734>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4^e éd.) Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Folger, R. et Konovsky, M.A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management journal*, 32(1), 115-130. <http://dx.doi.org/10.2307/256422>
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2010). *Fondements et étapes du processus de recherche: méthodes quantitatives et qualitatives* (2^e éd.). Montréal: Chenelière éducation.
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche: méthodes quantitatives et qualitatives* (3^e éd.). Montréal: Chenelière éducation.
- Fowler Jr, F.J. (1993). *Survey research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Francis, L. et Barling, J. (2005). Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 250-261. <http://dx.doi.org/10.1037/h0087260>
- Fu, Y. et Lihua, Z. (2012). Organizational justice and perceived organizational support: The moderating role of conscientiousness in China. *Nankai Business Review International*, 3(2), 145-166. <http://dx.doi.org/10.1108/20408741211244398>

- Gardner, D. G., Dyne, L. et Pierce, J. L. (2004). The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 307-322. <http://dx.doi.org/10.1348/0963179041752646>
- Gauthier, B. (2010). La structure de la preuve. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche Sociale : De la problématique à la collecte de données* (5^e éd., p.169-198). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Giordano, Y. et Jolibert, A. (2008). Spécifier l'objet de recherche. [Chapitre de livre]. Dans M.-L. Gavard-Perret, D. Gotteland, C. Haon, C. et A. Jolibert, *Méthodologie de la recherche: Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de la gestion* (p. 47-86). Paris : Pearson Éducation France.
- Glazer, S. et Beehr, T.A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), 467-487. <http://dx.doi.org/10.1002/job.326>
- Goetzel, R.Z., Long, S.R., Ozminkowski, R.J., Hawkins, K., Wang, S. et Lynch, W. (2004). Health, absence, disability, and presenteeism cost estimates of certain physical and mental health conditions affecting US employers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 46(4), 398-412. <http://dx.doi.org/10.1097/01.jom.0000121151.40413.bd>
- Greenberg, J. et Colquitt, J.A. (2005). *Handbook of organizational justice*. New York, NY : Lawrence Erlbaum Associates.
- Gernet, I. et Dejours, C. (2009). Évaluation du travail et reconnaissance. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2(8), 27-36. <http://dx.doi.org/10.3917/nrp.008.0027>
- Griffin, M. A. et Clarke, S. (2011). Stress and Well-Being at Work. Dans S. Zedeck (dir.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology: Maintaining, Expanding, and Contracting the Organization* (vol. 3, p. 359-397). Washington DC: American Psychological Association. <http://dx.doi.org/10.1037/12171-010>
- Hair, J.F., Black, B., Babin, B. Anderson, R.E et Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis* (6e éd.). Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Hardy, G.E., Woods, D. et Wall, T.D. (2003). The impact of psychological distress on absence from work. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 306-314. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.306>

- Harris, R.B., Harris, K.J. et Harvey, P. (2007). A test of competing models of the relationships among perceptions of organizational politics, perceived organizational support, and individual outcomes. *The Journal of social psychology, 147*(6), 631-656. <http://dx.doi.org/10.3200/SOCP.147.6.631-656>
- Harrison, D., Cloutier, J. et Béland-Ouellette, V. (2012). Les conditions de travail dans les centres d'appels : les personnes syndiquées du SCFP au Québec. (Rapport 3 : Résultats) Service aux collectivités de l'UQAM.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: Guilford Press.
- Heery, E et Noon, M. (2008) *A dictionary of Human Resource Management* (2e éd.). New York, NY: Oxford University Press.
- Hinkin, T. R. (1998). A brief tutorial on the development of measures for use in survey questionnaires. Récupéré le 17 octobre 2015 de Cornell University, School of Hotel Administration site: <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/521>
- Homans, G.C. (1961) *Social Behaviour: Its Elementary Forms*. New York, NY: Harcourt, Brace & World, Inc.
- Huang, Y.H., Chen, C.H., Du, P.L. et Huang, I.C. (2012). The causal relationships between job characteristics, burnout, and psychological health: a two-wave panel study. *The International Journal of Human Resource Management, 23*(10), 2108-2125. <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2011.610934>
- Ilfeld, F.W. (1976). Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population, *Psychological Report, 39*(3), 1215-1228. <http://dx.doi.org/10.2466/pr0.1976.39.3f.1215>
- Ivancevich, J.M. et Matteson, M.T. (1999). Organizational Stress : An Individual View. Dans *Organizational behavior and management* (5e éd., p.261-295). Boston, MA: Irwin/McGraw-Hill.
- Johlke, M.C., Stamper, C.L. et Shoemaker, M.E. (2002). Antecedents to boundary-spanner perceived organizational support. *Journal of Managerial Psychology, 17*(2), 116-128. <http://dx.doi.org/10.1108/02683940210417049>

- Jolivet, A., Caroly, S., Ehlinger, V., Kelly-Irving, M., Delpierre, C., Balducci, F., Sobaszek, A., De Gaudemaris, R. et Lang, T. (2010). Linking hospital workers' organisational work environment to depressive symptoms: a mediating effect of effort-reward imbalance? The ORSOSA study. *Social science & medicine*, 71(3), 534-540. <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.04.003>
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24(2), 285-308. <http://dx.doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R.A., Triantis, K.P. et Chaudhry, S.S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Organizational Behavior*, 3(2), 181-200. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030030205>
- Kessler, R.C., Barber, C., Birnbaum, H.G., Frank, R.G., Greenberg, P.E., Rose, R.M., Simon, G.E. et Wang, P. (1999). Depression in the workplace: effects on short-term disability. *Health affairs*, 18(5), 163-171. <http://dx.doi.org/10.1377/hlthaff.18.5.163>
- Kessler, R.C., Andrews, G., Colpe, L.J., Hiripi, E., Mroczek, D.K., Normand, S.L., Walters, E.E. et Zaslavsky, A.M. (2002). Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress. *Psychological medicine*, 32(06), 959-976. <http://dx.doi.org/10.1017/S0033291702006074>
- Keyes, C. L. (2005). Mental illness and/or mental health? Investigating axioms of the complete state model of health. *Journal of consulting and clinical psychology*, 73(3), 539-548. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-006X.73.3.539>
- Khurram, S. (2009). Perceived organizational support, antecedents and consequences proposing and testing a model in a public sector university of Pakistan. *South Asian Journal of Management*, 16(1), 7-26.
- Kikuchi, Y., Nakaya, M., Ikeda, M., Narita, K., Takeda, M. et Nishi, M. (2010). Effort-reward imbalance and depressive state in nurses. *Occupational medicine*, 60(3), 231-233. <http://dx.doi.org/10.1093/occmed/kqp167>
- Kline, P. (1998). Scientific Measurement in Psychometrics And Measurement in The Natural Sciences. Dans *The new psychometrics: Science, psychology, and psychometrics* (p.25-50). New York, NY : Routledge.

- Krejcie, R.V. et Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610. <http://dx.doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Krishnaswamy, K. N., Sivakumar, A. I. et Mathirajan, M. (2006). *Management research methodology: integration of principles, methods and techniques*. Delhi, Inde: Pearson Education.
- Lachance, L., Tetreau, B. et Pepin, D. (1997). Validation canadienne-française de la mesure de conflit et d'ambiguïté de rôle de Rizzo *et al.* (1970). *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 29(4), 283-287. <http://dx.doi.org/10.1037/0008-400X.29.4.283>
- Lerner, D. et Henke, R.M. (2008). What does research tell us about depression, job performance, and work productivity? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(4), 401-410. <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0b013e31816bae50>
- Liljegen, M. et Ekberg, K. (2009). The associations between perceived distributive, procedural, and interactional organizational justice, self-rated health and burnout. *Work*, 33(1), 43-51. <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-2009-0842>
- Lim, V. K. (1996). Job insecurity and its outcomes: Moderating effects of work-based and nonwork-based social support. *Human relations*, 49(2), 171-194. <http://dx.doi.org/10.1177/001872679604900203>
- Lind, E. A. et Tyler, T.R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York, NY: Springer Science & Business Media.
- Marchand, A., Blanc, M. E. et Durand, P. (2015). Genre, âge, catégorie professionnelle, secteur économique et santé mentale en milieu de travail: les résultats de l'étude SALVEO. *Canadian Journal of Public Health*, 106(4), 223-229. <http://dx.doi.org/10.17269/CJPH.106.4672>
- Martin, O. (2012). *L'analyse des données quantitatives: L'enquête et ses méthodes*. Paris: Armand Colin. Récupéré le 17 octobre 2015 de Google books <http://books.google.com/>
- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Bélair, S. et Battaglini, A. (1998a). Élaboration et validation d'un outil de mesure de la détresse psychologique dans une population non clinique de Québécois francophones. *Canadian Journal of Public Health*, 89(3), 183-87. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1006992032387>

- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Bélair, S. et Battaglini, A. (1998b). The structure of mental health: Higher-order confirmatory factor analyses of psychological distress and well-being measures. *Social indicators research*, 45(1), 475-504. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1006992032387>
- Massé, R. (2000). Qualitative and quantitative analyses of psychological distress: methodological complementarity and ontological incommensurability. *Qualitative Health Research*, 10(3), 411-423. <http://dx.doi.org/10.1177/104973200129118426>
- Mirowsky, J. et Ross, C. E. (2003). *Social causes of psychological distress*. New York, NY : Transaction Publishers.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Motowidlo, S.J., Packard, J.S. et Manning, M.R. (1986). Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of applied psychology*, 71(4), 618-629. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.618>.
- Muchinsky, P. M. (2002) Occupational health. Dans *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (7e éd., p.339-371). Belmont, CA : Thomson/Wadsworth.
- Niedhammer, I., Ganem, V., Gendrey, L., David, S. et Degioanni, S. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek: résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé publique*, 18(3), 413-427. <http://dx.doi.org/10.3917/spub.063.0413>
- OCDE, (2012), Mal-être au travail ? Mythes et réalités sur la santé mentale et l'emploi, Santé mentale et emploi, Éditions OCDE. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264124561-fr>
- Ohana, M. (2012). Perceived organisational support as mediator of distributive justice and job satisfaction: The moderating role of group commitment. *Journal of Applied Business Research*, 28(5), 1063-1072. <http://dx.doi.org/10.19030/jabr.v28i5.7246>

- Oldham, G.R., Kulik, C. T., Stepina, L.P. et Ambrose, M.L. (1986). Relations between situational factors and the comparative referents used by employees. *Academy of Management Journal*, 29(3), 599-608. <http://dx.doi.org/10.2307/256226>
- Pedhazur, E. J. et Pedhazur Schmelkin, L. (1991). *Measurement, Design and Analysis: An Integrated Approach*. Hillsdale, NJ :Lawrence Erlbaum Associates.
- Philippot, P. (2000). Du problème de recherche à l'hypothèse. Dans R.J. Vallerand et U. Hess (dir.), *Méthodes de recherche en psychologie* (p. 57-90). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Piasecki, C. (2014). Justice distributive. Dans P. Zawieja et F. Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (p.426-427). Paris : Le Seuil.
- Pierce, J.L., Gardner, D.G., Cummings, L.L. et Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. *Academy of Management journal*, 32(3), 622-648. <http://dx.doi.org/10.2307/256437>
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y. et Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Podsakoff, P.M., Todor, W.D., Grover, R.A. et Huber, V.L. (1984). Situational moderators of leader reward and punishment behavior s: Fact or Fiction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 34(1), p. 21-63. [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(84\)90036-9](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(84)90036-9)
- Preckel, D., Meinel, M., Kudielka, B. M., Haug, H. J. et Fischer, J. E. (2007). Effort-reward-imbalance, overcommitment and self-reported health: Is it the interaction that matters? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(1), 91-107. <http://dx.doi.org/10.1348/096317905X80183>
- Préville, M., Boyer, R., Potvin, L., Perrault, C. et Légaré, G. (1992). La détresse psychologique: détermination de la fiabilité et de la validité de la mesure utilisée dans l'enquête Santé Québec. Québec PQ: Rapport de recherche soumis à Santé Québec, décembre.
- Price, J. L et Mueller, C. W. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pittman.

- Rhoades, L. et Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698-714.
<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Ridner, S. (2004). Psychological distress : concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 45(5), 536-545. <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02938.x>
- Rizzo, J.R., House, R. J. et Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 15(2), 150-163.
<http://dx.doi.org/10.2307/2391486>
- Rousseau, V., Salek, S., Aubé, C. et Morin, E. M. (2009). Distributive justice, procedural justice, and psychological distress: the moderating effect of coworker support and work autonomy. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 305-317. <http://dx.doi.org/10.1037/a0015747>
- Roussel, P. (2005). Méthodes de développement d'échelles pour questionnaires d'enquête. Dans P. Roussel et F. Wacheux (dir.), *Management des ressources humaines: Méthodes de recherches en sciences humaines et sociales* (p. 245-276). Bruxelles: De Boeck Supérieur.
- Royer, I. et Zarlowski, P. (2003). Échantillon(s). Dans T.-A. Thiétart (dir.), *Méthodes de recherche en management* (p.188-223). Paris : Dunod.
- Rugulies, R.B, Aust, I.E. et Madsen, H. (2016). Effort-reward imbalance and affective disorders. Dans J. Siegrist et M. Wahrendorf (dir.) *Work stress and health in a globalized economy: The model of effort-reward imbalance* (p. 103-143). Springer International. <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-32937-6>
- Sanchez, J.I. et Viswesvaran, C. (2002). The effects of temporal separation on the relations between self-reported work stressors and strains, *Organizational Research Methods*, 5(2), 173-183.
<http://dx.doi.org/10.1177/1094428102005002003>
- Schwab, D.P. (2005). *Research methods for organizational studies*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Sekaran, U. (2003). *The Research Process. Step 6 : Elements of Research Design*. Dans *Research Methods for business : A skill building approach* (4e éd., p.116-138). New York, NY : John Wiley & Sons.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27-41. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J. (2008). Chronic psychosocial stress at work and risk of depression: evidence from prospective studies. *European archives of psychiatry and clinical neuroscience*, 258(5), 115-119. <http://dx.doi.org/10.1007/s00406-008-5024-0>
- Snyder, D.J. et McDaniel, M.A. (1998) Promotion. Dans L. Peters, C.R. Greer et S. Youngblood, *Blackwell Encyclopedic dictionary of human resource management* (p. 254). Oxford: Blackwell.
- Sonnetag, S. et Frese, M. (2003). Stress in organizations (review). Dans *Handbook of Psychology* (vol.12, 2e éd., p. 560-592). New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Spell, C. S. et Arnold, T. (2007a). An appraisal perspective of justice, structure, and job control as antecedents of psychological distress. *Journal of Organizational Behavior*, 28(6), 729-751. <http://dx.doi.org/10.1002/job.441>
- Spell, C. S. et Arnold, T. J. (2007b). A Multi-Level Analysis of Organizational Justice Climate, Structure, and Employee Mental Health. *Journal of Management*, 33(5), 724-751. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206307305560>
- Spence Laschinger, H. K.S., Purdy, N., Cho, J. et Almost, J. (2006). Antecedents and consequences of nurse managers' perceptions of organizational support. *Nursing Economics*, 24(1), 20-29.
- Stajkovic, A.D. et Luthans, F. (2001). Differential effects of incentive motivators on work performance. *Academy of management journal*, 44(3), 580-590. <http://dx.doi.org/10.2307/3069372>
- Stansfeld, S. et Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health—a meta-analytic review. *Scandinavian journal of work, environment and health*, 32(6), 443-462. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.1050>
- Stephens, T. et Joubert, N. (2001). Le fardeau économique des problèmes de santé mentale au Canada. *Maladies chroniques au Canada*, 22(1), 18-25.

- St-Onge, S. (2014). *Gestion de la rémunération : théorie et pratique* (3^e éd.). Montréal : Chenelière Éducation.
- Sweeney, P.D. et McFarlin, D.B. (1993). Workers' Evaluations of the " Ends" and the " Means": An Examination of Four Models of Distributive and Procedural Justice. *Organizational behavior and human decision processes*, 55(1), 23-40. <http://dx.doi.org/10.1006/obhd.1993.1022>
- Taris, T.W., Kalimo, R. et Schaufeli, W.B. (2002). Inequity at work: its measurement and association with worker health. *Work and Stress*, 16(4) 287-301. <http://dx.doi.org/10.1080/0267837021000054500>
- Tepper, B.J. (2001). Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 197-215. <http://dx.doi.org/10.1006/obhd.2001.2951>
- Tsutsumi, A. et Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort–reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social science & medicine*, 59(11), 2335-2359. <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.03.030>
- Vandeveldel-Rougale, A. (2014). Dévalorisation. Dans P. Zawieja et F. Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (p.195-196). Paris : Le Seuil.
- Van Vegchel, N., de Jonge, J., Bosma, H. et Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort–reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies, *Social Science & Medicine*, 60(5), 1117-1131. <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.06.043>
- Veit, C. T. et Ware, J. E. (1983). The structure of psychological distress and well-being in general populations. *Journal of consulting and clinical psychology*, 51(5), 730-742. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-006X.51.5.730>
- Vézina, M., Cloutier, E., Stock, S., Lippel, K., Fortin, É., Delisle, A., St-Vincent, M., Funes, A., Duguay, P., Vézina, S. et Prud'homme, P. (2011). Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST). Québec: Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail-Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec.

- Wayne, S.J., Shore, L.M., Bommer, W.H. et Tetrick, L.E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of applied psychology*, 87(3), 590-598. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.590>
- Weinberg, S.L. et Abramowitz, S.K. (2015). *Statistics Using IBM SPSS: An Integrative Approach* (3e éd.) New York, NY : Cambridge University Press. Récupéré le 17 octobre 2015 de Google books <http://books.google.com/>
- Wood, S., Braeken, J. et Niven, K. (2013). Discrimination and well-being in organizations: Testing the differential power and organizational justice theories of workplace aggression. *Journal of business ethics*, 115(3), 617-634. <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-012-1404-5>