

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'IMPACT DE LA PRESSION À UTILISER LA TECHNOLOGIE  
SUR LE CONFLIT TRAVAIL-VIE PERSONNELLE

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

PAR  
MIRIAM BLONDIN

JANVIER 2019

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

Je tiens d'abord à remercier ma directrice de recherche, Madame Mélanie Trottier. J'ai apprécié ses conseils judicieux, ses encouragements et son soutien tout au long du processus de maîtrise. Mélanie m'a amenée à me dépasser sur différentes facettes et je tiens à lui en remercier. Elle m'a également aidée à améliorer mes habiletés rédactionnelles et d'analyse et, pour cela, je lui en suis très reconnaissante.

Je souhaite également remercier Monsieur Raymond Laliberté pour l'aide qu'il m'a apportée lors de la mise en ligne du questionnaire ainsi que pour ses commentaires pertinents à l'égard de celui-ci. Je remercie également l'entreprise GSM Project qui m'a permis d'effectuer ma première collecte de données afin d'améliorer mon questionnaire.

Je tiens à remercier mon amie et collègue de maîtrise, Stéphanie. Son soutien et ses encouragements m'ont aidée à passer au travers de cette étape cruciale de ma vie. Je souhaite également remercier ma très chère amie Vicko pour ses conseils à l'égard de mon questionnaire et pour son soutien.

J'aimerais remercier ma famille qui m'a toujours soutenue dans la poursuite de mes études. Leur amour et leur soutien m'ont permis de mener à terme cette rédaction. Un énorme merci à mes parents, Amina et Michel, mon beau-père, Luc, et mes sœurs, Amélia et Sofia.

Finalement, je tiens à remercier mon conjoint, Richard, qui m'a soutenue et encouragée tout au long du processus de rédaction. Ses conseils, son amour et ses connaissances ont énormément contribué à la réalisation de ce mémoire.

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES .....	ix
LISTE DES TABLEAUX.....	xi
LISTES DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES.....	xiv
RÉSUMÉ .....	xv
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE.....	4
CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE .....	10
2.1 Présentation des variables de l'étude .....	10
2.1.1 Conflit travail-vie personnelle .....	10
2.1.1.1 Définition du conflit travail-famille .....	11
2.1.1.2 Définition du conflit travail-vie personnelle.....	14
2.1.1.3 Antécédents du conflit travail-vie famille et du conflit travail-vie personnelle .....	16
2.1.2 Pression à utiliser la technologie.....	18
2.1.2.1 Définition de la pression à utiliser la technologie.....	18
2.1.2.2 Concepts connexes à la pression à utiliser la technologie.....	19
2.1.2.3 Antécédents de la pression à utiliser la technologie.....	21
2.1.3 Charge de travail .....	23
2.1.4 Variables atténuant l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie.....	24
2.1.4.1 Contrôle au travail.....	25

2.1.4.2 Soutien social .....	25
2.2 Modèle des demandes et des ressources de Bakker et Demerouti (2007) .....	29
2.3 Présentation des hypothèses de recherche.....	33
2.3.1 Hypothèses de l'effet médiateur de la pression à utiliser la technologie sur la relation entre la charge de travail et le conflit travail-vie personnelle .....	34
2.3.1.1 Lien entre la charge de travail et la PAUT .....	35
2.3.1.2 Lien entre la PAUT et le CTV .....	36
2.3.2 Hypothèses des effets modérateurs du contrôle au travail et du soutien social dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie .....	41
2.3.2.1 Impact du contrôle au travail sur l'atténuation de l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie .....	43
2.3.2.2 Impact du soutien social sur l'atténuation de l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie .....	45
 CHAPITRE III	
CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	48
3.1 Démarche de la recherche .....	48
3.2 Devis de la recherche .....	48
3.3 Échantillonnage .....	49
3.4 Population.....	50
3.5 Déroulement de la collecte des données .....	55
3.5.1 Préparation de la collecte de données .....	55
3.5.2 Collecte des données .....	57
3.6 Outil de collecte des données .....	58
3.6.1 Échelles de mesure.....	58
 CHAPITRE IV	
RÉSULTATS .....	64
4.1 Étapes préalables à l'analyse des données .....	64
4.2 Analyses factorielles exploratoires .....	65
4.2.1 Analyses factorielles exploratoires du conflit travail-vie personnelle .....	66

4.2.2	Analyse factorielle exploratoire de la pression à utiliser la technologie.....	67
4.2.3	Analyse factorielle exploratoire de la charge de travail.....	68
4.2.4	Analyse factorielle exploratoire du contrôle au travail.....	69
4.2.5	Analyses factorielles exploratoires du soutien social.....	70
4.3	Analyses des statistiques descriptives.....	71
4.3.1	Analyse des statistiques descriptives du conflit travail-vie personnelle dû au temps.....	74
4.3.2	Analyse des statistiques descriptives du conflit travail-vie personnelle dû à la tension.....	74
4.3.3	Analyse des statistiques descriptives de la pression à utiliser la technologie.....	75
4.3.4	Analyse des statistiques descriptives de la charge de travail.....	75
4.3.5	Analyse des statistiques descriptives du contrôle au travail.....	76
4.3.6	Analyse des statistiques descriptives du soutien social des collègues.....	76
4.3.7	Analyse des statistiques descriptives du soutien social du superviseur.....	77
4.4	Corrélations.....	77
4.4.1	Matrice de corrélations incluant toutes les variables du modèle théorique.....	78
4.4.2	Matrice de corrélations incluant les variables de contrôle et les variables dépendantes.....	81
4.5	Vérification des hypothèses de recherche.....	83
4.5.1	Analyses des effets indirects.....	84
4.5.1.1	Vérification de l'hypothèse 1a.....	85
4.5.1.2	Vérification de l'hypothèse 1b.....	86
4.5.2	Analyses des effets de modération.....	88
4.5.2.1	Vérification de l'hypothèse 2.....	88
4.5.2.2	Vérification de l'hypothèse 3a.....	89
4.5.2.3	Vérification de l'hypothèse 3b.....	91
4.5.3	Sommaire des résultats.....	92
4.6	Analyses complémentaires : l'analyse des effets indirects conditionnels.....	93
4.6.1	Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le contrôle au travail, la PAUT et le CTV dû au temps.....	95

4.6.2 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le contrôle au travail, la PAUT et le CTV dû à la tension .....	96
4.6.3 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social des collègues, la PAUT et le CTV dû au temps .....	97
4.6.4 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social des collègues, la PAUT et le CTV dû à la tension .....	98
4.6.5 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social du superviseur, la PAUT et le CTV dû au temps .....	99
4.6.6 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social du superviseur, la PAUT et le CTV dû à la tension.....	100
 CHAPITRE V DISCUSSION .....	 101
5.1 Contributions théoriques .....	101
5.1.1 L'effet médiateur de la pression à utiliser la technologie sur la relation entre la charge de travail et le conflit travail-vie personnelle .....	101
5.1.2 Le rôle du contrôle au travail dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie.....	106
5.1.3 Le rôle du soutien social dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie .....	109
5.1.4 Explications des analyses des effets indirects conditionnels.....	111
5.2 Contributions pratiques .....	115
5.2.1 L'effet néfaste de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle .....	115
5.2.2 L'effet bénéfique du soutien social sur la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie .....	118
5.3 Limites de la recherche .....	119
5.4 Recherches futures .....	122
 CONCLUSION .....	 126
 ANNEXE A RECENSION DES DEMANDES SELON LE MODÈLE DE BAKKER ET DEMEROUTI (2007) .....	  131

ANNEXE B RECENSION DES RESSOURCES SELON LE MODÈLE DE BAKKER ET DEMEROUTI (2007) .....	139
ANNEXE C STATISTIQUES DESCRIPTIVES DES VARIABLES DÉMOGRAPHIQUES ....	150
ANNEXE D FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ET QUESTIONNAIRE .....	160
ANNEXE E TEXTE DE RECRUTEMENT SUR MECHANICAL TURK.....	170
ANNEXE F FORMULAIRE DU CERTIFICAT D'ÉTHIQUE.....	173
ANNEXE G ÉCHELLE DU CONFLIT TRAVAIL-VIE PERSONNELLE.....	174
ANNEXE H ÉCHELLE DE LA PRESSION À UTILISER LA TECHNOLOGIE.....	175
ANNEXE I ÉCHELLE DE LA CHARGE DE TRAVAIL .....	176
ANNEXE J ÉCHELLE DU CONTRÔLE AU TRAVAIL.....	177
ANNEXE K ÉCHELLE DU SOUTIEN SOCIAL .....	178
ANNEXE L TABLES DES FRÉQUENCES POUR LES VARIABLES DU MODÈLE THÉORIQUE.....	179
ANNEXE M TABLEAUX DES COEFFICIENTS DE RÉGRESSION POUR L'INTERACTION ENTRE LA PAUT ET LE CONTRÔLE AU TRAVAIL .....	185

RÉFÉRENCES.....186

## LISTE DES FIGURES

Figure	Page
2.1	Modèle du conflit travail-famille (Tiré de Greenhaus et Beutell, 1985).....12
2.2	Modèle théorique de ce mémoire.....27
2.3	Modèle des demandes et des ressources (Tiré de Bakker et Demerouti, 2007) .....30
4.1	Effet indirect de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT.....86
4.2	Effet indirect de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT.....88
4.3	Représentation de l'interaction entre la charge de travail et le soutien social des collègues .....91
4.4	Représentation de l'interaction entre la charge de travail et le soutien social du supérieur.....92
4.5	Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT avec la modération du contrôle au travail .....95
4.6	Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT avec la modération du contrôle au travail .....96
4.7	Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT avec la modération du soutien social des collègues.....97

- 4.8 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT avec la modération du soutien social des collègues.....98
- 4.9 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT avec la modération du soutien social du superviseur.....99
- 4.10 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT avec la modération du soutien social du superviseur...100

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
3.1	Types d'industries de provenance des participants.....52
3.2	Postes occupés par les participants .....53
4.1	Matrice des composantes du conflit travail-vie personnelle dû au temps.....66
4.2	Matrice des composantes du conflit travail-vie personnelle dû à la tension...67
4.3	Matrice des composantes de la pression à utiliser la technologie.....68
4.4	Matrice des composantes de la charge de travail.....69
4.5	Matrice des composantes du contrôle au travail.....69
4.6	Matrice des composantes du soutien social des collègues .....70
4.7	Matrice des composantes du soutien social du superviseur .....71
4.9	Statistiques descriptives des variables du modèle théorique.....73
4.10	Matrice de corrélations : moyennes, écarts types, alphas de Cronbach et corrélations bivariées entre les variables du modèle théorique .....79
4.11	Matrice de corrélations : moyennes, écarts types et corrélations bivariées entre les variables de contrôle et les variables dépendantes .....82
4.12	Effets direct et indirect de la charge de travail au travail sur le CTV dû au temps.....85

4.13	Effets direct et indirect de la charge de travail au travail sur le CTV dû à la tension .....	87
4.14	Coefficients de régression pour l'interaction entre la charge de travail et le contrôle au travail.....	89
4.15	Coefficients de régression pour l'interaction entre la charge de travail et le soutien des collègues .....	90
4.16	Coefficients de régression pour l'interaction entre la charge de travail et le soutien du superviseur .....	91
4.17	Sommaire des hypothèses et des résultats .....	93
5.1	Résultats des médiations modérées.....	112
A.1	Recension des demandes .....	131
B.1	Recension des ressources.....	139
C.1	Table des fréquences du sexe.....	150
C.2	Table des fréquences de l'âge .....	150
C.3	Table des fréquences du nombre d'enfants.....	151
C.4	Table des fréquences concernant les aidants naturels .....	151
C.5	Statistiques descriptives concernant le nombre d'heures de travail par semaine .....	151
C.6	Table des fréquences du nombre d'heures de travail par semaine.....	152
C.7	Table des fréquences du type d'horaire.....	153
C.8	Table des fréquences du type d'industries.....	154
C.9	Table des fréquences du poste occupé.....	155

C.10	Table des fréquences du salaire.....	155
C.11	Table des fréquences du niveau d'éducation .....	156
C.12	Statistiques descriptives concernant la fréquence d'utilisation des technologies à des fins professionnelles hors travail .....	156
C.13	Table des fréquences de la fréquence de l'utilisation des technologies hors travail .....	157
C.14	Statistiques descriptives concernant le nombre d'heures d'utilisation des technologies par semaine hors travail .....	158
C.15	Table des fréquences de la fréquence du nombre d'heures d'utilisation des technologies par semaine hors travail .....	159
L.1	Table des fréquences du conflit travail-vie personnelle dû au temps.....	179
L.2	Table des fréquences du conflit travail-vie personnelle dû à la tension .....	180
L.3	Table des fréquences de la pression à utiliser la technologie.....	181
L.4	Table des fréquences de la charge de travail.....	182
L.5	Table des fréquences du contrôle au travail.....	182
L.6	Table des fréquences du soutien social des collègues .....	183
L.7	Table des fréquences du soutien social du superviseur .....	184
M.1	Coefficients de régression pour l'interaction entre la PAUT et le contrôle au travail .....	185
M.2	Coefficients de régression pour l'interaction entre la PAUT et le contrôle au travail .....	185

## LISTES DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CTV	Conflit travail-vie personnelle
PAUT	Pression à utiliser la technologie
JD-R	Modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007)
TASW	<i>Technology assisted supplemental work</i>
MTurk	<i>Mechanical Turk</i>

## RÉSUMÉ

Ce mémoire s'intéresse à un antécédent peu étudié du conflit travail-vie personnelle, soit la pression à utiliser la technologie. En utilisant la théorie des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007), l'objectif de cette étude est de comprendre comment la charge de travail a un impact sur le conflit travail-vie personnelle via la pression à utiliser la technologie. Elle cherche également à expliquer comment le contrôle au travail et le soutien social peuvent protéger les individus de vivre de la pression à utiliser la technologie due à une charge de travail élevée. Il est à noter que deux dimensions du conflit travail-vie personnelle sont étudiées, soit le conflit dû au temps et le conflit dû à la tension et que deux formes de soutien social sont considérées, soit le soutien des collègues et le soutien du superviseur. Une collecte de données a été effectuée à l'aide d'un questionnaire auto-administré en ligne auprès de 156 répondants inscrits sur la plateforme *Mechanical Turk*. Les résultats démontrent que la charge de travail influence positivement le conflit travail-vie personnelle dû au temps et dû à la tension via une augmentation de la pression à utiliser la technologie. Il semble également que les deux formes de soutien social permettent de minimiser l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie. Cependant, le contrôle au travail n'a aucun effet sur cette relation. Diverses contributions théoriques et pratiques découlent de cette étude. D'un point de vue théorique, les résultats de cette recherche permettent notamment de confirmer les conclusions observées par d'autres études dans la littérature. D'un point de vue pratique, diverses pistes d'action peuvent être envisagées afin de minimiser la charge de travail et d'augmenter le soutien social.

Mots clés : pression à utiliser la technologie, conflit travail-vie personnelle, charge de travail, soutien social, contrôle au travail

## INTRODUCTION

Les technologies de la communication sont désormais omniprésentes au sein des organisations. Puisque celles-ci sont mobiles (par exemple : téléphones cellulaires, ordinateurs portables), elles peuvent facilement être transportées à la maison et nuire à la vie personnelle si des communications sont transmises aux employés<sup>1</sup> alors qu'ils ont terminé leurs quarts de travail. Par exemple, ces derniers peuvent recevoir des courriels professionnels au moyen de leur téléphone cellulaire hors de leurs heures régulières de travail. À long terme, cela peut nuire à leur santé mentale et engendrer des pertes financières pour les entreprises. Cette recherche vise à comprendre comment la pression à utiliser la technologie survient et comment elle peut être prévenue afin de réduire le conflit entre le travail et la vie personnelle. En se basant sur le modèle des demandes et des ressources de Bakker et Demerouti (2007), cette recherche a pour objectif de comprendre comment une demande au travail (c.-à-d. la charge de travail) peut avoir un impact sur le conflit travail-vie personnelle, via la pression à utiliser la technologie. Cette étude cherche également à expliquer comment des ressources (c.-à-d. le contrôle au travail et le soutien social) peuvent protéger les individus de vivre de la pression ressentie due à une charge de travail élevée.

Le présent mémoire est divisé en cinq chapitres. Le premier chapitre expose la problématique de recherche. Tout d'abord, la thématique de la recherche est présentée dans laquelle la définition du conflit travail-vie personnelle et ses antécédents sont exposés. Parmi ses antécédents, la pression à utiliser la technologie est présentée en

---

<sup>1</sup> Dans le présent mémoire, l'emploi du masculin pour désigner des personnes est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

tant que variable d'importance. Ensuite, il est question des causes de la pression à utiliser la technologie et des moyens de prévenir cette problématique. Le chapitre se poursuit en présentant l'objectif de la recherche ainsi que les pertinences théorique et pratique de celui-ci.

Le second chapitre se penche sur l'explication du modèle théorique de l'étude. Dans un premier temps, les variables de l'étude sont présentées en détail. Une attention particulière est portée aux deux concepts centraux du mémoire que sont le conflit travail-vie personnelle et la pression à utiliser la technologie. Parmi les explications présentées, des concepts connexes à ces notions ainsi que leurs antécédents sont présentés. Les définitions de la charge de travail, du contrôle au travail et du soutien social sont ensuite exposées. Par la suite, le modèle théorique de ce mémoire est présenté. Dans un deuxième temps, la base théorique du modèle théorique, soit le modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007), est expliquée en détail. Dans un dernier temps, les hypothèses de recherche sont présentées ainsi que leurs explications théoriques et empiriques.

Le troisième chapitre est consacré à la présentation du cadre méthodologique de cette recherche. Celui-ci débute par la présentation de la démarche et du devis de la recherche. Le chapitre se poursuit en exposant la méthode d'échantillonnage. Ensuite, la population, constituée de participants inscrits sur *Mechanical Turk*, est expliquée en détail. La préparation et le déroulement de la collecte de données sont ensuite exposés. Le chapitre se termine en discutant des échelles de mesure utilisées dans le questionnaire auto-administré.

Le quatrième chapitre présente les résultats issus des analyses statistiques. Les manipulations effectuées sur SPSS 24.0 avant de procéder aux analyses statistiques y sont d'abord exposées. Le chapitre se poursuit en présentant les résultats des analyses factorielles exploratoires et les résultats des analyses des statistiques descriptives des

variables principales de l'étude. Les corrélations entre les variables du modèle théorique et les variables de contrôle sont ensuite exposées. Le chapitre se termine en présentant les résultats issus des analyses de régression multiple effectuées afin de procéder à la vérification des hypothèses de recherche ainsi que ceux des effets indirects conditionnels.

Le cinquième et dernier chapitre est principalement consacré à la discussion des résultats. Les contributions théoriques et pratiques de l'étude sont d'abord exposées au début de ce chapitre. Celui-ci se poursuit en décrivant les limites de la recherche et les pistes de recherches futures pouvant découler de la présente étude. Ce mémoire se termine avec une conclusion qui présente un résumé de l'entièreté du projet de recherche.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Le conflit travail-vie personnelle (ci-après appelé CTV) est une problématique qui touche 58% des travailleurs au Canada, soit 11% de plus qu'en 1991 (Duxbury et Higgins, 2003)<sup>2</sup>. Il est important de s'intéresser au CTV, puisque celui-ci peut engendrer plusieurs conséquences négatives. En premier lieu, le CTV a des répercussions négatives sur les organisations. Lorsque les employés vivent cette problématique, ceux-ci ont moins d'engagement organisationnel et de satisfaction envers leur emploi (Duxbury et Higgins, 2001). Cela peut également mener à plus de stress au travail ce qui engendre beaucoup d'absences et un fort taux de roulement (Duxbury et Higgins, 2001). En deuxième lieu, le CTV peut nuire à la vie familiale des employés. Le niveau de satisfaction envers la famille est plus faible chez ces individus et ils ont également tendance à manquer des activités en famille dues aux exigences élevées de leur emploi (Duxbury et Higgins, 2001). En troisième lieu, il est également relevé que le CTV engendre des problèmes de santé. En effet, les employés vivant cette problématique ont plus tendance à consulter des médecins ou aller dans les hôpitaux (Duxbury et Higgins, 2001).

---

<sup>2</sup> Il est à noter qu'il n'y a pas de statistique plus récente traitant du CTV, puisqu'il s'agit d'un sujet moins étudié que le conflit travail-famille. Par ailleurs, il serait inexact de rapporter une statistique sur le conflit travail-famille, puisque le CTV touche plus de personnes que le conflit travail-famille. En effet, le CTV inclut les personnes ayant des enfants et celles n'en ayant pas, tandis que le conflit travail-famille inclut uniquement les personnes qui en ont.

La définition du CTV utilisée dans le présent mémoire provient initialement de la définition du conflit entre le travail et la famille qui a été conceptualisée par Greenhaus et Beutell (1985). D'après ces auteurs, le conflit travail-famille est une « forme de conflit entre les rôles dans laquelle les exigences provenant de la famille et du travail sont mutuellement incompatibles » (Greenhaus et Beutell, 1985, p. 77, traduction libre). La participation au rôle dans le travail est plus difficile en raison de la participation au rôle dans la famille et vice-versa (Greenhaus et Beutell, 1985).

Cette définition du conflit travail-famille peut s'appliquer plus largement à la vie personnelle, puisque ces deux concepts ont les mêmes fondements théoriques. Selon Reynolds (2005), « un CTV survient lorsque les activités du travail interfèrent avec les activités personnelles ou familiales et vice-versa » (p. 1314, traduction libre). Plus précisément, le CTV touche à la fois les individus ayant des personnes à charge (c.-à-d. des enfants ou des aînés) et ceux n'en ayant pas (Duxbury et Higgins, 2003). En effet, plusieurs auteurs utilisent la théorie du conflit travail-famille de Greenhaus et Beutell (1985) afin d'expliquer le CTV. Par exemple, Kalliath et Brough (2008) s'appuient sur le modèle du conflit travail-famille afin d'expliquer le processus du CTV. Puisque la logique de la tension entre les rôles est similaire au conflit travail-famille et que d'autres études se basent également sur le modèle du conflit travail-famille pour expliquer le CTV (par exemple : Boswell et Olson-Buchanan, 2007; Kalliath et Brough, 2008; Messersmith, 2007; Reynolds, 2005), cette étude se fonde également sur le modèle de Greenhaus et Beutell (1985). Par ailleurs, dans une étude sur le conflit travail-famille de Allen *et al.* (2013), les auteurs ont considéré que le CTV est un synonyme du conflit travail-famille lors d'une recension de la littérature. Ainsi, dans la présente étude, le CTV est défini comme une incompatibilité entre deux rôles, soit celui du travail et de la vie personnelle, dans laquelle les rôles se nuisent mutuellement (Boswell et Olson-Buchanan, 2007; Greenhaus et Beutell, 1985). Comme Greenhaus et Beutell (1985) le prévoient pour le conflit travail-famille, le CTV peut également survenir dans les deux directions : le conflit peut soit provenir du travail

et nuire à la vie personnelle, ou vice-versa (Boswell et Olson-Buchanan, 2007; Frone *et al.*, 1992).

Au sein de la littérature consultée, aucune d'étude ne s'est penchée sur les causes spécifiques du CTV. Comme mentionné précédemment, puisque le CTV et le conflit travail-famille ont les mêmes bases théoriques, il est possible de croire que ces concepts ont également des antécédents similaires. Par conséquent, les sections qui suivent traitent des causes du conflit travail-famille, mais celles-ci sont également applicables au CTV.

Les causes du conflit travail-famille ont largement été étudiées dans la littérature. En effet, diverses études se sont intéressées à ses antécédents (par exemple : Byron, 2005; Eby *et al.*, 2005; Ford *et al.*, 2007; Michel *et al.*, 2011). Parmi ces dernières, deux d'entre elles ont largement été utilisées comme références dans la littérature, soit celles d'Eby *et al.* (2005) et de Michel *et al.* (2011). Ces auteurs ont classé les causes du conflit travail-famille en trois sources principales, soit les caractéristiques individuelles (par exemple : avoir une personnalité de type A, être extraverti) les caractéristiques de la famille (par exemple : avoir des enfants, le climat familial) et les caractéristiques du travail (par exemple : conflits interpersonnels, horaires imprévisibles).

Parmi les causes organisationnelles du conflit travail-famille, une cause est très peu traitée dans la littérature, mais pourtant d'actualité. L'utilisation des technologies de l'information et de la communication, telles que l'Internet, la technologie sans fil, ainsi que la communication via des appareils mobiles, change la conception du travail ainsi que celle de la vie quotidienne (Hoffman *et al.*, 2004). Les appareils électroniques, comme les ordinateurs portables et les téléphones cellulaires, changent l'endroit, le moment et la durée du travail (Fenner et Renn, 2010). Dû à l'immédiateté de la transmission des informations, cela peut mener à une augmentation de la productivité

organisationnelle. Cependant, à long terme, cela peut rapidement devenir envahissant. En effet, des employés peuvent vivre un stress appelé *technostress*. Ce phénomène provient de la surexposition des technologies de l'information et de la communication et mène potentiellement à une baisse de la productivité (Wang *et al.*, 2008). Les employés peuvent se sentir frustrés ou vivre de la détresse due à l'augmentation de la technologie, puisqu'ils doivent rapidement s'adapter à leur complexité. Le *technostress* est un phénomène lié directement ou indirectement à l'utilisation de la technologie et il a un impact négatif sur les attitudes, les pensées et les comportements des individus (Tu *et al.*, 2005; Wang *et al.*, 2008).

Un aspect important du *technostress* est l'envahissement de la technologie provenant du travail au sein de la vie personnelle. En effet, les employés peuvent ressentir une pression à répondre à des courriels, des appels ou des messages textes provenant de leur travail ce qui peut nuire à leur vie personnelle. Par conséquent, il est important de s'intéresser à l'impact que peut avoir la pression à utiliser la technologie (ci-après appelée PAUT) sur le CTV. En effet, de plus en plus d'individus sont touchés par cette problématique, puisque les entreprises sont davantage informatisées (Harris *et al.*, 2011).

Toutefois, il est également possible de trouver des cas où la technologie peut atténuer le conflit travail-famille. Par exemple, un parent pourrait travailler de la maison pour surveiller son enfant malade ou encore effectuer du travail tard le soir lorsque sa famille est couchée (Harris *et al.*, 2011). Cependant, l'impact négatif des technologies est au cœur de cette étude, puisque leurs conséquences sur la vie personnelle sont encore peu connues et doivent être davantage étudiées (Boswell et Olson-Buchanan, 2007).

Au sein de la littérature, Harris *et al.* (2011) sont les seuls auteurs qui se sont intéressés à la relation entre la PAUT et le conflit travail-famille. Ces derniers ont étudié trois variables (c.-à-d. les stressseurs sociaux, l'affectivité négative et le degré de contrôle au

travail) qui modèrent la relation entre la PAUT et le conflit travail-famille. Les auteurs ont démontré que la présence de PAUT augmente le conflit travail-famille. En effet, travailler de la maison hors des heures de travail peut engendrer un déséquilibre entre les deux sphères importantes de la vie d'un individu, soit celle du travail et celle de la famille. Cela peut causer un conflit travail-famille, puisque les deux rôles s'empiètent l'un sur l'autre (Harris *et al.*, 2011).

Malgré cette étude, d'autres aspects concernant ce champ de la littérature sont toujours manquants. En effet, aucune étude ne s'est intéressée aux déterminants de la PAUT ni aux moyens permettant de la minimiser. La présente étude vient donc répondre à ces lacunes en introduisant un antécédent à la PAUT (c.-à-d. la charge de travail) et en proposant deux variables pouvant la réduire (c.-à-d. le contrôle au travail et le soutien social).

Cette recherche propose également une nouvelle manière de comprendre la relation entre la PAUT et le CTV. En effet, celle-ci utilise le modèle des demandes et des ressources (JD-R; ou *job demands resources model*) de Bakker et Demerouti (2007) afin d'expliquer cette relation. Cette théorie se base sur la prémisse que le bien-être des employés est lié à des caractéristiques du travail; soit des demandes et des ressources. D'après cette théorie, lorsqu'il y a un surplus de demandes et un manque de ressources, l'employé peut vivre de la tension, ce qui mène à de l'épuisement. Au contraire, si ce dernier a un niveau de ressources suffisant pour pallier aux demandes, il vit des conséquences plus positives (Bakker et Demerouti, 2007). L'utilisation de cette théorie est pertinente, puisqu'elle permet d'étudier la PAUT (une forme de tension) en mettant en évidence les demandes et les ressources qui lui sont associées. Dans le cadre de cette étude, la charge de travail est considérée comme une demande, tandis que le contrôle au travail et le soutien social jouent le rôle de ressources en modérant la relation entre la PAUT et le CTV.

L'objectif de cette étude est de comprendre comment une demande au travail (c.-à-d. la charge de travail) a un impact sur le CTV via la PAUT. Elle cherche également à expliquer comment des ressources (c.-à-d. le contrôle au travail et le soutien social) peuvent protéger les individus de la PAUT ressentie due à la charge de travail élevée.

Diverses contributions peuvent découler de cette étude d'un point de vue théorique. Tout d'abord, elle aide à approfondir la compréhension d'une réalité organisationnelle et individuelle nouvelle, soit l'utilisation des technologies à la maison pour laquelle la littérature est très restreinte. Ensuite, elle permet de contribuer à la littérature sur le CTV en étudiant un déterminant peu étudié. En effet, tel que discuté précédemment, une seule étude s'est intéressée au lien entre la PAUT et le conflit travail-famille. De plus, aucun auteur n'a étudié les antécédents de la PAUT ou les leviers pour pallier la PAUT. Pour finir, cette recherche ouvre également la voie vers d'autres études pouvant lier l'utilisation des technologies avec le CTV.

D'un point de vue pratique, cette recherche permet de mieux comprendre comment la PAUT influence le CTV, permettant éventuellement de le réduire. Cette recherche peut également avoir des retombées positives sur les organisations. Par exemple, elle permet d'identifier une demande (c.-à-d. la charge de travail) qui exacerbe le CTV via la PAUT, et des ressources (c.-à-d. le contrôle au travail et le soutien social) qui constituent des leviers d'action pour prendre de meilleures décisions managériales. Cette recherche permet également aux dirigeants d'entreprises d'être plus conscients des répercussions que peut avoir l'utilisation des technologies à des fins professionnelles hors des heures de travail sur leurs employés. Par conséquent, celle-ci leur permet d'ajuster les politiques organisationnelles sur la vie personnelle de leurs employés et sur l'utilisation des technologies.

## CHAPITRE II

### CADRE THÉORIQUE

Ce chapitre présente en détail toutes les variables étudiées de cette recherche, soit le CTV, la PAUT, la charge de travail, le soutien social et le contrôle au travail. Celui-ci introduit également le modèle théorique. Pour finir, les hypothèses de recherche avec leurs explications théoriques et empiriques sont également présentées dans ce chapitre.

#### 2.1 Présentation des variables de l'étude

Comme mentionné précédemment, l'objectif de cette étude est de comprendre comment la charge de travail a un impact sur le CTV via la PAUT. Celle-ci cherche également à expliquer comment le contrôle au travail et le soutien social peuvent protéger les individus de vivre de la PAUT due à une charge de travail élevée. La présente section vise à expliquer l'ensemble des variables à l'étude.

##### 2.1.1 Conflit travail-vie personnelle

Comme mentionné dans le premier chapitre, le concept du CTV (qui sera défini à la section 2.1.1.2) s'appuie sur la définition du conflit travail-famille par Greenhaus et Beutell (1985). Par conséquent, la chercheuse de ce mémoire se base sur cette définition et l'élargit pour englober l'ensemble des activités issues du rôle de la vie

personnelle. Au sein de la littérature, plusieurs termes sont utilisés afin de traiter du conflit travail-famille : l'interférence travail-famille, le débordement négatif du travail vers la famille et l'équilibre entre le travail et la famille. En effet, l'interférence travail-famille et le débordement négatif du rôle au travail sur le rôle dans la famille sont souvent utilisés comme des synonymes du conflit travail-famille (par exemple : Carlson et Frone, 2003; Grzywacz et Marks, 2000; Montgomery *et al.*, 2006).

Au même titre que le conflit travail-famille, plusieurs concepts issus de la littérature sont similaires au CTV. L'interférence travail-vie personnelle, le débordement négatif du travail vers la vie personnelle et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle en sont des exemples. La définition de ces construits se fonde également sur celle de Greenhaus et Beutell (1985). Une section ultérieure présente la définition spécifique du CTV. Cependant, puisque le CTV est fondé sur le conflit travail-famille, ce dernier est d'abord présenté.

#### 2.1.1.1 Définition du conflit travail-famille

D'après Greenhaus et Beutell (1985), le conflit travail-famille est une « forme de conflit entre les rôles dans laquelle les exigences provenant de la famille et du travail sont mutuellement incompatibles » (Greenhaus et Beutell, 1985, p. 77, traduction libre). La participation au rôle dans le travail est plus difficile en raison de la participation au rôle dans la famille et vice-versa (Greenhaus et Beutell, 1985).

Comme la définition du conflit travail-famille le suggère, l'incompatibilité entre les rôles est un concept central. D'après Greenhaus et Beutell (1985), diverses formes de conflits sont issues de cette incompatibilité. Selon les auteurs, trois formes de conflits contribuent au conflit travail-famille : le conflit dû au temps, le conflit dû à la tension et le conflit dû aux comportements (Greenhaus et Beutell, 1985). Par conséquent, le

conflit travail-famille est un concept multidimensionnel. Le modèle de Greenhaus et Beutell (1985), présenté à la figure 2.1, se base sur cette catégorisation. Dans la figure 2.1, les trois formes de conflits sont présentées dans l'encadré du milieu. Quant aux deux autres encadrés, ils présentent des exemples des trois sources de conflits selon les deux domaines, soit le travail et la famille. Le schéma indique également que la saillance du rôle et les sanctions négatives ont un impact sur le conflit travail-famille.

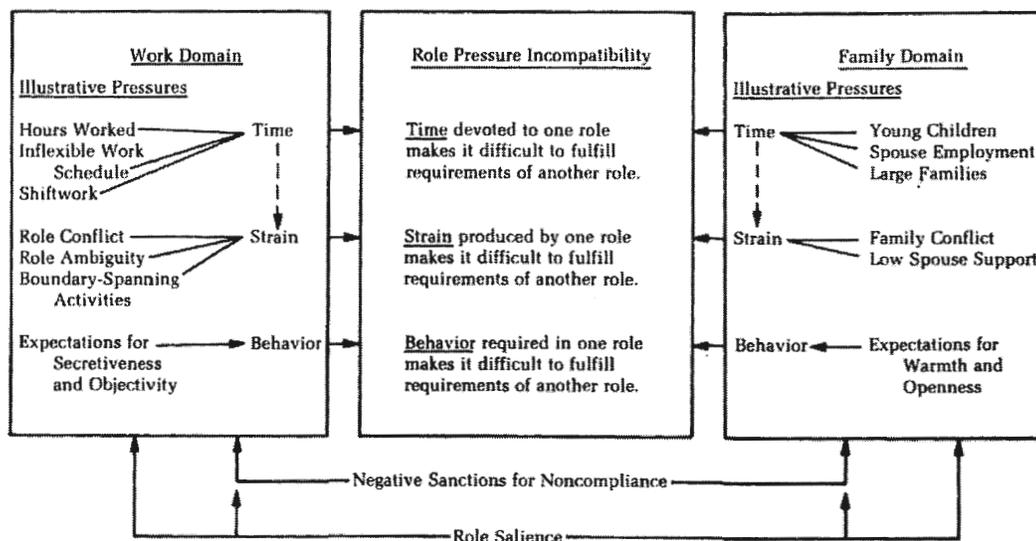


Figure 2.1 Modèle du conflit travail-famille (Tiré de Greenhaus et Beutell, 1985)

Le conflit dû au temps survient lorsqu'une personne consacre beaucoup de temps à un rôle au point où cela devient difficile de consacrer du temps pour l'autre rôle. Deux situations peuvent être observées dans cette forme de conflit. Premièrement, le temps associé à l'accomplissement d'un rôle peut rendre impossible l'accomplissement physique de l'autre rôle. Par exemple, il est impossible d'être à la fois au travail et à un rendez-vous médical pour notre enfant. Deuxièmement, un individu peut se sentir préoccupé de ne pas être en mesure d'accomplir la demande d'un rôle, même si l'autre rôle est physiquement en voie d'être accompli. Par exemple, penser à des tâches en lien

avec le travail alors qu'une personne est à un rendez-vous médical pour son enfant (Greenhaus et Beutell, 1985; Trottier, 2015).

Concernant le conflit dû à la tension, Greenhaus et Beutell (1985) soutiennent que les rôles sont incompatibles dans la mesure où l'épuisement, ayant notamment comme symptômes de la fatigue, de l'irritabilité ou de l'anxiété, engendré par un des deux rôles, rend difficile l'accomplissement du second rôle. Par exemple, une personne, étant de mauvaise humeur due à une journée difficile au travail, peut avoir un mauvais tempérament avec sa famille et vice-versa (Trottier, 2015).

Pour finir, le conflit dû aux comportements se définit comme étant une incompatibilité des comportements attendus entre les rôles. En effet, les comportements à adopter dans un rôle peuvent différer de ceux à adopter pour le second rôle. Par exemple, être autoritaire peut aider au travail, mais peut également nuire à la relation familiale (Greenhaus et Beutell, 1985; Trottier, 2015).

Dans le cadre de ce mémoire, seuls les conflits dus au temps et à la tension sont considérés, puisque plusieurs études en ressources humaines et en psychologie du travail excluent le conflit dû aux comportements puisqu'il ne semble pas être validé sur le plan statistique (voir par exemple : Lapierre et Allen, 2006; Steiber, 2009; van Hoof *et al.*, 2005). Plus précisément, il a été démontré que les conflits dû au temps et dû à la tension sont davantage associés à des problèmes de santé chez les employés (van Hoof *et al.*, 2005).

### *Deux directions du conflit travail-famille*

La source du conflit travail-famille peut provenir soit de la famille ou du travail (Greenhaus et Beutell, 1985). Le conflit travail-famille peut donc être conceptualisé de manière bidirectionnelle, puisque deux directions peuvent être observées : un conflit

provenant de la famille vers le travail, ou un conflit provenant du travail vers la famille. À cet effet, il est démontré que le conflit travail-vers-famille est plus souvent vécu que le conflit famille-vers-travail (Frone *et al.*, 1992).

Une méta-analyse de Michel *et al.* (2011) a approfondi le concept de bidirectionnalité. Cette dernière a recensé l'ensemble des antécédents du conflit travail-famille en distinguant ceux associés au conflit travail-vers-famille et au conflit famille-vers-travail. D'après Michel *et al.* (2011), la variété des tâches, l'autonomie des tâches et l'intérêt envers l'emploi sont des exemples d'antécédents du conflit travail-vers-famille, tandis que le nombre d'enfants à charge et les demandes parentales font partie des causes du conflit famille-vers-travail. Une autre méta-analyse de Byron (2005) a également recensé les antécédents des deux sources du conflit travail-famille. Selon l'auteur, l'implication au travail, les heures passées au travail et la flexibilité de l'horaire sont des exemples d'antécédents du conflit travail-vers-famille. En ce qui concerne les antécédents du conflit famille-vers-travail, l'auteur a démontré que l'implication envers la famille, les conflits dans la famille et le stress vécu dans la famille en sont des exemples. Pour finir, l'étude de Netemeyer *et al.* (1996) confirme également la distinction entre les deux sources de conflit travail-famille, puisque les auteurs ont développé une échelle de mesure afin de les évaluer. Les propriétés psychométriques de cette échelle confirment donc la bidirectionnalité du conflit travail-famille.

#### 2.1.1.2 Définition du conflit travail-vie personnelle

Sur la base de la définition du conflit travail-famille de Greenhaus et Beutell (1985), Reynolds (2005) a développé une définition du CTV. D'après ce dernier, « le CTV survient lorsque les activités du travail interfèrent avec les activités personnelles ou familiales et vice-versa » (Reynolds, 2005, p. 1314, traduction libre). Comme

mentionné précédemment, le CTV touche à la fois les individus ayant des personnes à charge (c.-à-d. des enfants ou des aînés) et ceux n'en ayant pas (Duxbury et Higgins, 2003). Au même titre que le conflit travail-famille, le CTV peut provenir du travail ou de la maison (Reynolds, 2005) et les trois formes de conflits (c.-à-d. temps, tension et comportements) peuvent également s'appliquer au CTV (Messersmith, 2007).

Le CTV est un concept plus large que le conflit travail-famille (Messersmith, 2007) dans la mesure où le travail peut à la fois affecter la vie familiale et les activités de loisirs. Par exemple, si un individu joue au golf avec des amis et qu'il pense à des problèmes reliés au travail, il vit un CTV (Messersmith, 2007).

Il n'y a pas de définition claire concernant la sphère de la vie personnelle. Après la consultation de diverses études concernant le CTV (par exemple : Duxbury et Higgins, 2001; Duxbury et Higgins, 2003; Messersmith, 2007; Reynolds, 2005), cette recherche propose que les activités sociales, les activités familiales et les loisirs font partie de la vie personnelle. Par ailleurs, toutes les tâches obligatoires associées à la vie personnelle, telles que l'entretien du domicile, faire l'épicerie, prendre soin d'enfants, de personnes à charge ou d'animaux domestiques, comptent également dans la sphère de la vie personnelle.

Sur la base de l'ensemble des explications mentionnées précédemment et de la littérature consultée (par exemple : Greenhaus et Beutell, 1985; Reynolds, 2005), la chercheuse de ce mémoire définit le CTV comme une forme de conflit entre les rôles dans laquelle la pression provenant du travail et de la vie personnelle sont mutuellement incompatibles. En d'autres termes, un CTV survient lorsque les obligations du travail viennent interférer avec celles de la vie personnelle (incluant les obligations familiales). Au même titre que le conflit travail-famille, le CTV peut également être conceptualisé de manière bidirectionnelle : le rôle au travail peut interférer avec le rôle dans la vie personnelle et vice-versa.

La présente recherche s'intéresse plus particulièrement au conflit provenant du travail vers la vie personnelle. En effet, puisque la variable qui précède le CTV dans le modèle théorique de cette recherche (la PAUT) est un antécédent provenant du travail, la direction travail-vers-vie personnelle est davantage privilégiée dans cette recherche. Par ailleurs, la direction travail-vers-vie personnelle est privilégiée, puisque cette étude vise à identifier des implications pratiques au sein des organisations.

### 2.1.1.3 Antécédents du conflit travail-vie famille et du conflit travail-vie personnelle

Comme mentionné précédemment, puisque le CTV et le conflit travail-famille sont issus des mêmes bases théoriques, il est possible de croire que ces concepts ont également les mêmes antécédents. En effet, selon Greenhaus et Beutell (1985), un conflit travail-famille survient lorsque le rôle du travail interfère avec le rôle de la famille. Il s'agit de la même logique pour le CTV dans lequel le rôle au travail interfère avec le rôle de la vie personnelle. Puisque ces deux concepts ont un rôle en commun (c.-à-d. le rôle au travail), il est possible de croire que plusieurs antécédents du conflit travail-famille sont applicables au CTV.

Les causes du conflit travail-famille ont été largement étudiées dans la littérature et diverses études ont été effectuées à ce sujet (par exemple : Byron, 2005; Eby *et al.*, 2005; Ford *et al.*, 2007; Michel *et al.*, 2011). La revue de littérature d'Eby *et al.* (2005) et la méta-analyse de Michel *et al.* (2011) dressent un sommaire de celles-ci. Ils ont classé les causes du conflit travail-famille en trois sources principales, soit les différences individuelles, les caractéristiques de la famille et les caractéristiques du travail.

Tout d'abord, des différences individuelles peuvent être liées au conflit travail-famille. Il est rapporté que les personnes prédisposées à ressentir des affects négatifs, tels que

la colère, l'anxiété ou la dépression, sont plus à risque de vivre cette problématique. Les caractéristiques telles qu'être extraverti, avoir des tendances comportementales s'apparentant à la personnalité de type A, ainsi qu'avoir un grand contrôle de soi diminuent le risque qu'un conflit travail-famille survienne (Eby *et al.*, 2005). Michel *et al.* (2011) rapportent également qu'avoir un locus de contrôle interne diminue l'apparition du conflit travail-famille.

Ensuite, des causes provenant de la famille peuvent aussi être liées au conflit travail-famille. Par exemple, les personnes ayant des enfants, celles vivant des tensions ou du stress avec leur famille ou leur conjoint, celles très impliquées au sein de leur famille, ou celles ayant moins de soutien familial, incluant celui du conjoint, sont plus susceptibles de vivre un conflit travail-famille (Eby *et al.*, 2005; Michel *et al.*, 2011). Le climat familial, le conflit de rôle, l'ambiguïté de rôle, et la surcharge du rôle familial ont également un impact sur le conflit travail-famille (Michel *et al.*, 2011).

Pour finir, des facteurs organisationnels, tels que les conflits interpersonnels, la pression et le stress, favorisent le développement du conflit travail-famille (Eby *et al.*, 2005). Il est aussi rapporté que ce phénomène peut être causé par des emplois dont l'horaire est imprévisible, par exemple : lorsque les quarts de travail sont rotatifs ou s'ils ont lieu la fin de semaine. Voici d'autres causes provenant du travail qui sont relevées dans la méta-analyse d'Eby *et al.* (2005) pouvant provoquer un conflit travail-famille : lorsqu'un sentiment d'iniquité est présent quant à la distribution des récompenses, lorsque la supervision est abusive, lorsque l'implication et l'investissement sont élevés et lorsque la culture organisationnelle n'offre pas de soutien aux employés (Eby *et al.*, 2005). Dans la méta-analyse de Michel *et al.* (2011), il est rapporté que des formes de soutien social, telles que le soutien organisationnel, le soutien du superviseur et le soutien des collègues, pallie la problématique du conflit travail-famille. Cette dernière indique également que le conflit de rôle, l'ambiguïté de rôle, et la surcharge du rôle au travail peuvent amplifier le conflit travail-famille.

Parmi tous les antécédents organisationnels figure la PAUT pour laquelle peu d'études ont été réalisées. En effet, seule l'étude de Harris *et al.* (2011) s'est penchée sur l'impact de cette variable sur un concept connexe au CTV, soit le conflit travail-famille. Puisque le nombre d'individus complétant leur travail via des ordinateurs a augmenté, un conflit entre le travail et la famille peut davantage survenir puisque ces derniers peuvent se sentir obligés de travailler de la maison (Harris *et al.*, 2011). Ce concept est défini plus en détail dans la section suivante.

Pour faire avancer les connaissances, il est essentiel de réaliser davantage d'études pour comprendre dans quel contexte la PAUT engendre un CTV. Il s'agit précisément de l'objectif de ce mémoire. La prochaine section présente la définition, les antécédents et les concepts connexes à la PAUT.

## 2.1.2 Pression à utiliser la technologie

### 2.1.2.1 Définition de la pression à utiliser la technologie

D'après Harris *et al.* (2011), la PAUT correspond à un envahissement ressenti de la technologie utilisée dans le cadre du travail. Par conséquent, moins de temps peut être consacré au repos ou aux moments en famille. Les technologies de l'information et de la communication rendent les employés constamment joignables et ces derniers ressentent de la pression de devoir toujours être connectés (Harris *et al.*, 2011). Ceci a pour conséquence de rendre la frontière entre le travail et la vie privée beaucoup plus perméable (Tarafdar *et al.*, 2007). Il est à noter que ce concept implique surtout les employés utilisant la technologie comme un outil de travail et de communication dans le cadre de leur emploi (Harris *et al.*, 2011).

La PAUT est un phénomène s'observant uniquement lorsque les employés quittent leurs lieux de travail. Lorsqu'ils arrivent à la maison, ces derniers peuvent vivre des

inquiétudes et se sentir submergés par leur travail, puisque ces derniers sont toujours en contact avec leur travail (Harris *et al.* 2011). En effet, ils sont constamment en contact avec leurs collègues et leurs supérieurs, puisqu'ils ont accès à leur travail via du matériel technologique lorsqu'ils sont à la maison (Harris *et al.*, 2011). Par exemple, ils peuvent avoir en leur possession un téléphone cellulaire ou un ordinateur portable qui leur permettent d'avoir accès à leurs courriels, leurs appels et leurs messages textes professionnels lorsqu'ils sont à la maison (Harris *et al.* 2011).

Il est à noter que le terme « technologie » correspond aux applications informatiques utilisées quotidiennement dans le cadre du travail, telles que les courriels, les systèmes automatiques du travail, la base de données de l'entreprise ainsi que les outils de développement (Tarafdar *et al.*, 2007).

#### 2.1.2.2 Concepts connexes à la pression à utiliser la technologie

Quelques concepts dans la littérature s'apparentent à la PAUT. Cette sous-section les présente afin d'éviter une ambiguïté potentielle entre la PAUT et ces concepts connexes.

Le premier concept est le *technology assisted supplemental work* (ci-après appelé TASW). Ce dernier a été développé par Fenner et Renn (2004). Le TASW correspond à l'utilisation d'outils technologiques, tels que des ordinateurs portables ou des téléphones portables, à des fins professionnelles hors des heures régulières de travail. Par conséquent, les individus font des tâches liées à leur travail lorsqu'ils sont de retour à la maison (Fenner et Renn, 2004; Fenner et Renn, 2010). La distinction principale entre le TASW et la PAUT est au niveau conceptuel. Tandis que le TASW est un comportement, la base de la PAUT réside plutôt dans le fait qu'il s'agit d'une pression poussant l'individu à faire un comportement.

Le comportement de connectivité au travail après les heures de travail (ou *work connectivity behavior after-hours*) correspond également à un concept pouvant être associé à la PAUT. Lorsqu'un individu utilise des appareils sans fil portables (par exemple : des téléphones cellulaires, des ordinateurs portables) afin de communiquer avec des collègues hors des heures de travail (par exemple : le matin avant d'aller travailler, le soir après le travail, les fins de semaine), ce dernier démontre un comportement de connectivité au travail après les heures de travail (Richardson et Benbunan-Fich, 2011). Au même titre que le TASW, ce concept correspond à un comportement tandis que la PAUT n'en est pas un. Comme mentionné précédemment, la PAUT est une pression poussant un individu à faire un comportement, et ce, sans que le comportement apparaisse nécessairement.

Le troisième concept est le télétravail. D'après la méta-analyse de Gajendran et Harrison (2007), le télétravail correspond à une entente de travail alternatif stipulant que l'employé peut effectuer ses tâches, ou une partie de ses tâches, à un autre endroit que le lieu principal de travail. Le domicile est le lieu de substitution le plus fréquemment rencontré dans la littérature. L'employé utilise des médias électroniques afin de communiquer avec les personnes de l'organisation. Il est à noter que la majorité du travail effectué par l'employé se fait par l'entremise d'un ordinateur (Tremblay, 2001). La distinction principale entre les deux concepts est que la PAUT ne fait pas partie des tâches prescrites de l'employé. Par conséquent, ce dernier n'est pas rémunéré pour le travail supplémentaire qu'il effectue en dehors des heures du travail. Quant au télétravail, il s'agit d'une entente avec l'employeur dans laquelle l'employé est payé pour travailler de la maison. Un accord explicite mentionne que l'employé travaille à partir de son domicile, ce qui n'est pas le cas pour la PAUT.

Le télétravail après les heures régulières de travail (ou *after-hours telecommuting*) fait également partie des termes pouvant ressembler à la PAUT. Il s'agit d'un concept ressemblant au télétravail qui a été développé par Duxbury *et al.* (1992). D'après les

auteurs, il s'agit d'un arrangement entre l'employé et l'employeur dans lequel le travail doit être effectué à domicile par l'entremise d'un ordinateur, et ce, en dehors des heures normales de bureau. Ce concept se distingue de la PAUT, puisqu'aucune entente n'est présente dans le cas de la PAUT.

Enfin, une des dimensions du *technostress*, soit l'envahissement technologique, peut également être associée à la PAUT. Le *technostress* correspond à la détresse et la frustration pouvant être engendrées par la surexposition des nouvelles technologies (Tu *et al.*, 2005). D'après Ragu-Nathan *et al.* (2008), le *technostress* engendre une diminution de la satisfaction au travail ainsi qu'une diminution de l'engagement organisationnel et de continuité. Concernant l'envahissement technologique, il se définit de la façon suivante : « les technologies envahissent la vie personnelle dans la mesure où moins de temps peut être consacré à la famille ou au repos, puisque beaucoup de temps est accordé à apprendre sur les nouvelles technologies ». Puisque la PAUT n'inclut pas l'aspect d'apprentissage, il n'est pas possible de considérer l'envahissement technologique comme un synonyme de la PAUT.

### 2.1.2.3 Antécédents de la pression à utiliser la technologie

Au sein de la littérature scientifique, il y a peu d'études traitant des antécédents de la PAUT. Puisque la PAUT est un concept peu étudié, la recension effectuée englobe l'ensemble des antécédents de l'utilisation de la technologie à des fins professionnelles hors des heures de travail. La recherche effectuée a permis de recenser divers antécédents individuels et organisationnels reliés à ce phénomène afin d'alimenter la présente étude.

D'une part, plusieurs facteurs individuels peuvent mener à l'utilisation de la technologie. Tout d'abord, Boswell et Olson-Buchanan (2007) ont relevé que les

employés ambitieux et impliqués dans leur travail sont plus susceptibles d'utiliser les technologies de communication à des fins professionnelles après les heures régulières de travail. Ces résultats permettent aux dirigeants d'entreprises de connaître les personnes qui sont les plus susceptibles d'utiliser la technologie à des fins de travail à la maison. Ensuite, selon Fenner et Renn (2004), l'implication au travail, l'engagement envers la carrière et la conscienciosité sont également des facteurs individuels pouvant avoir un impact sur cette forme d'utilisation. Les auteurs sont également d'avis que l'utilité perçue de la technologie et la satisfaction avec la technologie adoptée au sein de l'organisation ont également un impact sur l'utilisation de la technologie.

D'autre part, divers facteurs organisationnels sont également reliés à l'utilisation de la technologie à domicile. Fenner et Renn (2004) proposent que le climat organisationnel influence l'utilisation de la technologie. Par exemple, s'il existe des normes sociales au sein de l'entreprise banalisant l'utilisation de la technologie à des fins de travail à la maison, ou si les superviseurs poussent les employés à utiliser la technologie à la maison, ces derniers sont plus enclins à le faire. Au contraire, si l'organisation offre du soutien concernant l'utilisation de la technologie afin de contrôler le temps passé à les utiliser hors des heures de travail, ceci pourrait minimiser leur utilisation. Dans ce dernier exemple, ce type de climat a un impact négatif sur l'utilisation de la technologie.

Jusqu'à présent, peu de déterminants ont été identifiés pour comprendre spécifiquement la PAUT. Pour approfondir la compréhension de ce phénomène, le modèle des demandes et des ressources (ci-après appelé *job demands resources model* ou JD-R) de Bakker et Demerouti (2007) est utilisé et guide la chercheuse de la présente étude afin de déterminer les variables retenues. D'après Bakker et Demerouti (2007), lorsqu'il y a un surplus de demandes et un manque de ressources, l'employé peut vivre de la tension et de l'épuisement. Au contraire, si ce dernier a un niveau de ressources suffisant pour pallier aux demandes, il va vivre des conséquences positives. Plus

précisément, les demandes correspondent aux caractéristiques physiques, sociales et organisationnelles de l'emploi demandant des efforts physiques ou psychologiques. Quant aux ressources, elles correspondent aux aspects du travail pouvant diminuer les demandes du travail et elles permettent d'atteindre les objectifs professionnels et la stimulation de la croissance personnelle. Les fondements théoriques du JD-R seront présentés de façon plus détaillée à la suite de la présentation des concepts retenus.

### 2.1.3 Charge de travail

Dans le cadre de cette étude, la charge de travail est la demande (au sens du JD-R) retenue en tant que variable qui précède la PAUT. Positionnée ainsi, il est possible de proposer que la charge de travail influence le CTV via la PAUT. La charge de travail est choisie pour deux raisons. D'une part, une recension de la littérature des études empiriques utilisant le JD-R démontre que cette variable est souvent utilisée en tant que demande (voir annexe A). D'autre part, cette variable est compatible avec le contexte de cette recherche, puisqu'il est logique de l'utiliser en tant qu'antécédent à la PAUT. Par ailleurs, la technologie rend possible le transfert de la charge de travail à la maison. Il est possible de soutenir qu'un employé ayant un surplus de travail à faire va ressentir une pression à compléter ses tâches au-delà des heures régulières de travail via la technologie.

Lors de la recension de la littérature (voir annexe A), plusieurs critères de recherche ont été inclus afin de trouver la demande retenue dans cette étude. Tout d'abord, deux bases de données ont été utilisées : *ABI/INFORM Global* et *PsycARTICLES*. Ensuite, deux groupes de mots-clés ont été choisis. D'une part, les mots « *job* » et « *demands* » devaient se retrouver dans le titre. D'autre part, les mots « Bakker » et « Demerouti » devaient être inclus dans le corps du texte. Pour finir, la recherche s'étendait entre les années 2000 et 2017. Il est à noter que seules les études empiriques ont été retenues.

### *Définition de la charge de travail*

La charge de travail consiste en la quantité de travail qu'une personne doit compléter en un temps donné (Caplan et Jones, 1975). D'après Spector et Jex (1998), la charge quantitative représente le volume de travail qui est exigé d'un employé. Selon ces derniers, la charge de travail est un concept complexe comportant diverses dimensions : le nombre d'heures de travail, le niveau de production (le rythme et le volume) et le niveau de demandes cognitives.

Une charge de travail trop élevée peut mener à de l'anxiété et du stress (Bakker et Demerouti, 2007; Caplan et Jones, 1975). Sales (1970) a également rapporté qu'un impact négatif sur l'estime de soi peut survenir si une surcharge de travail survient.

#### 2.1.4 Variables atténuant l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie

Dans le cadre de ce mémoire, deux ressources (au sens du JD-R) sont retenues en tant que variables pouvant diminuer l'effet de la charge de travail sur la PAUT : le contrôle au travail et le soutien social. En d'autres termes, il s'agit de leviers d'action permettant de réduire l'effet de la charge de travail sur la PAUT. Les raisons pour lesquelles elles ont été sélectionnées sont les mêmes que celles de la demande retenue (c.-à-d. fréquemment rencontrées dans la littérature du JD-R et compatibles avec le contexte de cette recherche).

Les critères de la recension des ressources (voir annexe B) sont également similaires à ceux de la demande retenue. En effet, les bases de données, les mots dans le corps du texte et les années de publication sont les mêmes. La seule différence fut au niveau des

mots devant se retrouver dans le titre, puisque les mots « *job* » et « *resources* » devaient être présents.

#### 2.1.4.1 Contrôle au travail

Le contrôle au travail est défini comme la capacité perçue à exercer une influence sur l'environnement de travail afin qu'il soit plus gratifiant et moins menaçant (Ganster et Fusilier, 1989). Selon Spector (1986), cette variable inclut la participation aux décisions et l'autonomie.

D'après Jackson *et al.* (1993), deux formes de contrôles peuvent être présentes. D'une part, le contrôle temporel se réfère à l'opportunité qu'un individu peut avoir afin de planifier son comportement au travail. D'autre part, le contrôle de la méthode fait référence au choix individuel qu'un employé peut avoir afin d'exécuter les tâches qui lui sont données.

Avoir du contrôle au travail est associé à un faible niveau de stress. En effet, il est rapporté que les employés ont tendance à vivre, notamment, moins d'anxiété, de détresse psychologique, d'épuisement professionnel et d'irritabilité. Le contrôle au travail est également associé à une meilleure santé mentale, des taux d'absences plus faibles et une meilleure performance (Bond et Bunce, 2003).

#### 2.1.4.2 Soutien social

La définition du soutien social provient initialement de Cobb (1976). D'après ce dernier, cette variable correspond à de l'information qui conduit un individu à croire qu'il est aimé et pris en charge. Cet individu croit également faire partie d'un réseau d'obligations mutuelles (Cobb, 1976).

House *et al.* (1988) ont proposé une définition différente de celle de Cobb (1976). D'après ces derniers, le soutien social réfère aux aspects positifs des relations qui sont potentiellement favorables à la santé ou à l'amortissement du stress, tels que l'aide instrumentale, le souci affectif et l'information. D'après House (1981), il y a quatre formes de soutien social : le soutien instrumental, le soutien émotionnel, le soutien d'évaluation et le soutien d'information. Le soutien instrumental correspond aux ressources tangibles qu'une personne peut donner à une autre afin de le soutenir ou de lui rendre service. Quant au soutien émotionnel, il correspond aux sentiments d'amour et de confiance qu'une personne a envers une autre. Le soutien d'évaluation est une forme de soutien dans laquelle une personne offre des rétroactions dans le but qu'une autre personne s'améliore. Pour finir, le soutien d'information correspond à offrir des conseils ou partager des connaissances dans le but de rendre service à une autre personne (House, 1981). Dans le cadre de cette étude, le soutien instrumental est la seule forme qui n'est pas évaluée, puisque l'échelle de mesure choisie évalue uniquement les trois autres formes de soutien.

Plusieurs sources de soutien social sont possibles : le soutien des collègues, du superviseur et de la famille (House *et al.*, 1988). Toutefois, il est à noter que le soutien des collègues et le soutien du superviseur sont seulement étudiés dans le cadre de ce mémoire qui s'intéresse au rôle du travail. Par ailleurs, ces sources de soutien sont les plus pertinentes pour dégager des applications pratiques en organisation.

Le soutien social est reconnu pour son impact sur le stress et l'épuisement (par exemple : Bakker et Demerouti, 2007; House *et al.*, 1988). En effet, le soutien social est la variable situationnelle ayant le plus grand impact contre le stress, puisqu'il protège les individus de vivre les conséquences négatives associées à celui-ci (Bakker et Demerouti, 2007) en réduisant la perception négative causée par les demandes.

La figure 2.2 présente le modèle théorique de ce mémoire. Comme cette figure le suggère, l'effet médiateur de la PAUT sur la relation entre la charge de travail et les deux dimensions du CTV est étudié. De plus, les effets modérateurs du contrôle au travail et de deux sources de soutien social dans la relation entre la charge de travail et la PAUT sont également analysés.

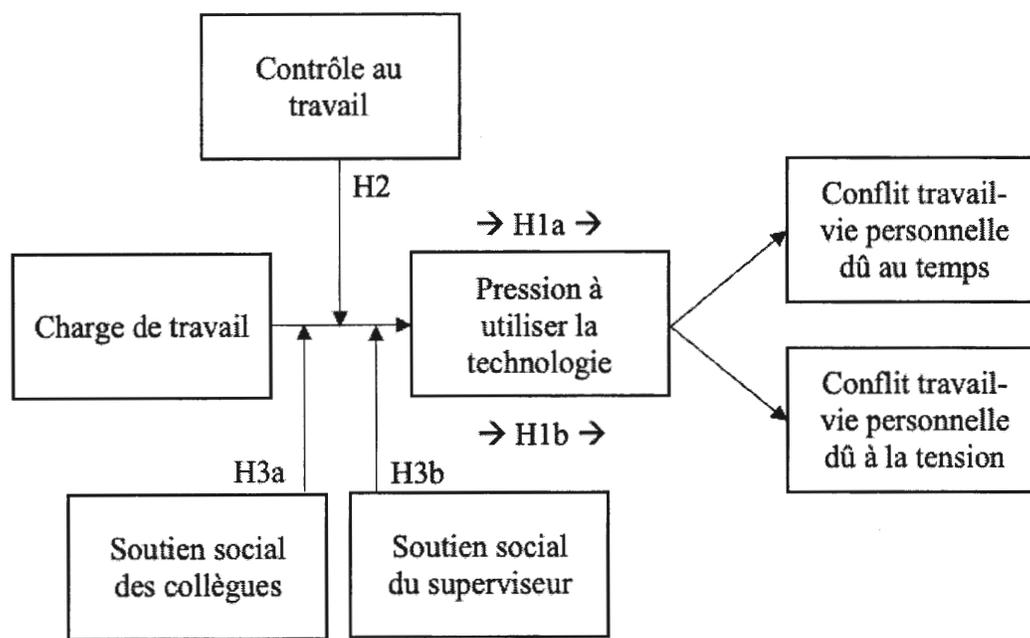


Figure 2.2 Modèle théorique de ce mémoire

Le modèle des demandes et des ressources (JD-R) est mobilisé afin de comprendre le lien entre les variables du modèle théorique. Utiliser le modèle de Bakker et Demerouti (2007) est très pertinent pour comprendre le CTV. Diverses études l'ont utilisé afin de mieux comprendre l'impact des demandes et des ressources sur des concepts connexes du CTV. Par exemple, une étude menée par Bakker *et al.* (2011) a étudié l'impact de l'interaction entre des demandes élevées et des ressources faibles afin de constater leur

impact sur l'interface travail-domicile. Les auteurs ont constaté que les demandes (c.-à-d. surcharge de travail, demandes émotionnelles et demandes cognitives) sont positivement reliées à l'évaluation de l'interface travail-domicile des partenaires lorsque les ressources (c.-à-d. participation dans la prise de décision, supervision, rétroaction et opportunités de développement) sont faibles. Les chercheurs ont également relevé que lorsque les ressources sont élevées, la plupart de demandes ne sont pas associées à l'interface travail-domicile. Les auteurs concluent leur étude en mentionnant la pertinence d'utiliser le JD-R comme cadre théorique pour expliquer l'interface travail-domicile (Bakker *et al.*, 2011).

Une étude de Viotti et Converso (2016) a également étudié l'impact des demandes sur l'interférence entre le travail et la vie privée. Les objectifs de cette étude étaient de comprendre comment les demandes et les ressources sont associées à l'interférence travail-vie privée ainsi qu'évaluer l'impact des ressources sur la relation entre les demandes et l'interférence travail-vie privée. Les auteures ont conclu que les demandes (c.-à-d. les demandes quantitatives, les attentes disproportionnelles des patients et les agressions verbales) et les ressources (c.-à-d. l'autonomie, le soutien des supérieurs et des collègues, l'équité et le soutien organisationnel) ont un impact sur l'interférence travail-vie privée. Concernant l'effet de modération des ressources, le soutien des supérieurs, l'équité et le soutien organisationnel atténuent l'impact des demandes quantitatives sur l'interférence travail-vie privée.

La prochaine section présente en détail la théorie du JD-R. Ensuite, la section subséquente (2.3) explique le lien entre le JD-R et les hypothèses de recherche.

## 2.2 Modèle des demandes et des ressources de Bakker et Demerouti (2007)

Le modèle des demandes et des ressources (JD-R; ou *job demands resources model*) prend racine dans le modèle de Karasek (1979) (Bakker et Demerouti, 2007). D'après ce modèle, l'épuisement mental provient de l'interaction entre des demandes du travail et la latitude décisionnelle. Lorsque la latitude décisionnelle est faible et que les demandes sont élevées, un épuisement risque de survenir (Karasek, 1979). Or, d'après Bakker et Demerouti (2007), le modèle de Karasek (1979) est trop simplifié. Les organisations sont complexes et le modèle de Karasek (1979) ne fait pas état de suffisamment de demandes et de ressources. De plus, le modèle ne précise pas les raisons pour lesquelles ces dernières sont retenues (Bakker et Demerouti, 2007). Dans l'objectif de bonifier ce modèle, Bakker et Demerouti (2007) ont développé un modèle théorique pouvant outiller les gestionnaires en ressources humaines, puisqu'il permet d'améliorer le bien-être des employés ainsi que leur performance. Ce modèle est retenu dans la présente recherche et celui-ci comprend six postulats qui sont expliqués ci-dessous.

1) D'après Bakker et Demerouti (2007), le JD-R se base sur l'hypothèse que chaque emploi peut avoir ses propres facteurs de stress au travail. Les facteurs sont classés en deux catégories : les demandes et les ressources au travail. Le JD-R est donc très polyvalent puisqu'il peut s'appliquer à différents types de milieux professionnels (Bakker et Demerouti, 2007). Le modèle JD-R est présenté à la figure 2.3.

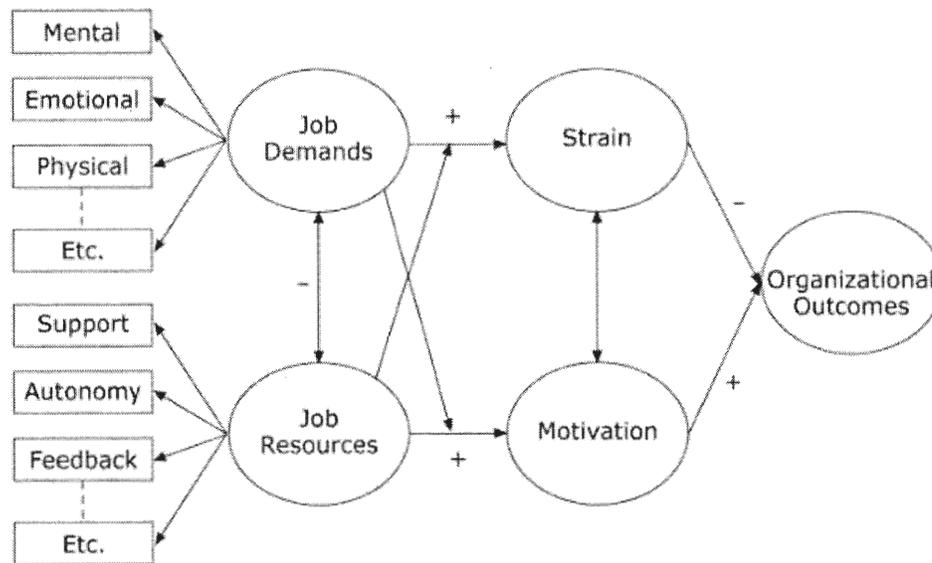


Figure 2.3 Modèle des demandes et des ressources (Tiré de Bakker et Demerouti, 2007)

Les demandes correspondent aux caractéristiques physiques, psychologiques, sociales et organisationnelles du travail demandant des efforts physiques ou psychologiques. Ces derniers sont associés à un coût physiologique ou psychologique. Il est à noter que les demandes d'ordre psychologique peuvent être soit cognitives ou émotionnelles (Bakker et Demerouti, 2007). Parmi les exemples de demandes issues du travail que présentent les auteurs figurent une pression de travail élevée, un environnement de travail non favorable et des interactions difficiles avec des clients. Bakker et Demerouti (2007) soutiennent que les demandes ne sont pas en soi négatives. Toutefois, lorsque des employés ne récupèrent pas suffisamment, celles-ci peuvent alors devenir des sources de stress et créer une tension. Les ressources correspondent aux caractéristiques physiques, psychologiques, sociales et organisationnelles du travail permettant l'atteinte des objectifs de travail, la réduction des demandes du travail (ainsi que de leurs coûts associés), et la stimulation de la croissance personnelle (Bakker et Demerouti, 2007). Les auteurs soutiennent que les ressources sont très importantes et

qu'elles ne servent pas uniquement à faire face aux demandes du travail. Il y a différentes formes de ressources possibles. Elles peuvent se situer au niveau de l'organisation (par exemple : le salaire et la sécurité d'emploi), des relations interpersonnelles et sociales (par exemple : le soutien des collègues, le soutien du superviseur), l'organisation du travail (par exemple : la participation aux prises de décision) et de la tâche (par exemple : la variété des compétences, l'autonomie, la rétroaction de la performance) (Bakker et Demerouti, 2007).

2) Deux processus psychologiques ont un impact sur l'épuisement et la motivation au travail. Le premier est un processus d'altération de la santé causé par les demandes. En effet, le JD-R suggère que les emplois exigeants épuisent les ressources des travailleurs et causent une tension ce qui mène à un épuisement émotionnel. Les auteurs expliquent que lorsque les individus font face à des demandes environnementales, le système nerveux autonome et endocrinien, et l'utilisation du contrôle actif dans le traitement de l'information sont sollicités. Une activation de ces deux processus engendre de plus grands coûts physiologiques. Ces coûts compensatoires sont drainants pour un individu et ils engendrent un épuisement (Bakker et Demerouti, 2007).

Le deuxième processus est la nature motivationnelle des ressources. Le modèle suggère que les ressources mènent à un engagement organisationnel élevé, à un faible cynisme et à une haute performance. Les auteurs sont également d'avis que les ressources peuvent soit avoir un impact sur la motivation intrinsèque, car elles favorisent le développement et le perfectionnement des employés; soit avoir un rôle de motivation extrinsèque, car elles permettent l'atteinte des objectifs du travail. Les ressources peuvent jouer sur la motivation intrinsèque, car les trois besoins fondamentaux sont comblés (c.-à-d. compétence, appartenance et affiliation). Par exemple, une rétroaction améliore les compétences, le soutien social au travail satisfait le besoin d'appartenance et la latitude décisionnelle a un impact sur le besoin d'autonomie. Les ressources peuvent également jouer sur la motivation extrinsèque, puisque celles-ci encouragent

les employés à faire les efforts nécessaires afin d'atteindre les objectifs professionnels. Par exemple, le soutien des collègues et une rétroaction appropriée favorisent la réussite de ces objectifs. Que ce soit pour la motivation intrinsèque ou la motivation extrinsèque, la présence des ressources conduit à de l'engagement, tandis qu'un manque de ressources mène à du cynisme (Bakker et Demerouti, 2007).

3) Une interaction entre les demandes et les ressources doit être présente afin de développer de l'épuisement ou de la motivation. Plus spécifiquement, les auteurs mentionnent que les ressources atténuent l'impact des demandes sur l'épuisement émotionnel (Bakker et Demerouti, 2007). En d'autres termes, les ressources peuvent être placées en tant que variables modératrices et ainsi permettre de faire plus facilement face aux demandes du travail. Selon Bakker et Demerouti (2007), chaque ressource agit différemment afin de réduire l'effet négatif des demandes.

4) Les ressources influencent la motivation ou l'engagement lorsque les demandes sont élevées. Ce postulat s'inspire fortement de la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll (2001) (Bakker et Demerouti, 2007). D'après cette théorie, les personnes cherchent à obtenir, conserver et protéger ce qui a de la valeur à leurs yeux (par exemple : des objets, des relations sociales). La théorie de la conservation des ressources propose que le stress vécu par les individus provient d'une perte potentielle des ressources. Il est également suggéré que le gain de ressources en soi n'a pas beaucoup d'effet. Elles acquièrent de la valeur uniquement dans un contexte de perte de ressources. Les auteurs du JD-R s'inspirent de ce dernier postulat en considérant que les ressources acquièrent un potentiel motivationnel lorsque les employés sont confrontés à des demandes élevées (Bakker et Demerouti, 2007).

5) En 2017, Bakker et Demerouti ont introduit deux autres propositions. Tout d'abord, les ressources personnelles ont un rôle similaire aux ressources du travail. Les auteurs définissent les ressources personnelles comme étant des croyances pouvant aider des

individus à avoir un contrôle sur leur environnement. Les individus optimistes et ayant un fort sentiment d'efficacité personnelle ont plus tendance à croire que des événements positifs peuvent leur arriver. Les auteurs proposent donc que les ressources personnelles ont un impact positif sur l'engagement et atténuent les conséquences indésirables des demandes (par exemple : l'intention de quitter, l'absentéisme) (Bakker et Demerouti, 2017).

6) Finalement, la motivation a un impact positif sur la performance au travail, alors que l'épuisement a un impact négatif sur cette dernière. D'après les auteurs, la motivation aide les employés à être axés sur les objectifs et les tâches reliées au travail. De plus, les employés engagés sont en mesure de bien performer, puisqu'ils ont de l'énergie et de l'enthousiasme des ressources qui leur sont attribués. Au contraire, lorsque les employés sont épuisés et qu'ils ont des problèmes de santé, ils n'ont pas assez de ressources pour atteindre leurs objectifs de travail (Bakker et Demerouti, 2017).

À la suite de la présentation de la théorie du modèle théorique de ce mémoire, la prochaine section présente l'explication des liens unissant les variables.

### 2.3 Présentation des hypothèses de recherche

Comme indiqué dans la figure 2.2, le modèle théorique comporte cinq hypothèses de recherche. Les deux hypothèses de médiation sont d'abord présentées et les trois hypothèses de modération font l'objet de la seconde partie de cette section.

### 2.3.1 Hypothèses de l'effet médiateur de la pression à utiliser la technologie sur la relation entre la charge de travail et le conflit travail-vie personnelle

Le JD-R permet de comprendre comment la PAUT joue un rôle médiateur dans la relation entre la charge de travail et le conflit travail vie-personnelle. En effet, selon le JD-R, les demandes provoquent une tension qui mène à de l'épuisement et à des conséquences organisationnelles (Bakker et Demerouti, 2007). Dans le cadre de ce mémoire, la tension est incarnée par la PAUT. Comme Bakker et Demerouti (2007) le suggèrent, une tension survient lorsque le niveau de ressources est insuffisant pour faire face aux demandes. Par conséquent, la PAUT est une forme de tension provenant d'une charge de travail élevée. Par exemple, quand une personne a une charge de travail élevée, il peut ressentir une urgence de devoir répondre à des messages provenant du travail, alors que la journée de travail est complétée. Même si celle-ci ne répond pas à ces derniers, elle peut tout de même ressentir une tension, puisqu'elle pense au fait qu'elle devrait faire cela au lieu de vaquer à ses autres occupations. La tension ainsi engendrée par le travail vient nuire à la vie personnelle. S'en suit alors un conflit entre le travail et la vie personnelle, puisque la personne sent que les responsabilités liées au travail viennent interférer avec celles de sa vie personnelle.

Les prochaines sections présentent les explications théoriques et empiriques des liens existant entre les variables du modèle. Il est important de mentionner que la théorie du JD-R ne discute pas de médiation entre les variables. Les auteurs expliquent plutôt ces liens par des corrélations bivariées. D'ailleurs, puisqu'aucune étude n'a inséré la PAUT en tant que variable médiatrice, il est préférable de séparer la médiation. Par conséquent, le lien entre la charge de travail et la PAUT est d'abord expliqué et le lien entre la PAUT et les deux formes de CTV est ensuite présenté.

### 2.3.1.1 Lien entre la charge de travail et la PAUT

#### *Explication théorique du lien entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie*

Le lien entre la charge de travail et la PAUT est explicable par l'entremise du JD-R. En effet, un des deux processus provenant du deuxième postulat du modèle de Bakker et Demerouti (2007) mentionne qu'un niveau élevé de demandes peut altérer la santé des travailleurs et causer une tension s'ils n'ont pas les ressources nécessaires pour les gérer. La logique est la même entre la charge de travail et la PAUT. En effet, un employé qui a une charge de travail élevée ressent alors une tension, puisqu'il ressent une pression à travailler de la maison afin de terminer son travail. En d'autres termes, lorsqu'une personne a une charge de travail considérable à faire et qu'elle n'a pas le temps de la compléter au travail, elle peut se sentir obligée de la terminer de la maison, et ce, surtout si elle travaille principalement avec un équipement portable (par exemple : un ordinateur portable ou un téléphone cellulaire).

#### *Explication empirique du lien entre la charge de travail et la PAUT*

Au sein de la littérature scientifique consultée, aucune étude ne s'est spécifiquement penchée sur l'impact de la charge de travail sur la PAUT. Puisque la PAUT est une variable peu étudiée par les chercheurs, une recension a été effectuée sur la nature du lien unissant la charge de travail et l'utilisation des technologies. À la suite de cette recension, une seule étude a été trouvée : celle-ci s'est penchée sur l'impact de la charge de travail sur l'utilisation de la technologie à des fins de travail après les heures de bureau. À cet effet, l'étude de Duxbury *et al.* (1996) a rapporté que travailler de la maison via des appareils de communication provient d'une surcharge de travail. En d'autres termes, lorsqu'un employé utilise ce moyen, cela lui permet de diminuer sa charge de travail (Duxbury *et al.*, 1996). Malgré que la variable de l'utilisation de la

technologie ne soit pas similaire à la PAUT, il est important de s'appuyer sur cette étude afin de comprendre le lien pouvant exister entre la charge de travail et la PAUT. Il est possible de constater que si une grande charge de travail amène les employés à utiliser les technologies à la maison, il est fort probable que les employés ressentent a priori une pression à devoir répondre aux communications professionnelles transmises. Par conséquent, un lien positif est attendu entre la charge de travail et la PAUT.

### 2.3.1.2 Lien entre la PAUT et le CTV

#### *Explication théorique du lien entre la PAUT et le CTV*

D'un point de vue théorique, divers raisonnements peuvent expliquer le lien entre la PAUT et le CTV. Il est discuté dans la littérature que la technologie rend les frontières entre le travail et la famille beaucoup plus perméables, puisque celle-ci permet aux employés d'être joignables à tout moment (Chesley, 2005). La perméabilité des frontières se définit comme étant le degré avec lequel une personne est physiquement impliquée dans un rôle, mais psychologiquement impliquée dans un autre rôle (Ashforth *et al.*, 2000). Selon Chesley (2005), l'utilisation de la technologie à des fins de travail à la maison encourage la perméabilité des rôles, engendrant un débordement du rôle au travail sur le rôle dans la famille. En effet, il est possible de croire que le temps passé à répondre à des communications professionnelles (c.-à-d. l'utilisation des technologies à des fins professionnelles hors des heures du travail) engendre un conflit entre le travail et la vie personnelle, puisque moins de temps peut être accordé à la vie personnelle. Un CTV peut également survenir lorsque de la PAUT est ressentie, puisque le stress ou la tension engendrés par le sentiment de devoir consulter, par exemple, des courriels est suffisant pour nuire à la vie personnelle. En d'autres termes, la distraction ou l'interruption engendrée par les technologies peut nuire aux moments hors travail, ce qui cause un CTV. Du point de vue du JD-R, il est possible de

comprendre que la PAUT est une forme de tension provenant d'un niveau élevé de demandes au travail et que celle-ci peut mener à un CTV dû au temps et dû à la tension.

Plus précisément, en ce qui concerne le CTV dû au temps, la tension (incarnée par la PAUT et induite par la charge de travail) amène un individu à percevoir qu'il a moins de temps pour vaquer à ses activités personnelles. Par exemple, si ce dernier ressent une pression à devoir travailler via des technologies à la fin de son quart de travail, il aura l'impression d'avoir moins de temps à attribuer à sa vie personnelle et ainsi causer un CTV dû au temps. Cette situation amène donc un débordement d'un rôle sur l'autre rôle, car il y a un déséquilibre entre la perception de temps attribuée au travail et celle attribuée à la vie personnelle.

Concernant le CTV dû à la tension, il est possible de postuler que l'irritabilité, la fatigue ou l'anxiété engendrée par la PAUT peut également mener à un débordement du rôle au travail sur le rôle dans la vie personnelle. En effet, ces symptômes, causés par le travail, peuvent rendre difficile l'accomplissement du rôle dans la vie personnelle. En d'autres termes, l'épuisement engendré par le rôle au travail, dû notamment à la PAUT, peut rendre difficile l'accomplissement du rôle dans la vie personnelle, puisque la personne est déjà affectée négativement par son travail.

#### *Explication empirique du lien entre la PAUT et le CTV*

Hormis l'étude de Harris et al. (2011), aucune étude n'a été recensée à l'égard de la relation entre la PAUT et le CTV. Cependant, au sein de la littérature scientifique, plusieurs études ont trouvé un lien positif et significatif entre l'*utilisation* des technologies et des concepts connexes au CTV. Comme mentionné précédemment, malgré que ces notions soient conceptuellement distinctes, il est important de s'appuyer sur des études sur le sujet afin de comprendre le lien pouvant exister entre la PAUT et le CTV. Il est également à noter que cette section rapporte des études sur des concepts

connexes au CTV afin de mieux cerner l'impact que peuvent avoir les technologies sur ce phénomène. Ces études ne font toutefois aucune distinction entre les formes de conflits (c.-à-d. conflit dû au temps et conflit dû à la tension).

L'étude de Harris *et al.* (2011) a analysé le lien entre la PAUT et le conflit travail-famille. Cette étude a démontré que les employés ayant accès à des ordinateurs portables ou des téléphones cellulaires les liant à leur entreprise sont plus susceptibles de vivre un conflit travail-famille. Puisqu'ils amènent leurs outils de travail à la maison, ils peuvent être constamment en communication avec leurs superviseurs et leurs collègues. La technologie peut facilement empiéter sur la vie familiale, puisque ces personnes peuvent, par exemple, penser à leur travail ou s'inquiéter lorsqu'ils sont à la maison. Cette pression engendrée par la technologie cause du stress et cela peut nuire aux relations familiales.

Une étude menée par Chesley (2005) s'est intéressée à l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la vie familiale. L'étude visait à évaluer l'impact de l'augmentation de l'utilisation de la technologie sur le débordement négatif du rôle au travail sur le rôle dans la famille. L'auteure conclut que l'utilisation de la technologie mène à un niveau plus élevé de détresse et nuit à la satisfaction envers la famille. Les résultats suggèrent que l'utilisation de la technologie rend plus perméable la frontière entre le travail et la famille et cela cause des conséquences négatives sur les employés.

Boswell et Olson-Buchanan (2007) ont également étudié la relation entre l'utilisation des technologies de la communication et le CTV. Bien que cette étude ne porte pas spécifiquement sur la PAUT, mais sur son utilisation, elle permet de comprendre comment l'utilisation des technologies de la communication au-delà des heures régulières de travail a un impact sur les attitudes au travail et sur le CTV. Les résultats ont démontré que les employés étant plus ambitieux et impliqués au travail utilisent

plus la technologie après les heures de travail. De plus, les auteures ont également trouvé que l'utilisation des technologies engendre un CTV.

Dans un même ordre d'idées, Fenner et Renn (2010) ont également étudié la relation entre le *technology assisted supplemental work* (TASW) et le conflit travail-famille. L'objectif de cette étude était notamment de tester deux antécédents du TASW (c.-à-d. la perception d'utilité de la technologie et le climat psychologique propice au TASW) et une conséquence du TASW (c.-à-d. le conflit travail-famille). Les auteurs ont conclu que les antécédents sont positivement reliés au TASW et que celui-ci corrèle positivement avec le conflit travail-famille. Cette étude démontre donc qu'il existe un lien positif et significatif entre une forme d'utilisation des technologies (TASW) et le conflit travail-famille.

L'étude de Diaz *et al.* (2012) a également testé la relation entre l'utilisation des technologies de la communication et le conflit travail-famille. Cette dernière a étudié un antécédent de l'utilisation de la technologie (c.-à-d. la flexibilité à utiliser la technologie) et deux conséquences de l'utilisation (c.-à-d. la satisfaction au travail et le conflit travail-famille). Au terme de cette étude, les auteurs ont rapporté que la flexibilité est liée positivement à l'utilisation de la technologie et que cette dernière est reliée positivement à la satisfaction au travail et négativement au conflit travail-famille.

Pour finir, une étude de Derks et Bakker (2014) s'est intéressée à l'utilisation quotidienne de téléphones intelligents à des fins de contact avec l'employeur. Dans le cadre de cette étude, le temps passé à communiquer avec l'employeur hors des heures de travail a été calculé. Il a été déterminé que les employés utilisant fréquemment leurs téléphones à des fins de communication avec leur employeur doivent faire des activités favorisant le détachement psychologique du travail afin d'éviter une interférence entre le travail et la vie personnelle (par exemple : cesser de faire des tâches reliées au travail hors des heures régulières de travail et faire de la relaxation). Les auteurs ont conclu

que ces résultats permettent de mettre l'accent sur l'importance de l'instauration de politiques organisationnelles pour limiter l'utilisation des téléphones à des fins de travail à domicile.

À la lumière de ces résultats, il est attendu qu'un lien positif unit également la PAUT et le CTV.

*Explication de l'effet médiateur de la PAUT sur la relation entre la charge de travail et le CTV*

Le lien entre la charge de travail et le conflit travail-famille a largement été étudié dans la littérature (voir par exemple : Goh *et al.*, 2015; Ilies *et al.*, 2007). Ces études ont démontré qu'une charge de travail élevée engendre un conflit travail-famille. Des résultats similaires ont également été trouvés entre la charge de travail et le CTV (voir Skinner et Pocock, 2008). À l'aide du JD-R, il est possible d'expliquer ces résultats par le fait qu'une charge de travail élevée draine les ressources des individus en induisant une tension qui se traduit en un débordement du rôle au travail sur le rôle dans la vie personnelle. Par conséquent, la PAUT peut représenter un des mécanismes sous-jacents par lequel la charge de travail affecte le CTV, puisqu'elle est incarnée par la tension provenant du surplus de demandes et du manque de ressources.

À la suite des explications précédentes, il est possible de constater que la charge de travail peut affecter la PAUT (voir Duxbury *et al.*, 1996) et que cette dernière peut affecter le CTV (voir par exemple : Boswell et Olson-Buchanan, 2007; Chesley, 2005; Harris *et al.*, 2011). À des fins de rappel, la charge de travail semble avoir un effet positif sur la PAUT et cette dernière semble également influencer positivement le CTV. En bref, la présente étude essaie de comprendre davantage la réalité en incluant une variable pouvant expliquer la relation entre la charge de travail et le CTV.

Sur la base de ces explications théoriques et empiriques, il est possible d'émettre les hypothèses suivantes.

Hypothèse 1a : *La charge de travail influence positivement le CTV dû au temps via une augmentation de la PAUT.*

Hypothèse 1b : *La charge de travail influence positivement le CTV dû à la tension via une augmentation de la PAUT.*

### 2.3.2 Hypothèses des effets modérateurs du contrôle au travail et du soutien social dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie

Dans le cadre de ce mémoire, les ressources (c.-à-d. le contrôle au travail et le soutien social) sont placées en tant que variables modérant la relation entre la charge de travail et la PAUT. Ce positionnement est conforme avec la théorie de Bakker et Demerouti (2007). En effet, un des postulats du JD-R suggère que les ressources atténuent l'impact des demandes sur la tension en réduisant les effets négatifs des demandes. En d'autres termes, la tension est diminuée par les ressources, puisque celles-ci réduisent la perception négative causée par les demandes. La raison faisant en sorte qu'une ressource agit en tant que levier pour minimiser une demande varie selon les types de ressources. Comme mentionné précédemment, dans le cadre de cette étude, la tension est représentée par la PAUT. Par conséquent, cela signifie que les ressources peuvent diminuer l'effet négatif de la charge de travail sur la PAUT. Le CTV est donc réduit, puisque la PAUT est diminuée. La modération est donc placée entre la demande (c.-à-d. la charge de travail) et la PAUT (voir figure 2.2).

Plusieurs études se basant sur le modèle de Bakker et Demerouti (2007) ont également placé les ressources en tant que variables modératrices. Par exemple, l'étude de Loi *et*

*al.* (2016) a étudié l'effet de modération des ressources (c.-à-d. les ressources personnelles et les ressources de l'équipe) sur la relation entre les demandes émotionnelles et l'intention de quitter. Un autre exemple est une étude menée par Bakker *et al.* (2011). Cette dernière a étudié l'impact de l'interaction entre les demandes (c.-à-d. surcharge de travail, demandes émotionnelles, demandes cognitives) et les ressources (c.-à-d. autonomie, participation aux décisions, opportunités de développement, qualité de la relation avec le superviseur, rétroaction de la performance) afin de constater leur impact sur l'interface travail-domicile. Les résultats ont montré que les demandes sont positivement reliées à l'évaluation de l'interface travail-domicile lorsque les ressources sont faibles. Les chercheurs ont également relevé que lorsque les ressources sont élevées, la plupart des demandes ne sont pas associées à l'interface travail-domicile. D'autres études ont également procédé ainsi. Par exemple, Xanthopoulou *et al.* (2007) ont déterminé que les ressources (par exemple : le soutien social, des rétroactions de la performance et des opportunités de développement professionnel) atténuent l'impact entre les demandes (par exemple : les demandes émotionnelles, le harcèlement des patients, la charge de travail et les demandes physiques) sur l'épuisement professionnel. Une étude de Bakker *et al.* (2005) a également démontré l'effet modérateur des ressources (par exemple : l'autonomie, le soutien social et la qualité de la relation avec le superviseur) sur la relation entre les demandes (par exemple : la surcharge de travail, les demandes émotionnelles et les demandes physiques) et l'épuisement émotionnel. À la suite de la consultation de ces études, il est justifié de placer les ressources en tant que variables modératrices.

### 2.3.2.1 Impact du contrôle au travail sur l'atténuation de l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie

#### *Explication théorique de l'effet protecteur du contrôle au travail sur la relation entre la charge de travail et la PAUT*

D'un point de vue théorique, les ressources diminuent la tension puisqu'elles minimisent l'impact négatif des demandes. Comme mentionné précédemment, chaque ressource agit différemment afin de réduire l'effet négatif des demandes. Plus spécifiquement, le contrôle au travail permet d'accroître les ressources pour faire face à une charge de travail élevée. Bakker et Demerouti (2007) soutiennent que l'autonomie au travail (une des dimensions du contrôle au travail) est très importante pour la santé et le bien-être des employés. En effet, l'autonomie permettrait aux employés d'être plus en mesure de faire face aux situations stressantes dans leur travail. En d'autres termes, il est possible de proposer qu'un individu ayant du contrôle sur son travail puisse plus facilement faire face aux demandes de son travail, puisque celles-ci sont atténuées par les ressources. Il est possible de croire qu'il s'agit du même raisonnement dans le cadre de cette étude. Si un individu a beaucoup de contrôle sur son travail, la charge de travail perçue est moins grande et il ressent alors moins de PAUT. En effet, le contrôle au travail peut l'aider à mieux gérer les demandes de son travail, puisqu'il peut contrôler le moment et la manière dont il y répond.

#### *Explication empirique de l'effet protecteur du contrôle au travail sur la relation entre la charge de travail et la PAUT*

Diverses études ont démontré que le contrôle au travail peut diminuer les impacts négatifs d'une charge de travail élevée. En raison de la nouveauté du sujet, il n'y a pas d'étude ayant analysé précisément l'impact du contrôle au travail sur la relation entre

la charge de travail et la PAUT. Par conséquent, les études montrant l'effet protecteur du contrôle au travail sur l'effet de la charge de travail ont été recensées.

Par exemple, l'étude de Bakker *et al.* (2005) a démontré que l'autonomie au travail (une des dimensions du contrôle au travail) atténue l'effet de la surcharge de travail sur l'épuisement. Comme mentionné précédemment, l'objectif principal de cette recherche était de tester l'effet modérateur des ressources (par exemple : l'autonomie, le soutien social des collègues et la qualité de la relation avec le superviseur) sur la relation entre les demandes (par exemple : la surcharge de travail, les demandes émotionnelles et les demandes physiques) et l'épuisement émotionnel. Les résultats de cette étude ont notamment démontré qu'une augmentation de l'autonomie diminue l'impact de la surcharge de travail sur l'épuisement. Les auteurs expliquent que l'autonomie aiderait les employés à mieux gérer les demandes du travail, car ceux-ci peuvent contrôler le moment et la manière dont ils répondent à ces demandes. En suivant la logique des auteurs, il est possible de croire que le contrôle au travail peut influencer de la même manière la relation entre la charge de travail et la PAUT.

Une étude de Kim et Stoner (2008) avait également pour hypothèse que l'autonomie au travail modère la relation entre le stress du rôle (c.-à-d. conflit de rôle, ambiguïté de rôle et la surcharge du rôle) et l'épuisement. En effet, les auteurs ont observé, entre autres, une corrélation plus forte entre le stress du rôle et l'épuisement, lorsque l'autonomie est plus faible. Bien que les auteurs ne spécifient pas la raison pour laquelle ces résultats ont été obtenus, il est possible de concevoir que le contrôle au travail pourrait également avoir un effet atténuateur dans la relation entre la charge de travail et la PAUT.

Sur la base de ces explications théoriques et empiriques, il est possible d'émettre l'hypothèse suivante.

Hypothèse 2 : *Plus le contrôle au travail est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.*

2.3.2.2 Impact du soutien social sur l'atténuation de l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie

*Explication théorique de l'effet protecteur du soutien social sur la relation entre la charge de travail et la PAUT*

En ce qui concerne l'effet modérateur du soutien social, les mêmes principes rattachés à l'effet modérateur du contrôle au travail s'appliquent. Selon Bakker et Demerouti (2007), le soutien social est une ressource très efficace qui permet aux employés d'atteindre leurs objectifs de travail. Par exemple, le soutien des collègues permet à un employé de finaliser son travail à temps et ainsi diminuer l'impact de la charge de travail sur l'épuisement. En ce qui concerne le soutien du superviseur, celui-ci permet d'aider l'employé à mieux gérer ses demandes du travail, d'améliorer sa performance et de le protéger afin qu'il ait une meilleure santé (Bakker et Demerouti, 2007). Bakker et Demerouti (2007) soutiennent également que le soutien social permet de protéger les individus de vivre les conséquences négatives provenant des situations anxiogènes. En d'autres termes, il est possible de proposer que le soutien social permet de faire plus facilement face aux demandes du travail et qu'il agit à titre de modérateur dans la relation impliquant les demandes et la tension. Il est possible de croire qu'il s'agit du même raisonnement dans le cadre de cette étude. Si un individu reçoit du soutien de la part de ses collègues et de son supérieur, sa charge de travail perçue est moins grande et il ressent alors moins de PAUT.

Par exemple, un employé surchargé recevant du soutien de la part de ses collègues pourrait faire en sorte qu'il ressente moins de charge de travail, puisque ces derniers

pourraient l'aider à faire certaines tâches. Dans le même ordre d'idées, le supérieur qui soutient son employé pourrait mieux comprendre sa réalité et ainsi faire une meilleure gestion des tâches à lui donner afin d'éviter de le surcharger.

*Explication empirique de l'effet protecteur du soutien social sur la relation entre la charge de travail et la PAUT*

Aucune étude n'a analysé précisément l'impact du soutien social sur la relation entre la charge de travail et la PAUT. Toutefois, plusieurs études ont démontré que le soutien social peut diminuer l'impact d'une charge de travail élevée. Par conséquent, les études montrant l'effet protecteur du soutien social sur l'effet de la charge de travail ont été recensées.

L'étude de Bakker *et al.* (2005) a démontré que le soutien social atténue l'effet des demandes sur l'épuisement. Comme mentionné précédemment, l'objectif principal de leur recherche est de tester l'effet modérateur des ressources (par exemple : l'autonomie, le soutien social des collègues et la qualité de la relation avec le superviseur) sur la relation entre les demandes (par exemple : la surcharge de travail, les demandes émotionnelles et les demandes physiques) et l'épuisement émotionnel. Les résultats de cette étude ont notamment démontré que lorsque le soutien social est élevé, une diminution de l'impact de la surcharge de travail sur l'épuisement est observée. Les auteurs expliquent que le soutien social et une bonne relation avec le superviseur permettraient aux employés de moins ressentir l'effet négatif des demandes du travail, puisqu'ils reçoivent un soutien émotionnel et un soutien instrumental. En suivant la logique des auteurs, il est possible de croire que les deux formes du soutien social (c.-à-d. des collègues et du superviseur) peuvent influencer de la même manière la relation entre la charge de travail et la PAUT.

Une autre étude menée par Karasek *et al.* (1982) s'est également intéressée à l'effet protecteur du soutien social. Les résultats ont montré que le soutien social (c.-à-d. le soutien des collègues et le soutien du superviseur) atténue l'impact des caractéristiques du travail sur l'épuisement psychologique. Il est à noter que les demandes au travail font partie des caractéristiques du travail et que la charge de travail se retrouve parmi les demandes. Selon les auteurs de cette étude, ces deux formes de soutien social réduisent l'épuisement psychologique en modifiant les caractéristiques du travail. Il est donc possible de concevoir que les deux formes du soutien social (c.-à-d. des collègues et du superviseur) pourraient également avoir un effet atténuateur dans la relation entre la charge de travail et la PAUT.

Sur la base de ces explications théoriques et empiriques, il est possible d'émettre les hypothèses suivantes.

Hypothèse 3a : *Plus le soutien social des collègues est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.*

Hypothèse 3b : *Plus le soutien social du supérieur est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.*

## CHAPITRE III

### CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Ce chapitre présente le cadre méthodologique de cette étude. Celui-ci discute de la démarche de la recherche, du devis de la recherche, l'échantillonnage, la population et du déroulement de la collecte de données. Le chapitre termine en présentant l'outil de collecte des données ainsi que les échelles de mesure utilisées.

#### 3.1 Démarche de la recherche

La démarche hypothético-déductive est au cœur de cette recherche. Il s'agit d'une démarche se basant sur un raisonnement déductif. Par conséquent, des hypothèses sont proposées à partir de conclusions tirées de la littérature. Ces hypothèses sont ensuite vérifiées sur la base des données collectées afin de tester leur vraisemblance.

#### 3.2 Devis de la recherche

Le devis de recherche retenu est de type corrélational. Ce type de devis vise à détecter les relations d'influence existant entre les variables dans un milieu naturel. En d'autres termes, il sert à connaître le degré avec lequel des variables fluctuent simultanément.

Dans le cadre de cette étude, les données sont recueillies à un seul moment. Ce type de devis est approprié pour cette recherche, puisque l'objectif de celle-ci est de tester des relations d'influence afin d'observer la nature des relations entre les variables dans un milieu naturel. Par ailleurs, ce type de devis est particulièrement recommandé, car cette étude vise à acquérir des connaissances dans un domaine peu étudié (Fortin et Gagnon, 2016). En effet, puisque la PAUT est un concept peu exploré au sein de la littérature, il est approprié d'utiliser ce type de devis.

### 3.3 Échantillonnage

Cette étude cible des employés qui utilisent la technologie en tant qu'outil de travail et de communication dans le cadre de leur emploi et qui sont susceptibles de la rapporter et de l'utiliser à la maison (par exemple : avoir accès aux courriels du travail, recevoir des appels ou des messages textes du travail à la fin du quart de travail).

Une technique d'échantillonnage non probabiliste est utilisée dans le cadre de cette étude. Malgré qu'il ne soit pas possible de généraliser les résultats de cette recherche à d'autres populations que ceux faisant partie de la collecte, le choix de la technique d'échantillonnage est plutôt guidé par un objectif de trouver des travailleurs qui sont dans la situation mentionnée ci-dessus. L'étude cible plus spécifiquement des travailleurs qui ont tendance à utiliser des technologies à des fins professionnelles hors des heures régulières de travail.

Plus précisément, l'échantillonnage de volontaires est utilisé afin de recueillir les données de cette étude. Il n'y a pas de contact direct entre le chercheur et les répondants. L'échantillon de cette étude est formé de personnes inscrites sur le site de *Mechanical Turk* (ci-après appelé MTurk). MTurk est une plateforme de sondage en

ligne permettant aux chercheurs d'afficher des questionnaires. Plus précisément, il s'agit d'une plateforme web de production participative anglophone visant à faire passer des questionnaires à des sujets moyennant une compensation financière. À la suite de la complétion du questionnaire, les participants reçoivent une compensation financière qui est transférable en chèque cadeau pour le site *Amazon.com* (Crevier-Braud, 2016).

D'après Gosling *et al.* (2004), lorsque des participants sont recrutés à l'aide d'Internet, les résultats sont similaires à ceux qui répondent à l'aide d'un questionnaire sur papier, et ce, pour le même questionnaire. Plus précisément, Buhrmester *et al.* (2011) ont démontré que les données obtenues par MTurk sont aussi fidèles que celles pouvant être obtenues à l'aide d'autres méthodes. Par ailleurs, utiliser des participants de MTurk pour recueillir les données augmente la capacité de généralisation de l'étude. En effet, l'échantillon provenant de MTurk est davantage diversifié, puisque les participants proviennent de milieux de travail différents (par exemple : commerce de détail, finances, soins de santé) (Buhrmester *et al.*, 2011; Crevier-Braud, 2016).

### 3.4 Population

L'échantillon est constitué de 156 participants<sup>3</sup> (90 hommes, 65 femmes et 1 non spécifié). Au sein de l'échantillon, 10.9% ont moins de 25 ans, 59.6% des participants ont entre 25 et 35 ans, 21.8% ont entre 36 et 45 ans, 5.8% ont entre 46 et 55 ans et 1.9%

---

<sup>3</sup> Le taux de réponse n'est pas disponible, puisqu'il est impossible de connaître le nombre exact de personnes ayant vu et cliqué sur le lien du questionnaire sur le site de MTurk. Par ailleurs, il est également à noter que la technique d'échantillonnage non probabiliste ne permet pas de connaître cette donnée.

ont plus de 55 ans. Tous les participants vivent aux États-Unis et ont pour langue primaire l'anglais<sup>4</sup>. La majorité des participants n'ont pas d'enfant (57.1%) alors que 18.6% d'entre eux ont un enfant, 14.7% ont deux enfants et 9.6% ont trois enfants ou plus. La plupart des répondants ne sont pas des aidants naturels (80.8%). En moyenne, les participants travaillent 41.68 heures par semaine (É.T. = 9.82). Parmi ces derniers, 14.1% d'entre eux travaillent entre 5 et 36 heures par semaine, 76.9% d'entre eux travaillent entre 40 et 50 heures par semaine et 9% d'entre eux travaillent entre 52 et 75 heures par semaine. La plupart des participants ont un horaire de jour (72.4%), tandis que 7.1% ont un horaire de soir et 20.5% ont un horaire variable. Les participants proviennent de différentes industries (voir tableau 3.1).

---

<sup>4</sup> Lors de la création du questionnaire sur le site de MTurk, il n'était pas prévu que des participants provenant ailleurs que les États-Unis répondent au questionnaire. Par conséquent, aucun filtre n'a été inséré avant de le mettre en ligne afin de limiter la provenance des participants. Les répondants ne provenant pas des États-Unis et n'ayant pas l'anglais comme langue primaire ont donc été éliminés. Plus de détails sont présentés à la section 4.1.

Tableau 3.1 Types d'industries de provenance des participants

<i>Industrie<sup>5</sup></i>	<i>Nombre de participants</i>	<i>Pourcentage de participants</i>
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1	.6
Extraction minière, exploitation en carrière et extraction de pétrole et de gaz	1	.6
Utilitaires	2	1.3
Construction	3	1.9
Fabrication	9	5.8
Commerce en gros	3	1.9
Commerce de détail	15	9.6
Transport et entreposage	6	3.8
Industrie d'information	11	7.1
Finances et assurances	24	15.4
Immobilier, locations et baux	3	1.9
Services professionnels, scientifiques ou techniques	23	14.7
Gestion de sociétés et d'entreprises	8	5.1
Gestion d'assainissement et de déchets	1	.6
Services éducatifs	9	5.8
Soins de santé et assistance sociale	12	7.7
Arts, spectacles et loisirs	8	5.1
Hébergements et services de restauration	8	5.1
Autres types de services (à l'exception de l'administration publique)	8	5.1
Administration publique	1	.6

En ce qui concerne les postes occupés (voir tableau 3.2), 25% occupent des postes reliés aux affaires, finances et à l'administration, 20.5% occupent des postes reliés à la

<sup>5</sup> La classification utilisée pour les types d'industries provient du *North American Industry Classification System* (United States Census Bureau, 2012).

gestion, 19.2% occupent des postes reliés à la vente et les services, 9.6% occupent des postes reliés à la santé, 8.3% occupent des postes reliés à l'éducation, le droit, les services sociaux, communautaires et gouvernementaux, 6.4% occupent des postes reliés aux sciences naturelles et appliquées, 3.8% occupent des postes reliés à l'art, la culture, les loisirs et le sport, 3.8% occupent des postes reliés au transport et la machinerie, 1.9% occupent des postes reliés à la fabrication et les utilitaires et 1.3% occupent des postes reliés aux ressources naturelles et l'agriculture.

Tableau 3.2 Postes occupés par les participants

<i>Poste occupé<sup>6</sup></i>	<i>Nombre de participants</i>	<i>Pourcentage de participants</i>
Gestion	32	20.5
Affaires, finances et à administration	39	25
Sciences naturelles et appliquées	10	6.4
Santé	15	9.6
Éducation, droit, et services sociaux, communautaires et gouvernementaux	13	8.3
Art, culture, loisirs et sport	6	3.8
Vente et services	30	19.2
Transport et machinerie	6	3.8
Ressources naturelles et agriculture	2	1.3
Fabrication et utilitaires	3	1.9

En ce qui concerne le salaire annuel, 23.7% des répondants gagnent moins de 30 000\$, 44.2% gagnent entre 30 000\$ et 50 000\$, 19.2% gagnent entre 50 001\$ et 70 000\$ et 12.8% gagnent plus de 70 000\$. Concernant le niveau d'éducation des participants,

<sup>6</sup> La classification utilisée pour les postes occupés provient du *National Occupational Classification* par Statistique Canada (2017).

11.5% ont un diplôme d'études secondaires, 27.6% ont fait un peu de scolarité au niveau collégial, 11.5% ont un diplôme d'études collégiales de 2 ans, 35.9% ont l'équivalent d'un baccalauréat universitaire et 13.5% des participants ont soit une maîtrise ou un doctorat<sup>7</sup>.

Pour finir, des questions de contrôle concernant plus spécifiquement cette recherche ont été demandées. Ces questions servent à assurer que les participants constituent un échantillon pertinent à la problématique. En premier lieu, les participants ont inscrit la fréquence à laquelle ils utilisent les technologies à des fins professionnelles lorsqu'ils ne sont pas au travail. À la suite de la compilation des résultats, il est possible de constater que les participants les utilisent, en moyenne, une fois par jour<sup>8</sup>. Parmi les répondants, 19.5% les utilisent entre 1 à 6 fois par semaine, 34.4% les utilisent 1 fois par jour, 28.5% entre 2 à 5 fois par jour et 17.6% les utilisent plus de 5 fois par jour. En second lieu, les participants ont inscrit le nombre d'heures de travail qu'ils effectuent par semaine à l'aide des technologies lorsqu'ils ne sont pas au bureau (ce nombre s'ajoute au nombre d'heures de travail par semaine). Ces derniers travaillent en moyenne 9.91 heures par semaine (É.T. = 9.86). Plus précisément, 60.3% d'entre eux travaillent entre 5 et 10 heures de plus par semaine avec des technologies, tandis que 20.5% des participants travaillent entre 0 et 4 heures de plus par semaine et 19.2% des participants travaillent entre 11 et 60 heures de plus.

---

<sup>7</sup> Les tableaux présentant les statistiques descriptives des variables démographiques sont présentés à l'annexe C.

<sup>8</sup> Il est à noter que seule la fréquence d'utilisation des technologies a été retenue comme critère de qualification pour les répondants. Plus d'explications sont présentées dans les sections suivantes.

### 3.5 Déroulement de la collecte des données

Cette section se divise en deux parties. Elle présente d'abord la préparation ayant été effectuée afin d'effectuer la collecte de données auprès de MTurk afin de documenter un processus encore peu utilisé en recherche et elle se poursuit en expliquant la manière dont la collecte de données s'est effectuée.

#### 3.5.1 Préparation de la collecte de données

La première étape a été de créer un questionnaire en anglais au moyen de *SurveyMonkey* (l'intégralité du questionnaire est présentée à l'annexe D). *SurveyMonkey* est un site servant à héberger des sondages en ligne. Celui-ci offre une gamme de possibilités afin de personnaliser le questionnaire au goût du chercheur. Une fois le questionnaire conçu, il fut possible de distribuer le lien du questionnaire afin d'effectuer la collecte des données<sup>9</sup>. Le questionnaire auto-administré par voie électronique fut choisi, puisqu'il est facile à administrer et que le temps de complétion est relativement court. De plus, ce mode d'administration permet au participant de garder l'anonymat et de réduire le biais de la désirabilité sociale (Malhotra, 2014). Il est à noter que le questionnaire de *SurveyMonkey* a été configuré de manière à ce que la même adresse IP ne puisse pas être utilisée à deux reprises pour y répondre.

Par la suite, un compte « Demandeur » (ou *Requester*) a été créé sur le site de MTurk. Ensuite, parmi les options offertes pour créer un nouveau projet, le volet « Lien pour un questionnaire » (ou *Survey link*) a été sélectionné, puisque le questionnaire était

---

<sup>9</sup> À des fins de précisions, *SurveyMonkey* est le site hébergeant le questionnaire, tandis que MTurk est le site ayant servi à distribuer le questionnaire.

hébergé sur *SurveyMonkey*. Après avoir entré les différentes informations (par exemple : la compensation financière, le nombre de participants désiré (soit plus de 150), le temps alloué pour répondre au questionnaire), un texte de recrutement (ou une lettre qui présente le projet) a été créé. Le texte présentait l'objectif de l'étude, les critères de qualification des participants, le lien vers le questionnaire, ainsi qu'une boîte de texte dans laquelle les participants devaient entrer le code fourni<sup>10</sup> par le questionnaire. Le texte mentionnait également que les résultats vont demeurer confidentiels, que les participants sont libres de quitter à tout moment et que cette recherche a obtenu l'approbation du Comité éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE1) (l'intégralité de ce texte se situe à l'annexe E et le formulaire du certificat d'éthique est à l'annexe F).

En cliquant sur le lien de *SurveyMonkey*, apparaissant au bas de la lettre de présentation du projet, les participants ont été invités à lire et à remplir le formulaire de consentement (il se retrouve au début de l'annexe D). Le formulaire de consentement est très similaire à la lettre de présentation du projet. La seule différence est au niveau des critères de qualification des participants, puisque seule la lettre de présentation en discute. Après avoir donné leur accord, les participants ont été invités à répondre à trois questions les qualifiant afin qu'ils puissent être en mesure de répondre au questionnaire. Les participants doivent être âgés de 18 ans ou plus, être actuellement à l'emploi au sein d'une entreprise de trois employés ou plus, et être appelés à utiliser des technologies à des fins professionnelles hors des heures régulières de travail. Ces questions de contrôle ont été demandées afin d'assurer une meilleure validité des réponses fournies par les participants et elles garantissaient davantage leur crédibilité. Elles permettaient également d'assurer que l'échantillon était pertinent pour la problématique étudiée de cette recherche. Lorsqu'un participant ne répondait pas

---

<sup>10</sup> Il s'agit du code indiqué à fin du questionnaire permettant aux répondants de prouver qu'ils se sont rendus jusqu'à la fin du sondage.

adéquatement à l'un de ces critères, celui-ci était automatiquement exclu du questionnaire. Comme mentionné dans la dernière section, une autre question dans le questionnaire servait également à qualifier le répondant; celle relative à la fréquence d'utilisation des technologies. Ce critère a uniquement été vérifié lors du nettoyage de la base de données. Si le participant a répondu « jamais » à tous les items de cette question, celui-ci devait être éliminé. Une fois le questionnaire complété, un code à copier sur le site de MTurk était fourni au répondant. Ce code a été utilisé afin de confirmer que le répondant s'était bel et bien rendu jusqu'à la fin du questionnaire. Une fois que la chercheuse approuvait le répondant, MTurk transférait les fonds du chercheur vers le compte du répondant. Comme mentionné précédemment, le répondant recevait la compensation financière sous la forme d'une carte cadeau pour magasiner sur *Amazon.com*.

Pour chaque questionnaire complété, 1.20\$ (en dollars américains) a été remis au répondant. D'après Buhrmester *et al.* (2011), une faible compensation financière n'a pas d'impact négatif sur la qualité des réponses fournies par les répondants de MTurk.

Avant d'effectuer les analyses statistiques, les adresses IP et le code d'identifiant de MTurk (ou *Worker ID*) ont été vérifiés afin d'éliminer les doublons. Conformément au certificat éthique, ces deux informations ont ensuite été supprimées une fois qu'elles ont été vérifiées.

### 3.5.2 Collecte des données

Le questionnaire a été mis en ligne le 16 novembre 2017 sur la plateforme de MTurk. Initialement, il était prévu que le questionnaire reste en ligne pendant un mois. Toutefois, en une journée le nombre de participants désiré a été atteint et le

questionnaire fut retiré deux jours plus tard. Les participants ont accédé au questionnaire en cliquant sur le bouton de commande « *Create a Worker account* » sur la page Web de MTurk. Plus précisément, le sondage était affiché parmi la liste des questionnaires disponibles sur le site. Les participants disposaient d'une heure pour répondre au sondage, mais il était précisé dans le texte de recrutement (voir annexe E) qu'il prenait un maximum de 15 minutes à remplir. Après la vérification de l'identité des participants, ces derniers ont été rémunérés.

### 3.6 Outil de collecte des données

Cette section présente les diverses échelles de mesure qui ont été utilisées pour mesurer les variables de l'étude ainsi que les variables de contrôle.

#### 3.6.1 Échelles de mesure

Les participants ont répondu aux items du questionnaire à l'aide d'une échelle à intervalles (de type Likert) en 5 points allant de 1 (« Complètement en désaccord ») à 5 (« Complètement en accord »), et ce, pour toutes les questions qui mesurent les variables à l'étude. Un nombre impair fut choisi afin de permettre aux participants de choisir une réponse neutre qui ne force pas un choix de réponse.

Bien que les questions aient été demandées en anglais, les exemples d'items sont présentés en français afin d'en faciliter la lecture. Il est à noter que toutes les échelles ont été utilisées dans leur langue originale, soit l'anglais. Les échelles utilisées dans le questionnaire sont présentées aux annexes G à K.

*Conflit travail-vie personnelle.* À la suite d'une recension de la littérature, aucune échelle mesurant spécifiquement le CTV a été relevée. Par conséquent, l'échelle mesurant le conflit travail-famille par Carlson *et al.* (2000) a été utilisée afin d'évaluer le CTV. Cette dernière a été choisie, car elle est largement utilisée dans la littérature (par exemple : Bolino et Turnley, 2005; Bruck *et al.*, 2002; Lapierre et Allen, 2006). L'échelle a été adaptée afin de mieux mesurer le construit de la vie personnelle. Cette étape était cruciale afin de ne pas exclure les participants n'ayant pas d'enfant à charge. Plus précisément, lorsque le mot « famille » apparaissait, il était soit enlevé ou suivi par le mot « social ». Par exemple, l'item « je dois manquer des activités familiales en raison du temps que je passe à faire mes responsabilités du travail » a été changé pour « je dois manquer des activités familiales ou sociales en raison du temps que je passe à faire mes responsabilités du travail ». Comme mentionné dans la section 2.1.1, puisque seules les dimensions du conflit dû au temps et dû à la tension dans la direction travail-vers-vie personnelle ont été évaluées, 6 items sur les 18 ont été demandés aux répondants (les items originaux et adaptés sont présentés à l'annexe G). Voici deux exemples d'items provenant de cette échelle : « le temps que je consacre à mon travail m'empêche de participer équitablement aux responsabilités et aux activités de mon foyer » (évalue le CTV dû au temps) et « je suis parfois trop stressé(e) pour faire les activités que j'apprécie en raison de la pression que je ressens au travail » (évalue le CTV dû à la tension). Les indices de consistance interne sont bons, puisque l'échelle mesurant les items pour la dimension du conflit dû au temps ont un alpha de  $\alpha = .87$ , et que les items pour la dimension du conflit dû à la tension ont un alpha de  $\alpha = .85$  (Carlson *et al.*, 2000). Dans le cadre de cette étude, les alphas sont évalués à  $\alpha = .88$  et  $\alpha = .89$ , respectivement.

*Pression à utiliser la technologie.* La PAUT a été évaluée à l'aide de l'échelle à 5 items développée par Harris *et al.* (2011). Cette échelle a été retenue, puisqu'elle étudie bien le concept de la PAUT. Par ailleurs, l'échelle de Harris *et al.* (2011) est la seule qui est spécifiquement développée pour mesurer cette variable (les items originaux sont

présentés à l'annexe H). Voici des exemples d'items faisant partie de cette échelle : « les courriels et les autres technologies me font sentir souvent responsable de travailler après les heures de travail » et « je me sens responsable de répondre plus rapidement aux demandes de mon travail en raison des courriels et de la technologie ». Les 5 items sont précédés des mots suivants : « En dehors du travail... », puisque l'étude s'intéresse à l'utilisation des technologies à l'extérieur des heures du travail. Cet instrument a une bonne consistance interne, puisqu'il affiche un alpha de  $\alpha = .81$  (Harris *et al.*, 2011). Dans le cadre de cette étude, l'alpha est évalué à  $\alpha = .84$ .

*Charge de travail.* La charge de travail a été évaluée à l'aide de l'échelle conceptualisée par Janssen (2001) qui comporte 8 items ( $\alpha = .79$ ). Il s'agit d'une adaptation anglaise de l'échelle néerlandaise provenant de Van Veldhoven et Meijman (1994). Afin de concevoir un questionnaire le plus court possible, une version courte et validée de l'échelle comportant 4 items a été utilisée (Trottier, 2015). Il a également été décidé que les items ne seraient pas posés sous la forme d'une interrogation, comme l'échelle le prévoit, mais plutôt sous la forme d'une affirmation afin d'être cohérent avec le reste des items du questionnaire (les items originaux et adaptés sont présentés à l'annexe I). Par exemple, l'item « est-ce que vous avez beaucoup de travail à faire? » a été modifié pour « j'ai beaucoup de travail à faire ». Voici des exemples d'items faisant partie de cette échelle de mesure : « je dois travailler rapidement » et « je travaille sous pression ». La consistance interne de cette échelle dans le cadre de la présente étude est évaluée à  $\alpha = .80$ .

*Contrôle au travail.* Afin d'évaluer le contrôle au travail, l'échelle à 3 items de Steptoe (2001) a été utilisée (les items originaux et adaptés sont présentés à l'annexe J). Cette échelle a été choisie, car elle mesure bien les dimensions évoquées dans la définition du contrôle au travail. Voici des exemples d'items faisant partie de cette échelle de mesure : « je suis libre de décider ce que je fais dans mon travail » et « je peux contrôler la façon dont j'accomplis mon travail ». La consistance interne de cette échelle est

évaluée à  $\alpha = .81$  (Stephoe, 2001). Dans le cadre de cette étude, la consistance interne est évaluée à  $\alpha = .84$ .

*Soutien social.* Afin de mesurer le soutien social, l'échelle de 6 items développée par Vinokur *et al.* (1987) a été choisie. Elle a été retenue en raison de sa polyvalence, puisqu'il est possible d'adapter l'échelle afin d'utiliser différentes sources de soutien (c.-à-d. des collègues, du superviseur et de la famille). Comme mentionné précédemment, cette étude évaluait seulement le soutien des collègues et le soutien du superviseur. De plus, l'échelle originale a été adaptée afin qu'elle puisse se répondre au moyen de l'échelle suivante : 1 (« Complètement en désaccord ») à 5 (« Complètement en accord ») (les items originaux et adaptés sont présentés à l'annexe K). Au total, 12 items ont été demandés aux participants. Voici des exemples d'items : « mes collègues m'encouragent » et « mon supérieur m'écoute quand je ressens le besoin de parler ». La consistance interne de cette échelle est élevée soit entre  $\alpha = .85$  et  $.87$  (Vinokur, 1987). Dans le cadre de cette étude, les alphas sont évalués à  $\alpha = .90$  pour le soutien des collègues et  $\alpha = .94$  pour le soutien du superviseur.

*Variables de contrôle.* Dans le cadre de cette étude, plusieurs variables de contrôle ont été mesurées afin d'augmenter la validité interne de l'étude. Cette procédure permet d'assurer que les résultats observés, au niveau des variables dépendantes, sont bel et bien causés par la variable indépendante. L'article d'Eby *et al.* (2005) met en lumière diverses variables pouvant avoir un impact sur le conflit travail-famille. Puisque le CTV est un sujet connexe au conflit travail-famille, les variables suivantes ont été contrôlées : le sexe, l'âge, le type d'horaire, le nombre d'heures de travail par semaine, le type d'industrie dans laquelle œuvre l'entreprise, le poste occupé, le niveau d'éducation, le salaire, le nombre d'enfants et le fait d'être un aidant naturel. Il est à noter que la langue maternelle ainsi que le pays d'origine ont également été demandés aux répondants. Cependant, puisque tous les participants sont américains (États-Unis) et anglophones, ces variables ne sont pas incluses en tant que variables de contrôle.

La fréquence de l'utilisation des technologies hors des heures normales de travail a également été considérée en tant que variable de contrôle. À cet effet, Chesley (2005) a démontré que leur utilisation rend la frontière entre le travail et la vie familiale plus perméable. Afin d'assurer que cette variable n'influçait pas les résultats de l'étude, il était pertinent de l'inclure en tant que variable de contrôle. D'ailleurs, cette question fut ajoutée, puisqu'elle peut ressembler au concept de la PAUT<sup>11</sup> et la chercheuse de cette étude voulait la distinguer de cette variable en la mesurant et en la contrôlant. La question demandée fut la suivante : « À quelle fréquence utilisez-vous les technologies suivantes pour travailler lorsque vous êtes en dehors du travail ? ». Six technologies (c.-à-d. : courriels, messages textes, téléphone cellulaire pour les appels, tablettes, ordinateur portable et microblogues) ont été présentées aux répondants afin qu'ils notent la fréquence avec laquelle ils utilisent chacune d'elle hors des heures normales de travail à l'aide d'une échelle de Likert à 5 points allant de 1 (« jamais ») à 5 (« plus de 5 fois par jour »). Il est à noter que cette question fut inspirée de Batt et Valcour (2003) et de Boswell et Olson-Buchanan (2007) et que l'indice de fidélité de cette mesure est évalué à  $\alpha = .82$ .

Une dernière variable de contrôle a été incluse, soit le nombre d'heures travaillées par semaine avec les technologies. Cette question fut ajoutée afin de mieux saisir le construit de l'utilisation des technologies à des fins professionnelles après les heures régulières de travail : « Combien d'heures supplémentaires par semaine travaillez-vous en moyenne avec des technologies en dehors des heures normales de travail ? ». Comme mentionné au dernier paragraphe, elle fut également incluse afin de la distinguer de la PAUT. Cette question a été développée à la suite d'échanges avec des personnes qui vivent cette réalité dans le cadre de leur travail et la chercheuse de cette étude l'a trouvée pertinente, puisqu'elle était confondue avec la PAUT. Malgré

---

<sup>11</sup> Se référer au paragraphe sur le TASW à la section 2.1.2.2.

qu'aucune étude, portant sur un sujet similaire que le présent mémoire, n'ait inséré cette variable en tant que variable de contrôle, il a été jugé qu'il était pertinent de la considérer afin de réduire son effet sur les variables dépendantes.

## CHAPITRE IV

### RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats issus de la collecte de données. Le logiciel SPSS 24.0 a été utilisé afin d'analyser les données de cette étude. Ce chapitre présente les résultats des analyses factorielles et les statistiques descriptives des variables constituant le modèle théorique de cette recherche. Les corrélations et les régressions effectuées afin de tester les hypothèses de recherche sont également présentées. Le chapitre se termine en présentant des analyses complémentaires.

#### 4.1 Étapes préalables à l'analyse des données

Avant de procéder aux analyses statistiques, un nettoyage du fichier SPSS a d'abord été effectué. Dans un premier temps, les questions ouvertes (c.-à-d. le pays d'origine, le nombre d'heures de travail par semaine et le nombre d'heures supplémentaires avec les technologies) ont été recodées et uniformisées afin qu'elles soient reconnues de la même manière par SPSS.

Dans un second temps, les personnes ne provenant pas des États-Unis ont été éliminées de la base de données, réduisant ainsi le nombre de participants à 158 (versus 204). Puisque les autres pays d'origine des participants (c.-à-d. Inde, Canada, France, Guatemala, Royaume-Uni) étaient sous-représentés, il n'était pas possible d'effectuer

une comparaison entre les pays. De plus, puisque le niveau de la langue anglaise n'a pas été demandé dans le questionnaire, seuls les Américains ayant l'anglais comme langue primaire ont été retenus réduisant ainsi l'échantillon à 156 participants.

Dans un dernier temps, d'autres informations ont été vérifiées, mais elles n'ont pas mené à la modification de la base de données. Tout d'abord, une vérification a été effectuée afin d'observer si certains participants avaient répondu de manière aberrante. Par exemple, si un participant a choisi le point 3 pour tous les items, celui-ci devait être éliminé. Ensuite, chaque sondage a été vérifié pour assurer que chaque participant a répondu à plus du trois quarts des questions. Pour finir, la question sur la fréquence d'utilisation des technologies a été vérifiée afin d'assurer qu'aucun participant n'ait répondu « jamais » à tous les items.

#### 4.2 Analyses factorielles exploratoires

Des analyses factorielles exploratoires sont effectuées afin de connaître la structure de chaque échelle de mesure. Ces analyses permettent également de discerner les dimensions sous-jacentes aux items et d'analyser les items faisant partie d'une échelle de mesure. Si les items ne correspondent pas aux dimensions préétablies, alors une analyse est effectuée afin de décider si ceux-ci seront supprimés des analyses subséquentes. Selon Roussel (2005), pour que les items soient représentatifs de la dimension et conservés dans les analyses subséquentes, ils doivent présenter un coefficient d'au moins .40. Lorsque le coefficient est plus petit que .40, la représentation est considérée comme étant médiocre et l'item doit être éliminé.

Les prochaines sections présentent les analyses factorielles des deux dimensions du CTV, de la PAUT, de la charge de travail, du contrôle au travail, des deux dimensions du soutien social et de la fréquence d'utilisation des technologies.

#### 4.2.1 Analyses factorielles exploratoires du conflit travail-vie personnelle

Le tableau 4.1 présente le résultat de l'analyse factorielle exploratoire du CTV dû au temps dans laquelle une seule dimension est trouvée. Tous les items appartiennent à une seule dimension (ou composante) et ils sont tous très représentatifs de celle-ci. Puisque les items présentent un point de saturation plus élevé que .40, les items représentent très bien la dimension du CTV dû au temps. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). Par ailleurs, l'indice de fidélité de cette mesure est élevé, soit  $\alpha = .88$ .

Tableau 4.1 Matrice des composantes du conflit travail-vie personnelle dû au temps

Items	Composante 1
<i>« my work keeps me from doing activities that I would like to do »</i>	.92
<i>« the time I devote to work keeps me from fairly participating in responsibilities and activities of my home »</i>	.89
<i>« I miss social or family activities due to the amount of time I must spend on work responsibilities »</i>	.88

Le tableau 4.2 présente le résultat de l'analyse factorielle exploratoire du CTV dû à la tension. Comme le CTV dû au temps, une seule dimension est trouvée et les items sont tous très représentatifs de celle-ci. En effet, les items représentent très bien la dimension du CTV dû à la tension, puisqu'ils ont un point de saturation plus élevé que .40. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). De plus, l'indice de fidélité de cette mesure est élevé, soit  $\alpha = .89$ .

Tableau 4.2 Matrice des composantes du conflit travail-vie personnelle dû à la tension

Items	Composante 1
<i>« I am often so emotionally drained when I get home from work that it prevents me from contributing to my home »</i>	.92
<i>« when I come home, I am sometimes too stressed to do the things I enjoy due to all the pressures at work »</i>	.91
<i>« I am often too frazzled to participate in family or social activities/responsibilities when I get home from work »</i>	.89

#### 4.2.2 Analyse factorielle exploratoire de la pression à utiliser la technologie

Le tableau 4.3 présente le résultat de l'analyse factorielle exploratoire de la PAUT. Comme attendu, une seule dimension est trouvée. Les coefficients trouvés démontrent que les items représentent bien la dimension de la PAUT. En effet, tous les items représentent très bien la dimension, car leur coefficient respectif est plus élevé que .40. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). De plus, l'indice de fidélité de cette mesure est élevé, soit  $\alpha = .84$ .

Tableau 4.3 Matrice des composantes de la pression à utiliser la technologie

Items	Composante 1
<i>« email and other technologies often make me feel responsible for work after hours »</i>	.85
<i>« I feel responsible for replying to work demands quicker because of email and technology »</i>	.81
<i>« I have thought about work at home, as a result of technology increases »</i>	.76
<i>« email and other technology increase the speed of response people expect from me »</i>	.75
<i>« I have felt stressed after work as a result of unanswered work emails or other communications »</i>	.75

#### 4.2.3 Analyse factorielle exploratoire de la charge de travail

Comme le démontre le tableau 4.4, une seule dimension est trouvée lors de l'analyse factorielle exploratoire de la charge de travail. À la suite de l'analyse de la matrice des composantes, il est possible de conclure que tous les items représentent très bien la dimension de la charge de travail avec des coefficients se situant en haut de .40. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). Par ailleurs, l'indice de fidélité de cette mesure est bon, soit  $\alpha = .80$ .

Tableau 4.4 Matrice des composantes de la charge de travail

Items	Composante 1
« <i>I work under time pressure</i> »	.82
« <i>I have a lot of work to do</i> »	.82
« <i>I have to work extra hard to finish a task</i> »	.80
« <i>I have to work fast</i> »	.74

#### 4.2.4 Analyse factorielle exploratoire du contrôle au travail

Le tableau 4.5 présente le résultat de l'analyse factorielle exploratoire du contrôle au travail. Une seule composante est trouvée et tous les items sont très représentatifs de celle-ci. Puisque les items présentent un point de saturation plus élevé que .40, les items sont très bien représentés. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). Par ailleurs, l'indice de fidélité de cette mesure est bon, soit  $\alpha = .84$ .

Tableau 4.5 Matrice des composantes du contrôle au travail

Items	Composante 1
« <i>I have control over how I do my job</i> »	.88
« <i>I am responsible for deciding how much work gets done in my job</i> »	.88
« <i>I have freedom to decide what I do in my job</i> »	.87

#### 4.2.5 Analyses factorielles exploratoires du soutien social

En ce qui concerne la variable du soutien social, deux analyses factorielles exploratoires sont effectuées, puisque deux cibles du soutien social sont évaluées (c.-à-d. le soutien des collègues et le soutien du superviseur).

Comme le démontre le tableau 4.6, une seule dimension est trouvée lors de l'analyse factorielle exploratoire du soutien social des collègues. Il est possible de constater que tous les items représentent très bien la dimension du soutien social des collègues avec des coefficients se situant en haut de .40. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). D'ailleurs, l'indice de fidélité de cette mesure est élevé, soit  $\alpha = .90$ .

Tableau 4.6 Matrice des composantes du soutien social des collègues

Items	Composante 1
« <i>my coworkers understand the way I think and feel about things</i> »	.87
« <i>my coworkers show that they care about me as a person</i> »	.85
« <i>my coworkers listen to me when I need to talk</i> »	.84
« <i>my coworkers provide me with encouragement</i> »	.84
« <i>my coworkers say things that raise my self-confidence</i> »	.79
« <i>my coworkers provide me with useful information</i> »	.72

Le tableau 4.7 présente le résultat de l'analyse factorielle pour le soutien du superviseur. Tous les items sont très représentatifs de la dimension, car ils ont un coefficient plus élevé que .40. Les énoncés sont donc représentatifs du facteur créé (Roussel, 2005). Par ailleurs, l'indice de fidélité de cette mesure est excellent, soit  $\alpha = .94$ .

Tableau 4.7 Matrice des composantes du soutien social du superviseur

Items	Composante 1
« <i>my supervisor shows that he cares about me as a person</i> »	.91
« <i>my supervisor provides me with encouragement</i> »	.90
« <i>my supervisor says things that raise my self-confidence</i> »	.90
« <i>my supervisor listens to me when I need to talk</i> »	.89
« <i>my supervisor understands the way I think and feel about things</i> »	.86
« <i>my supervisor provides me with useful information</i> »	.77

#### 4.3 Analyses des statistiques descriptives

Les statistiques descriptives des variables du modèle théorique sont analysées afin de décrire l'ensemble des données recueillies auprès de la population. Le tableau 4.9 présente les mesures de tendance centrale (c.-à-d. la moyenne, la médiane et le mode) et les mesures de dispersion (c.-à-d. l'écart type, la variance, l'étendue et les percentiles).

Les fréquences sont également des observations pertinentes à considérer lors de l'analyse des statistiques descriptives. Il est possible de consulter les tables des fréquences à l'annexe L. Il est à noter que les sections qui suivent présentent une description des données obtenues sur la base de ces statistiques descriptives.

Tableau 4.9 Statistiques descriptives des variables du modèle théorique

	<i>CTV dû au temps</i>	<i>CTV dû à la tension</i>	<i>PAUT</i>	<i>Charge de travail</i>	<i>Contrôle au travail</i>	<i>Soutien des collègues</i>	<i>Soutien du superviseur</i>
N	153	155	155	156	155	154	153
Valide							
Manquant	3	1	1	0	1	2	3
Moyenne	3.29	3.15	3.95	3.90	3.48	3.85	3.63
Médiane	3.33	3.33	4.00	4.00	3.67	4.00	3.83
Mode	4.00	4.00	4.60	4.00	4.00	4.00	4.00
Écart type	1.11	1.20	.80	.75	1.03	.814	1.03
Minimum	1.00	1.00	1.20	1.50	1.00	1.00	1.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Percentiles	25	2.00	3.40	3.50	2.67	3.33	3.00
	50	3.33	4.00	4.00	3.67	4.00	3.83
	75	4.17	4.60	4.50	4.33	4.50	4.50

#### 4.3.1 Analyse des statistiques descriptives du conflit travail-vie personnelle dû au temps

À la suite de l'analyse du tableau 4.9, il est possible de conclure que la moyenne de CTV dû au temps est de 3.29 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». La moyenne est située au-dessus du point neutre et en dessous du point « Un peu en accord ». Le mode, qui consiste à la valeur la plus fréquemment rencontrée dans la distribution, s'élève à 4, ce qui signifie qu'un grand nombre de participants vivent du CTV dû au temps malgré une moyenne qui se situe près du point milieu. L'écart type est de 1.11, ce qui signifie qu'environ 70% des répondants se situent entre 2.18 et 4.40 sur l'échelle de 5 points. La table des fréquences confirme que les participants sont enclins à vivre du CTV dû au temps, puisque 66% d'entre eux ont donné des réponses se situant entre 3 et 5.

#### 4.3.2 Analyse des statistiques descriptives du conflit travail-vie personnelle dû à la tension

Le tableau 4.9 indique que les participants sont légèrement en accord avec les énoncés concernant le CTV dû à la tension, puisque la moyenne est située juste au-dessus du point neutre, soit 3.15 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». Malgré que la moyenne soit située près du point milieu, le mode s'élève à 4, ce qui signifie que la majorité des répondants vivent un niveau élevé de CTV dû à la tension. L'écart type de 1.20 signifie qu'environ 70% des répondants se situent entre 1.96 et 4.34 sur l'échelle de 5 points. Au niveau de la table des fréquences, 58.7% des réponses des participants se situent entre 3 et 5. Ceci vient confirmer que les répondants vivent majoritairement un haut niveau de CTV dû à la tension. À la lumière de ces données, il est possible de conclure que les deux

dimensions du CTV ont des résultats très similaires en termes de statistiques descriptives.

#### 4.3.3 Analyse des statistiques descriptives de la pression à utiliser la technologie

Le tableau 4.9 indique que les répondants vivent un haut niveau de PAUT, puisque la moyenne est de 3.95 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». La moyenne se situe donc au point « Un peu en accord ». La médiane, qui correspond au point milieu de la distribution se situe à 4, ce qui signifie que 50% des participants rapportent un haut niveau de PAUT. Le mode est de 4, ce qui démontre une fois de plus le niveau élevé de PAUT au sein des participants de l'échantillon. Quant à l'écart type, il se situe à .80, ce qui signifie qu'environ 77% des répondants rapportent une PAUT se situant entre 3.15 et 4.75 sur l'échelle de 5 points, soit au-dessus du point milieu. La table des fréquences témoigne également du haut niveau de PAUT chez les participants, puisque 89.7% d'entre eux ont répondu entre 3 et 5.

#### 4.3.4 Analyse des statistiques descriptives de la charge de travail

Quant à la charge de travail, le tableau 4.9 illustre que les participants ont une charge élevée au travail, puisque la moyenne est de 3.90 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». La moyenne se situe au même niveau que la variable précédente, soit au point « Un peu en accord ». De plus, la médiane et le mode sont de 4, ce qui signifie qu'une grande proportion des répondants a une charge de travail élevée. Concernant l'écart type, il se situe à .75, ce qui signifie qu'environ 73% des individus sondés rapportent une charge de travail entre 3.15 et 4.65 sur l'échelle de 5 points, soit au-dessus du point milieu. La table des

fréquences confirme également que les participants ont une grande, voire très grande charge de travail, puisque 91% d'entre eux ont répondu entre 3 et 5.

#### 4.3.5 Analyse des statistiques descriptives du contrôle au travail

En ce qui concerne le contrôle au travail, le tableau 4.9 indique que les participants sont légèrement en accord avec les énoncés, puisque la moyenne est de 3.48 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». La moyenne se situe entre le point neutre et le point « Un peu en accord ». Les participants ressentent donc un niveau relativement élevé de contrôle au travail. De plus, le mode de 4 démontre également que les répondants ont une perception de contrôle au travail élevé. L'écart type est de 1.03, ce qui signifie qu'environ 80% des répondants rapportent un contrôle au travail se situant entre 2.45 et 5 sur l'échelle de 5 points. La table des fréquences vient confirmer que les participants ont une perception de contrôle au travail élevée, puisque 71.6% d'entre eux ont donné des réponses se situant entre 3 et 5.

#### 4.3.6 Analyse des statistiques descriptives du soutien social des collègues

Le tableau 4.9 indique que les répondants reçoivent du soutien social de leurs collègues, puisque la moyenne est de 3.85 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». La moyenne se situe donc au point « Un peu en accord ». Il est possible de constater que les répondants reçoivent du soutien de la part de leurs collègues, puisque la distribution a une médiane et un mode se situant à 4. Quant à l'écart type, il se situe à .81, ce qui signifie qu'environ 66% des répondants rapportent un soutien social des collègues se situant entre 3.15 et 4.75 sur l'échelle de 5 points, soit au-dessus du point neutre. En analysant la table des fréquences de cette variable, il est possible de constater que 89% des participants considèrent recevoir du

soutien social de la part de leurs collègues, puisque leurs réponses sont comprises entre 3 et 5.

#### 4.3.7 Analyse des statistiques descriptives du soutien social du superviseur

En ce qui concerne le soutien social du superviseur, le tableau 4.9 indique que les répondants reçoivent du soutien de la part de leur superviseur, puisque la moyenne est de 3.63 sur une échelle de 5 points allant de « Complètement en désaccord » à « Complètement en accord ». La moyenne se situe donc entre le point neutre et le point « Un peu en accord ». La médiane et le mode, consécutivement de 3.83 et 4, montrent également que les participants ont la perception de recevoir du soutien de leur superviseur. L'écart type de 1.03 signifie qu'environ 76% des répondants se situent entre 2.60 et 4.66 sur l'échelle de 5 points. Il est cependant possible de conclure que le soutien reçu de la part du superviseur est légèrement plus faible que le soutien des collègues, car la table des fréquences indique que 81.7% des réponses des participants se situent entre 3 et 5.

#### 4.4 Corrélations

Avant de procéder aux analyses de régression, il est pertinent de se pencher sur les liens entre les variables de l'étude afin d'évaluer la force du lien qui les unit. Pour y parvenir, le test de corrélation de Pearson est effectué. Puisqu'il y a un nombre élevé de variables, les corrélations sont présentées en deux tableaux. Dans un premier temps, une première matrice de corrélations (tableau 4.10) est produite pour vérifier les corrélations significatives parmi les variables incluses dans les hypothèses de recherche. Dans un second temps, une deuxième matrice de corrélations (tableau 4.11) est effectuée afin

de vérifier la présence de corrélations significatives entre les variables dépendantes et les variables de contrôle.

#### 4.4.1 Matrice de corrélations incluant toutes les variables du modèle théorique

Comme prévu par les hypothèses de recherche, plusieurs corrélations significatives sont trouvées entre les variables du modèle théorique. Le tableau 4.10 présente la matrice de corrélations entre les variables de l'étude. Cette dernière indique la moyenne, l'écart type, les coefficients de corrélation ainsi que les alphas de Cronbach des variables. Les sections qui suivent discutent uniquement des corrélations significatives qui sont rattachées aux hypothèses de cette étude.

Tableau 4.10 Matrice de corrélations : moyennes, écarts types, alphas de Cronbach et corrélations bivariées entre les variables du modèle théorique

Variables	M	ÉT	1	2	3	4	5	6	7
1. CTV temps	3.29	1.11	(.88)						
2. CTV tension	3.14	1.20	.79**	(.89)					
3. PAUT	3.95	.80	.47**	.45**	(.84)				
4. Charge	3.90	.75	.39**	.34**	.52**	(.80)			
5. Contrôle	3.48	1.03	-.21**	-.19*	-.10	-.12	(.84)		
6. Soutien collègues	3.85	.81	-.06	-.12	.17*	.02	.32**	(.90)	
7. Soutien superviseur	3.63	1.03	-.16*	-.22**	.03	-.10	.35**	.65**	(.94)

Note. M = moyenne ; ÉT = écart type. Les moyennes de l'ensemble des variables sont sur une échelle à intervalles allant de 1 (« Complètement en désaccord ») à 5 (« Complètement en accord »). Alphas de Cronbach sur la diagonale.

\*p < .05 ; \*\* p < .01.

### *Corrélation entre la charge de travail et la PAUT*

Le lien entre la charge de travail et la PAUT fait partie des hypothèses 1a et 1b. D'après la matrice de corrélations au tableau 4.10, un lien positif et significatif les unit ( $r = .52$ ,  $p < .01$ ). Donc, plus la charge de travail est élevée, plus la PAUT est grande. Cette corrélation va dans le même sens que les hypothèses 1a et 1b.

### *Corrélation entre la PAUT et le CTV dû au temps*

Le lien entre la PAUT et le CTV dû au temps fait partie de l'hypothèse 1a. Le tableau 4.10 indique que la corrélation est positive et significative ( $r = .47$ ,  $p < .01$ ). Par conséquent, plus la PAUT est élevée, plus le CTV dû au temps est grand. Le sens de cette corrélation est similaire à l'hypothèse 1a postulée.

### *Corrélation entre la PAUT et le CTV dû à la tension*

Le lien entre la PAUT et le CTV dû à la tension fait partie de l'hypothèse 1b. Le tableau 4.10 illustre que ces variables sont corrélées de façon positive et significative ( $r = .45$ ,  $p < .01$ ). Donc, plus la PAUT est élevée, plus le CTV dû à la tension est grand. Cette corrélation va dans le même sens que l'hypothèse 1b.

### *Corrélation entre le soutien des collègues et la PAUT*

Le lien entre le soutien des collègues et la PAUT fait partie de l'hypothèse 3a. Le tableau 4.10 indique que la corrélation entre ces variables est positive, faible et significative ( $r = .17$ ,  $p < .05$ ). Cela signifie que plus le soutien des collègues est élevé, plus la PAUT est grande. Il est à noter que le soutien des collègues est positionné comme un modérateur dans l'hypothèse 3a. Il serait toutefois intuitif d'attendre que la corrélation soit négative, ce qui n'est pas le cas.

#### 4.4.2 Matrice de corrélations incluant les variables de contrôle et les variables dépendantes

D'après Becker (2005), les variables de contrôle qui sont corrélées significativement avec les variables dépendantes de l'étude doivent être introduites lors des analyses subséquentes. Plus précisément, il est important d'effectuer cette manipulation afin d'assurer que l'effet observé de la variable dépendante soit dû à la variable indépendante, et non à une variable exogène (Becker, 2005). Par conséquent, les variables de contrôle qui sont corrélées significativement avec les variables dépendantes sont incluses dans les régressions linéaires. Le tableau 4.11 présente la matrice de corrélations incluant les variables de contrôle et les variables dépendantes.

Tableau 4.11 Matrice de corrélations : moyennes, écarts types et corrélations bivariées entre les variables de contrôle et les variables dépendantes

Variables	M	ÉT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Sexe <sup>a</sup>															
2. Âge <sup>b</sup>			.08												
3. Nombre d'enfants <sup>b</sup>			.28**	.34**											
4. Aidant naturel <sup>a</sup>			.06	-.07	-.16*										
5. Horaire de travail <sup>a</sup>			.09	.05	-.03	.01									
6. Heures par semaine	41.68	9.82	.03	.16*	.17*	.12	.13								
7. Heures par semaine (technologies)	9.91	9.86	.02	-.07	.02	-.16	.05	.09							
8. Industrie <sup>a</sup>			.15	.06	.01	-.07	.11	.07	.00						
9. Poste occupé <sup>a</sup>			.00	-.10	-.14	.17*	.12	-.22**	-.16*	-.05					
10. Niveau d'éducation <sup>b</sup>			.07	-.01	.03	-.12	-.09	.06	-.06	.09	-.22**				
11. Salaire <sup>b</sup>			-.02	.07	.19*	.01	-.07	.38**	.09	.01	-.40**	.43**			
12. Fréquence utilisation technologies <sup>b</sup>			.05	-.06	.01	-.24**	-.02	-.05	.11	-.03	-.10	.14	.07		
13. CTV temps <sup>c</sup>	3.29	1.11	.13	-.03	.05	-.07	-.04	-.06	.04	-.03	-.06	.07	-.14	.11	
14. CTV tension <sup>c</sup>	3.14	1.20	.14	-.03	.03	-.08	-.03	-.09	.03	.00	-.01	.09	-.19*	.06	.79**

Note. M = moyenne ; ÉT = écart type. <sup>a</sup> La moyenne et l'écart type n'est pas présenté pour cette variable, car une échelle nominale a été utilisée pour l'évaluer. <sup>b</sup> La moyenne et l'écart type ne sont pas présentés pour cette variable, car une échelle ordinale a été utilisée pour l'évaluer. <sup>c</sup> Une échelle d'intervalle allant de 1 (« Complètement en désaccord ») à 5 (« Complètement en accord ») a été utilisée pour évaluer cette variable.  
\*p < .05 ; \*\* p < .01.

### *Corrélation entre le salaire et le CTV dû à la tension*

La corrélation entre le salaire et le CTV dû à la tension est la seule corrélation significative trouvée entre les variables dépendantes et les variables de contrôle. Le tableau 4.11 indique que celle-ci est négative et significative ( $r = -.19, p < .05$ ). Cette corrélation signifie que plus le salaire est faible, plus le CTV dû à la tension est élevé et vice-versa. Conformément à Becker (2005), la variable du salaire va être prise en considération lors des régressions linéaires impliquant le CTV dû à la tension.

### 4.5 Vérification des hypothèses de recherche

Avant de procéder aux analyses statistiques, toutes les variables du modèle théorique sont centrées afin de réduire la colinéarité. Centrer les variables est surtout recommandé dans le cadre de régressions linéaires multiples, puisque les coefficients de régression fournis sont plus faciles à interpréter. Centrer une variable correspond à soustraire la moyenne de chaque score (Robinson et Schumacker, 2009). À partir de ce calcul, des nouveaux scores sont créés et la moyenne de la distribution est égale à zéro.

Afin de procéder à la vérification des hypothèses formulées au chapitre 2, des analyses de médiation et de modération doivent également être effectuées. Plus précisément, des analyses de rééchantillonnage par *bootstrap*, sont effectuées pour tester les hypothèses 1a et 1b et des analyses de régression linéaires multiples sont réalisées pour les hypothèses 2, 3a et 3b.

#### 4.5.1 Analyses des effets indirects

Lorsque la taille de l'échantillon est petite à modérée (c.-à-d. un maximum de 400 participants), la méthode de rééchantillonnage par *bootstrap* pour évaluer les effets indirects est recommandée (Shrout et Bolger, 2002). Puisque l'échantillon de la présente étude est constitué de 156 participants, cette méthode est appropriée afin de mesurer les effets indirects.

Il est possible de tester les effets indirects des deux médiations incluant la charge de travail, la PAUT et les deux dimensions du CTV, puisque des corrélations significatives sont trouvées entre ces variables. Plus précisément, un lien positif et significatif est trouvé entre la charge de travail et la PAUT, et des liens positifs et significatifs sont relevés entre la PAUT et les deux dimensions du CTV (voir section 4.4.1). Par conséquent, les effets de médiation de la PAUT dans la relation entre la charge de travail et le CTV dû au temps, et entre la charge de travail et le CTV dû à la tension sont donc évalués à l'aide de la méthode de rééchantillonnage par *bootstrap*.

La macro INDIRECT (*Multiple Mediation Procedure*) de Preacher et Hayes (2008) est utilisée afin de réaliser l'analyse de médiation. Cette macro effectue une analyse par *bootstrap* en produisant plusieurs sous-échantillons à partir des données et elle produit à chaque fois un estimé des liens postulés. L'analyse permet donc d'obtenir une moyenne des estimés qui sont produits (Hinkley, 1988). À cet effet, Preacher et Hayes (2008) recommandent d'utiliser 5000 nouveaux échantillons et un intervalle de confiance de 95%. Le chiffre 0 doit être inclus dans l'intervalle de confiance afin de conclure que l'effet indirect est significatif.

## 4.5.1.1 Vérification de l'hypothèse 1a

Hypothèse 1a : *La charge de travail influence positivement le CTV dû au temps via une augmentation de la PAUT.*

Tableau 4.12 Effets direct et indirect de la charge de travail au travail sur le CTV dû au temps

Liens et effets	$\beta$	ES	IC 95%
Charge de travail → PAUT	.52**	.07	
PAUT → CTV dû au temps	.36**	.08	
Charge de travail → CTV dû au temps	.39**	.07	
Effet direct de la charge de travail sur le CTV dû au temps	.20*	.08	
Effet indirect de la charge sur le CTV dû au temps via la PAUT	.19*	.05	[.11, .30]

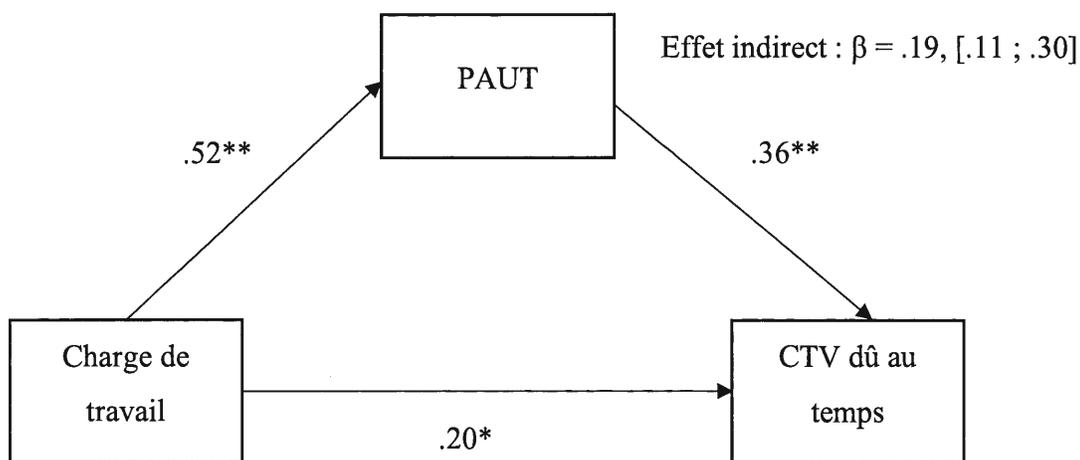
*Note.*  $\beta$  = coefficient standardisé ; ES = estimé standardisé ; IC = intervalle de confiance.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

Des analyses de régression multiple sont effectuées afin d'évaluer chaque lien de la relation de médiation. À la suite de la lecture du tableau 4.12, il est possible de conclure qu'un lien positif et significatif lie la charge de travail et la PAUT ( $\beta = .52$ ,  $p < .01$ ) et qu'un lien positif et significatif lie également la PAUT et le CTV dû au temps ( $\beta = .36$ ,  $p < .01$ ). Puisque ces relations sont significatives<sup>12</sup>, il est possible de tester la relation de médiation à l'aide de la technique *bootstrap*.

<sup>12</sup> Les coefficients obtenus ne sont pas les mêmes que la matrice de corrélation de la section 4.4.1, car les variables ont été centrées.

Les résultats de l'analyse de médiation de l'hypothèse 1a confirment que la PAUT a un effet médiateur significatif dans la relation entre la charge de travail et le CTV dû au temps ( $\beta = .19$ , IC = [.11 ; .30]). Ainsi, lorsque la charge de travail augmente, le CTV dû au temps augmente, via une augmentation de la PAUT. Il est donc possible de conclure que l'hypothèse 1a est confirmée. Cette médiation est partielle, puisque l'effet direct de la charge de travail sur le CTV dû au temps est tout de même significatif ( $\beta = .20$ ,  $p < .05$ ). Ce résultat signifie que la charge de travail a également un effet sur le CTV dû au temps, et ce, sans passer par la PAUT. La figure 4.1 présente les coefficients de régression entre les variables de cette médiation.



Note.  $*p < .05$  ;  $**p < .01$

Figure 4.1 Effet indirect de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT

#### 4.5.1.2 Vérification de l'hypothèse 1b

Hypothèse 1b : *La charge de travail influence positivement le CTV dû à la tension via une augmentation de la PAUT.*

Tableau 4.13 Effets direct et indirect de la charge de travail au travail sur le CTV dû à la tension

Liens et effets	$\beta$	ES	IC 95%
Charge de travail $\rightarrow$ PAUT	.52**	.07	
PAUT $\rightarrow$ CTV dû à la tension	.38**	.08	
Charge de travail $\rightarrow$ CTV dû à la tension	.33**	.08	
Effet direct de la charge de travail sur le CTV dû à la tension	.13	.08	
Effet indirect de la charge sur le CTV dû à la tension via la PAUT	.20*	.04	[.12, .29]

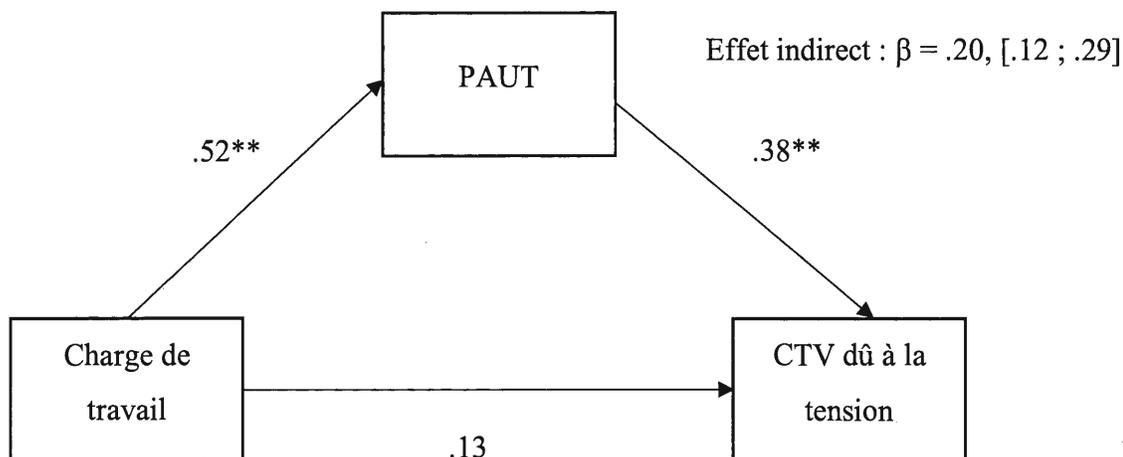
*Note.*  $\beta$  = coefficient standardisé ; ES = estimé standardisé ; IC = intervalle de confiance.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

Des analyses de régression multiple sont également effectuées dans le cadre de cette hypothèse afin d'évaluer chaque lien de la relation de médiation. Le tableau 4.13 montre qu'un lien positif et significatif lie la charge de travail et la PAUT ( $\beta = .52$ ,  $p < .01$ ) et qu'un lien positif et significatif lie la PAUT et le CTV dû à la tension ( $\beta = .38$ ,  $p < .01$ ). Puisque ces relations sont significatives, il est possible d'évaluer la relation de médiation à l'aide de la technique d'analyse *bootstrap*.

Quant à l'analyse de l'effet indirect de l'hypothèse 1b, les résultats confirment que la PAUT a un effet médiateur significatif dans la relation entre la charge de travail et le CTV dû à la tension ( $\beta = .20$ , IC = [.12 ; .29]). Ainsi, lorsque la charge de travail augmente, le CTV dû à la tension augmente, via une augmentation de la PAUT. Par conséquent, il est possible de conclure que l'hypothèse 1b est soutenue. Comme mentionné précédemment, la variable du salaire est incluse lors de l'analyse de cette médiation (Becker, 2005). Une médiation totale a lieu au sein de cette relation, puisque

l'effet direct entre la charge de travail et le CTV dû au temps est devenu non significatif ( $\beta = .13$ ,  $p = .11$ ). La figure 4.2 présente les coefficients de régression entre les variables de cette médiation.



Note.  $*p < .05$  ;  $**p < .01$

Figure 4.2 Effet indirect de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT

#### 4.5.2 Analyses des effets de modération

La section qui suit présente les résultats issus des analyses de régression pour les hypothèses de modération 2, 3a et 3b. Afin d'effectuer l'analyse des effets de modération, un terme d'interaction est créé entre la variable indépendante et la variable modératrice.

##### 4.5.2.1 Vérification de l'hypothèse 2

Hypothèse 2 : *Plus le contrôle au travail est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.*

Tableau 4.14 Coefficients de régression pour l'interaction entre la charge de travail et le contrôle au travail

Variables	PAUT	
	$\beta$	t
Charge de travail	.52**	7.35
Contrôle au travail	-.04	-.48
Charge de travail X Contrôle au travail	.00	.04

Note.  $\beta$  = coefficient standardisé ; t = coefficient/erreur standard.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

Lors de l'analyse de régression multiple réalisée, l'effet d'interaction entre la charge de travail et le contrôle au travail est inclus. Les résultats présentés au tableau 4.14 suggèrent que l'interaction entre la charge de travail et le contrôle au travail n'a pas d'effet significatif sur la PAUT ( $\beta = .00$ ,  $p = .97$ ). Par conséquent, l'hypothèse 2 n'est pas soutenue.

#### 4.5.2.2 Vérification de l'hypothèse 3a

Hypothèse 3a : *Plus le soutien social des collègues est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.*

Tableau 4.15 Coefficients de régression pour l'interaction entre la charge de travail et le soutien des collègues

Variables	PAUT	
	$\beta$	t
Charge de travail	.54**	8.14
Soutien des collègues	.17**	2.62
Charge de travail X Soutien des collègues	-.20**	-2.97

*Note.*  $\beta$  = coefficient standardisé ; t = coefficient/erreur standard.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

L'effet d'interaction entre la charge de travail et le soutien des collègues est inclus lors de l'analyse de régression de cette modération. Selon les résultats présentés au tableau 4.15, l'interaction entre la charge de travail et le soutien des collègues a un impact négatif et significatif sur la PAUT ( $\beta = -.20$ ,  $p < .05$ ). Ce résultat indique qu'un soutien des collègues plus élevé diminue l'effet positif de la charge sur la PAUT, ce qui va dans le même sens que l'hypothèse 3a. La figure 4.3 montre que lorsque le soutien des collègues est élevé, l'effet de la charge de travail sur la PAUT est plus faible.

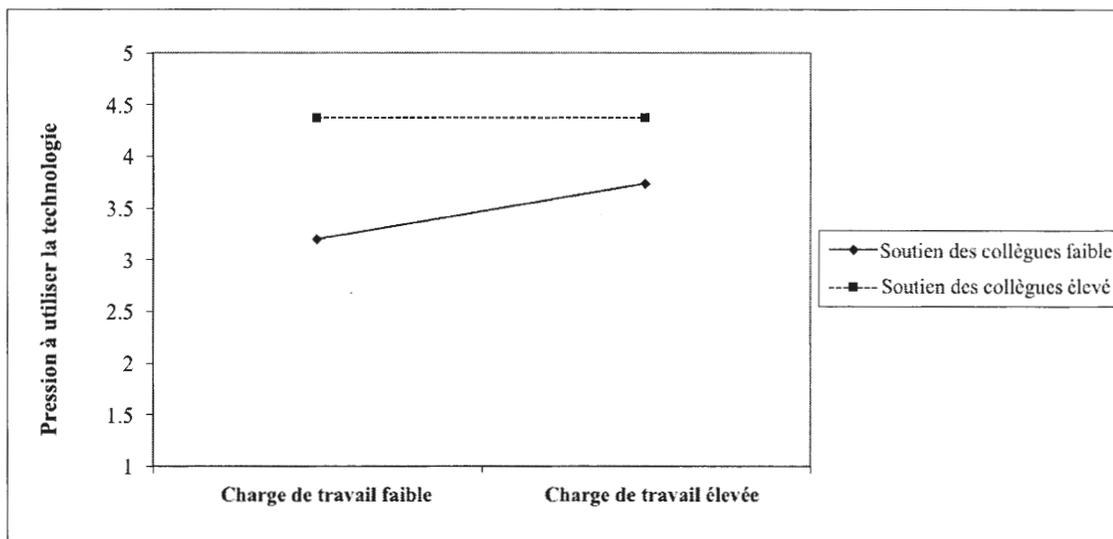


Figure 4.3 Représentation de l'interaction entre la charge de travail et le soutien social des collègues

#### 4.5.2.3 Vérification de l'hypothèse 3b

Hypothèse 3b : *Plus le soutien social du supérieur est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.*

Tableau 4.16 Coefficients de régression pour l'interaction entre la charge de travail et le soutien du superviseur

Variables	PAUT	
	$\beta$	t
Charge de travail	.54**	7.84
Soutien du superviseur	.11	1.60
Charge de travail X Soutien du superviseur	-.14*	-2.00

Note.  $\beta$  = coefficient standardisé ; t = coefficient/erreur standard.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

Pour effectuer l'analyse de cette hypothèse de modération, l'effet d'interaction entre la charge de travail et le soutien du supérieur est inclus. Les résultats qui figurent dans le tableau 4.16 montrent que l'interaction entre la charge de travail et le soutien du supérieur a un impact négatif et significatif sur la PAUT ( $\beta = -.14, p < .05$ ). Ceci est cohérent avec l'hypothèse 3b, puisqu'un soutien plus élevé de la part du supérieur diminue l'effet positif de la charge sur la PAUT. La relation entre la charge de travail et la PAUT en fonction du soutien social du supérieur est représentée à la figure 4.3. Celle-ci illustre que l'effet de la charge de travail sur la PAUT est plus élevé lorsque le soutien du supérieur est faible.

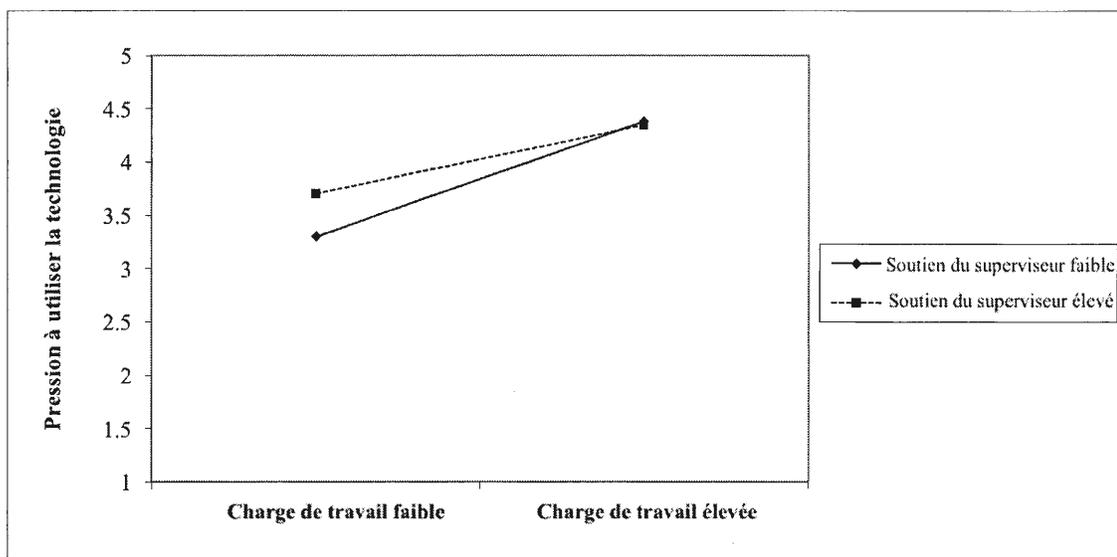


Figure 4.4 Représentation de l'interaction entre la charge de travail et le soutien social du supérieur

#### 4.5.3 Sommaire des résultats

À des fins de clarté, le tableau 4.16 présente le sommaire des résultats de cette étude en regard des hypothèses postulées.

Tableau 4.17 Sommaire des hypothèses et des résultats

	<i>Hypothèses</i>	<i>Soutien empirique</i>
1a	La charge de travail influence positivement le CTV dû au temps via une augmentation de la PAUT.	Soutenue
1b	La charge de travail influence positivement le CTV dû à la tension via une augmentation de la PAUT.	Soutenue
2	Plus le contrôle au travail est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.	Non soutenue
3a	Plus le soutien social des collègues est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.	Soutenue
3b	Plus le soutien social du supérieur est élevé, moins grand est l'effet positif de la charge de travail sur la PAUT.	Soutenue

#### 4.6 Analyses complémentaires : l'analyse des effets indirects conditionnels

Des hypothèses de médiations modérées n'ont pas été formulées lors de la rédaction du chapitre 2, car il n'était pas possible, au moment de la formulation des hypothèses de recherche, de réaliser l'analyse des effets indirects conditionnels sur SPSS. Au moment des analyses statistiques, il est devenu possible d'effectuer de telles analyses, puisqu'Hayes (2017) a élaboré une macro à cette fin.

Effectuer l'analyse des effets indirects conditionnels, ou l'analyse des médiations modérées, est très pertinent afin de connaître l'effet total d'une relation. Une médiation modérée consiste en la présence d'une médiation et d'une modération au sein d'un même modèle théorique (Borau *et al.*, 2015). Dans les sections précédentes, les effets de modération et de médiation ont été évalués sans tenir compte de l'ensemble des variables faisant partie des médiations modérées, puisqu'ils ont été isolés. Il est important d'effectuer cette manipulation, car la significativité d'une relation de

médiation ou de modération peut changer lorsqu'elle est mise dans un contexte de médiation modérée.

Pour effectuer les médiations modérées, la macro PROCESS (version 3) de Hayes (2017) est utilisée. Cette macro est programmée pour effectuer une analyse de rééchantillonnage par *bootstrap* (Borau *et al.*, 2015). Divers types de modèles de médiation modérée peuvent être testés au moyen de la macro selon l'endroit où la modération se situe dans le modèle. Parmi les modèles proposés par Hayes (2017), le modèle qui teste l'effet de modération entre la variable indépendante et la variable médiatrice fut utilisé (c.-à-d. le modèle numéro 7). Conformément à Preacher et Hayes (2008), un intervalle de confiance de 95% et 5000 nouveaux échantillons sont utilisés.

Une fois que les données sont entrées sur PROCESS et que les résultats sont affichés, il est possible de connaître la totalité de l'effet indirect conditionnel de la relation en consultant la section « *Index of moderated mediation* » (Borau *et al.*, 2015). Si l'effet s'avère significatif, Bauer *et al.* (2006) suggèrent qu'il est possible d'estimer la relation indirecte lorsque la variable modératrice est faible (-1 É.T.) et élevée (+1 É.T.). Pour produire ces résultats à l'aide de PROCESS, il faut sélectionner les cases « *Mean center for construction of products* » et « *-1SD, Mean, +SD* » (Borau *et al.*, 2015).

Au total, six médiations modérées sont effectuées à l'aide de la macro afin de tester l'effet total de chaque lien possible du modèle théorique. À des fins de clarté, les figures 4.5 à 4.10 sont incluses dans le texte afin d'illustrer ces relations qui existent entre les variables incluses dans l'analyse des effets indirects conditionnels. Conformément aux recommandations de Hayes (2017), les variables non standardisées sont incluses lors de l'insertion des données dans la macro. De plus, lorsque le CTV dû à la tension fait partie de la médiation modérée, la variable du salaire est incluse en tant que variable de contrôle afin d'être conforme à Becker (2005).

4.6.1 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le contrôle au travail, la PAUT et le CTV dû au temps

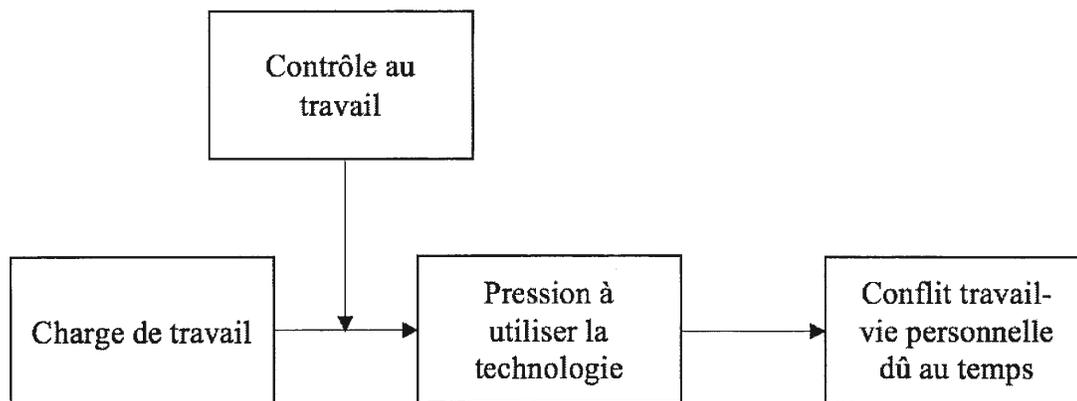


Figure 4.5 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT avec la modulation du contrôle au travail

Lors de l'analyse de l'effet indirect conditionnel de la relation incluant le contrôle au travail avec le CTV dû au temps, les résultats démontrent qu'il n'y a pas de relation significative entre les variables de cette relation ( $\gamma = .00$ ,  $SE = .04$ ,  $IC = [-.07 ; .09]$ ). Il est donc possible de conclure que le contrôle au travail n'a aucun effet sur la relation entre la charge de travail et le CTV dû au temps médiée par la PAUT. Ces résultats ne soutiennent pas l'hypothèse 1a précédemment soutenue par les analyses de médiation, mais vont dans le même sens que l'analyse de modulation de l'hypothèse 2 pour laquelle aucun effet n'est trouvé.

#### 4.6.2 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le contrôle au travail, la PAUT et le CTV dû à la tension

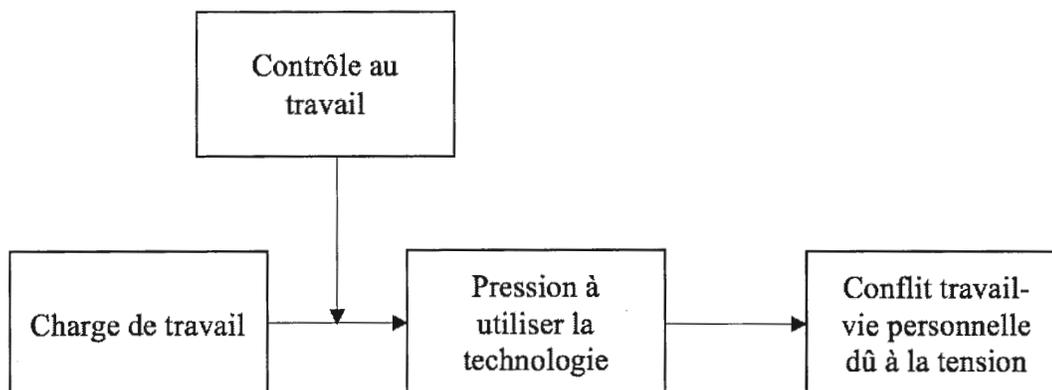


Figure 4.6 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT avec la modulation du contrôle au travail

Concernant l'analyse de l'effet indirect conditionnel incluant le contrôle au travail et le CTV dû à la tension, aucun effet significatif n'est trouvé ( $\gamma = .00$ ,  $SE = .05$ ,  $IC = [-.08 ; .10]$ ). Par conséquent, le contrôle au travail n'a aucun effet sur la relation entre la charge de travail et le CTV dû la tension médiée par la PAUT. Ces résultats ne soutiennent pas l'hypothèse 1b précédemment soutenue par les analyses de médiation, mais vont dans le même sens que l'analyse de modulation de l'hypothèse 2 pour laquelle aucun effet n'est trouvé.

#### 4.6.3 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social des collègues, la PAUT et le CTV dû au temps

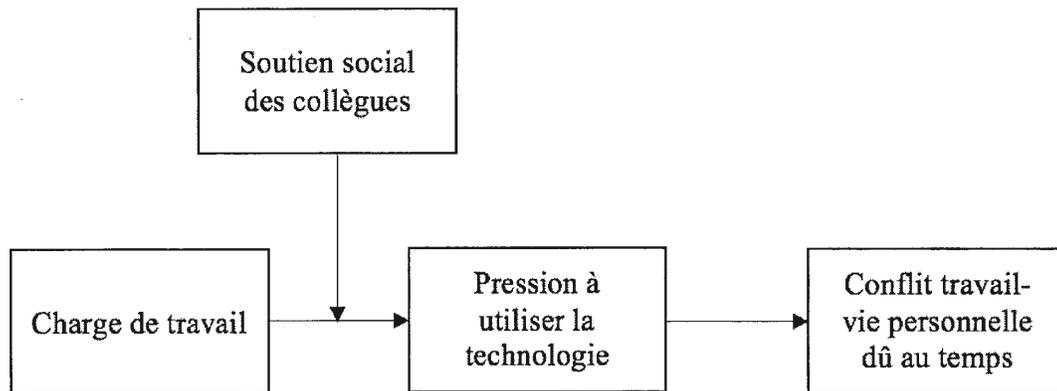


Figure 4.7 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT avec la modulation du soutien social des collègues

L'analyse de l'effet indirect conditionnel qui inclut le soutien des collègues et le CTV dû au temps démontre qu'une médiation modérée a lieu au sein de la relation ( $\gamma = -.11$ ,  $SE = .05$ ,  $IC = [-.21 ; -.02]$ ). Plus précisément, les résultats démontrent que lorsque le soutien des collègues est faible, la charge de travail entraîne davantage de CTV dû au temps via la PAUT ( $\gamma = .37$ ,  $SE = .09$ ,  $IC = [.18 ; .53]$ ). Ceci est donc cohérent avec les hypothèses de recherche 1a et 3a qui sont postulées.

Il est à noter qu'un lien significatif est également trouvé lorsque le soutien des collègues est élevé ( $\gamma = .19$ ,  $SE = .08$ ,  $IC = [.06 ; .37]$ ). Malgré que ce résultat puisse paraître surprenant, il est possible de constater qu'ajouter l'équivalent d'un écart type ne soit pas suffisant pour que cet effet indirect conditionnel devienne non significatif. Il est à noter que la macro PROCESS ne permet pas d'ajouter plus d'un écart type afin de tester l'effet indirect conditionnel. Cependant, il est possible de conclure qu'augmenter davantage le niveau de soutien des collègues mènera inévitablement à la non-

significativité de cet effet indirect conditionnel, puisque la borne inférieure de l'intervalle de confiance est près de 0.

#### 4.6.4 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social des collègues, la PAUT et le CTV dû à la tension

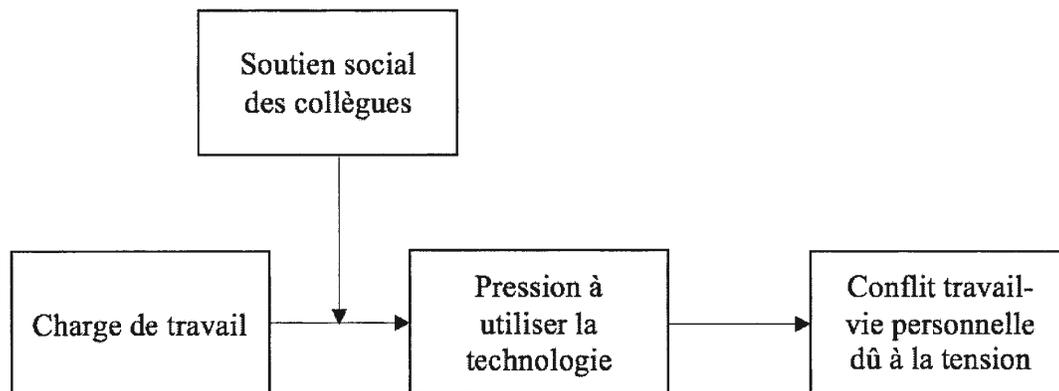


Figure 4.8 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT avec la modulation du soutien social des collègues

Concernant l'analyse de l'effet indirect conditionnel incluant le soutien des collègues et le CTV dû à la tension, les résultats démontrent qu'une médiation modérée a également lieu au sein de la relation ( $\gamma = -.12$ ,  $SE = .06$ ,  $IC = [-.24 ; -.02]$ ). Les résultats illustrent que lorsque le soutien des collègues est faible, la charge de travail entraîne davantage de CTV dû au temps via la PAUT ( $\gamma = .42$ ,  $SE = .09$ ,  $IC = [.22 ; .58]$ ). Ce résultat va dans le même sens que les hypothèses de recherche 1b et 3a qui sont postulées dans le cadre de cette étude.

Comme la précédente médiation modérée, un lien significatif est trouvé dans la condition où le soutien des collègues est élevé ( $\gamma = .21$ ,  $SE = .08$ ,  $IC = [.06 ; .38]$ ). Comme discuté précédemment, il est possible de conclure que l'effet indirect

conditionnel deviendra non significatif lorsque le niveau de soutien des collègues est plus élevé que l'équivalent d'un écart type, car la borne inférieure de l'intervalle de confiance est près de 0.

#### 4.6.5 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social du superviseur, la PAUT et le CTV dû au temps

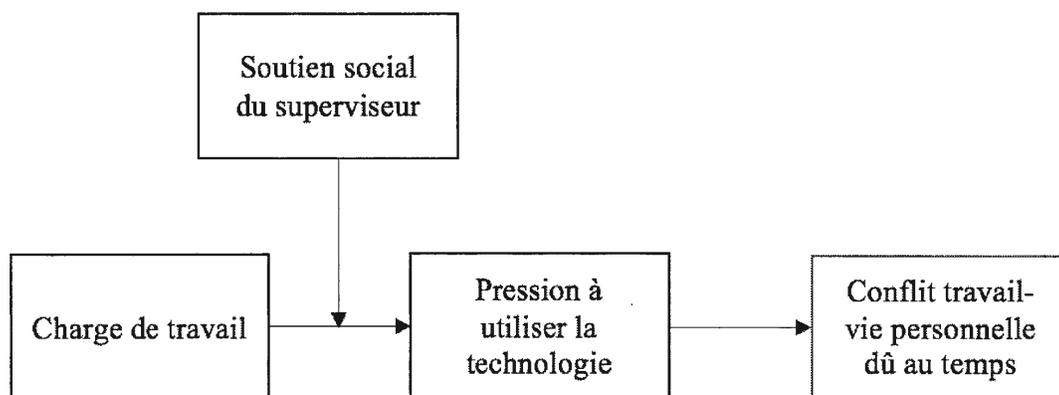


Figure 4.9 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû au temps via la PAUT avec la modulation du soutien social du superviseur

En ce qui concerne l'analyse de l'effet indirect conditionnel incluant le soutien du superviseur et le CTV dû au temps, aucun effet significatif n'est trouvé ( $\gamma = -.08$ ,  $SE = .05$ ,  $IC = [-.18 ; .02]$ ). Il est important de rappeler que la modulation impliquant la charge de travail, le soutien du superviseur et la PAUT est significative ( $\beta = -.86$ ,  $p < .05$ ). Par conséquent, cela signifie que lorsque le CTV dû au temps entre dans l'équation, cette relation devient non significative. Il est possible de conclure que le soutien du superviseur n'a pas d'effet sur la relation entre la charge de travail et le CTV dû au temps médiée par la PAUT, ce qui va à l'encontre des hypothèses 1a et 3b qui sont soutenues lorsque les effets de modulation et de médiation sont analysés séparément.

#### 4.6.6 Analyse de l'effet indirect conditionnel entre la charge de travail, le soutien social du superviseur, la PAUT et le CTV dû à la tension

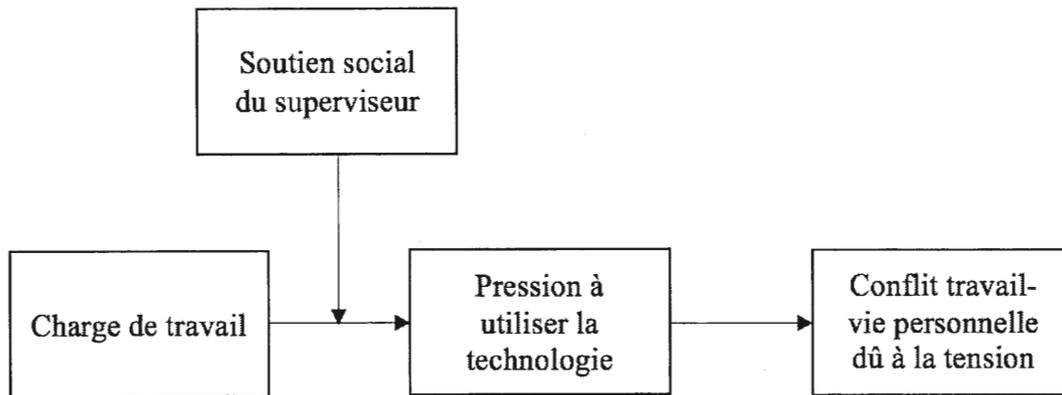


Figure 4.10 Effet indirect conditionnel de la charge de travail sur le CTV dû à la tension via la PAUT avec la modulation du soutien social du superviseur

Concernant l'analyse de l'effet indirect conditionnel incluant le soutien du superviseur et le CTV dû à la tension, aucun effet significatif n'est trouvé ( $\gamma = -.08$ ,  $SE = .06$ ,  $IC = [-.20 ; .02]$ ). Comme mentionné dans le paragraphe précédent, la modulation impliquant la charge de travail, le soutien du superviseur et la PAUT est significative ( $\beta = -.86$ ,  $p < .05$ ). Cependant, lorsque le CTV dû à la tension est inséré dans la relation, le soutien du supérieur n'a plus d'effet sur l'ensemble du modèle. Par conséquent, le soutien du superviseur n'a aucun effet sur la relation entre la charge de travail et le CTV dû à la tension médiée par la PAUT, ce qui est contraire aux hypothèses 1b et 3b qui sont soutenues lorsque les analyses de médiation et de modulation sont effectuées séparément.

## CHAPITRE V

### DISCUSSION

Ce dernier chapitre est consacré à l'explication des contributions théoriques et pratiques découlant des résultats et il discute des limites de l'étude. Pour finir, le chapitre se termine en présentant des perspectives de recherches futures.

#### 5.1 Contributions théoriques

Diverses contributions théoriques découlent de cette recherche. Cette section résume les résultats issus du chapitre précédent et décrit ce qu'ils impliquent pour les connaissances actuelles. Plus précisément, les résultats et les contributions théoriques des hypothèses de recherche sont présentés et les résultats des analyses complémentaires effectuées sont également expliqués.

##### 5.1.1 L'effet médiateur de la pression à utiliser la technologie sur la relation entre la charge de travail et le conflit travail-vie personnelle

Les deux premières hypothèses prédisaient que la charge influence positivement le conflit travail-vie personnelle via une augmentation de la pression à utiliser la technologie, et ce, pour les deux dimensions du conflit travail-vie personnelle. Plus précisément, la première hypothèse implique le conflit dû au temps, tandis que la

seconde inclut le conflit dû à la tension. Le modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007) a permis de discuter séparément de chaque relation entre ces variables, soit entre la charge et la PAUT et la PAUT et le CTV. Puisqu'aucun postulat du modèle de Bakker et Demerouti (2007) ne mentionne l'effet de médiation de la tension entre les demandes et la conséquence organisationnelle, les relations sont étudiées séparément. Il est également déterminé qu'il est préférable de séparer la médiation, puisqu'aucune étude n'a inséré la pression à utiliser la technologie en tant que variable médiatrice. Par conséquent, le lien entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie est d'abord expliqué, et le lien entre la pression à utiliser la technologie et les deux formes de conflit travail-vie personnelle est ensuite présenté. Il est important d'étudier cette médiation afin de comprendre comment la pression à utiliser la technologie survient et ce qu'elle peut engendrer.

Le lien entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie peut être expliqué par la tension qu'engendre un niveau élevé de demandes, celles-ci pouvant altérer la santé et mener à de l'épuisement (Bakker et Demerouti, 2007). En effet, lorsqu'un employé a une charge élevée au travail, celui-ci peut ressentir une tension qui l'amène à ressentir une pression à travailler de la maison avec les technologies. Cette théorie permet également de comprendre comment la pression à utiliser la technologie influence à son tour le conflit travail-vie personnelle. En effet, la pression à utiliser la technologie incarne la tension provenant des demandes au travail et peut mener à un conflit entre le travail et la vie personnelle. Plus spécifiquement, deux phénomènes étaient prédits dans les hypothèses. Le premier proposait que la pression à utiliser la technologie cause un débordement du rôle au travail sur le rôle dans la vie personnelle, car la frontière entre ces rôles est plus perméable en raison des technologies (Ashforth *et al.*, 2000; Chesley, 2005), engendrant ainsi un conflit dû au temps (hypothèse 1a). Cette situation amène donc un débordement d'un rôle sur l'autre rôle, car il y a un déséquilibre entre le temps attribué au travail et celui attribué à la vie personnelle. Concernant la deuxième hypothèse incluant le conflit dû à la tension

(hypothèse 1b), c'est davantage la fatigue, l'irritabilité ou l'anxiété engendrée par la pression à utiliser la technologie qui mène à un débordement du rôle au travail sur le rôle dans la vie personnelle. En d'autres termes, l'épuisement engendré par le rôle au travail, dû notamment à la pression à utiliser la technologie, peut rendre difficile l'accomplissement du rôle dans la vie personnelle, puisque la personne est déjà affectée négativement par son travail. À la suite des analyses statistiques, les résultats obtenus quant aux deux hypothèses montrent que la charge de travail engendre un conflit travail-vie personnelle en raison de la pression à utiliser la technologie qui est augmentée. Plus précisément, une médiation partielle a été trouvée dans la relation impliquant le conflit dû au temps et une médiation totale a été relevée dans la relation incluant le conflit dû à la tension. En d'autres mots, cela signifie que la pression à utiliser la technologie est particulièrement importante à considérer chez les individus vivant davantage de conflit dû à la tension, puisque la médiation totale implique que seule la pression à utiliser la technologie explique l'effet de la charge de travail sur le conflit dû à la tension.

Les résultats de ces hypothèses ont des retombées très intéressantes pour la littérature. En premier lieu, les résultats de cette étude sont cohérents avec le modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007). En effet, ils démontrent que la charge de travail est une demande qui draine les ressources d'un individu, puisqu'elle engendre de la pression à utiliser la technologie et du conflit travail-vie personnelle. Cette étude confirme également les résultats trouvés dans la littérature qui concernent la relation entre l'utilisation des technologies et le conflit travail-vie personnelle. Par exemple, l'étude de Berkowsky (2013) a exploré l'impact des technologies de l'information et de la communication sur le débordement du rôle au travail sur le rôle à la maison. Les résultats de cette étude montrent que l'utilisation des technologies modifie la perméabilité qui existe entre le travail et la maison et prédit le débordement négatif du rôle au travail sur le rôle à la maison et vice-versa. Berkowsky (2013) explique que les technologies amènent les individus à être disponibles en tout temps,

ce qui diminue la frontière entre le travail et la famille. Similairement à la présente étude, l'auteur a conclu que l'utilisation des technologies augmente le conflit entre le travail et la vie personnelle. Les résultats de cette étude vont également dans le même sens que les résultats de Harris *et al.* (2011). Ces auteurs ont notamment étudié l'effet de la pression à utiliser la technologie sur le conflit travail-famille en mobilisant la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll (2001). Selon cette théorie, les personnes cherchent à obtenir, conserver et protéger ce qui a de la valeur à leurs yeux (par exemple : des objets, des relations sociales) et celle-ci mentionne également que le stress vécu par les individus provient d'une perte potentielle des ressources (Hobfoll, 2001). Les résultats ont démontré que plus la pression provenant de l'utilisation de la technologie est grande, plus le conflit entre le travail et la famille est élevé. Au même titre que Harris *et al.* (2011), les résultats de la présente étude confirment que la pression à utiliser la technologie augmente le conflit entre le travail et la vie personnelle.

Outre la validation de relations déjà explorées dans la littérature, les résultats de la présente recherche permettent également d'avancer les connaissances. Un apport théorique de cette recherche est d'abord à mentionner concernant l'étude du concept du conflit travail-vie personnelle. En effet, la plupart des recherches effectuées au sujet du conflit travail-famille n'englobent pas les personnes n'ayant pas d'enfants à charge. Par conséquent, cette recherche a une vision plus large des rôles et élargit les connaissances actuelles qui se limitent aux parents. De plus, cette recherche permet de jeter un regard différencié sur les deux dimensions étudiées du conflit travail-vie personnelle. Comme mentionné précédemment, une médiation partielle a été trouvée dans la relation impliquant le conflit dû au temps et une médiation totale a été relevée dans la relation incluant le conflit dû à la tension. La médiation partielle signifie que la charge de travail et la pression à utiliser la technologie ont un effet direct sur le conflit dû au temps. En d'autres termes, à la fois la variable indépendante et la variable médiatrice peuvent affecter la variable dépendante. Ce résultat signifie également que

la charge de travail a un effet sur le conflit dû au temps via la pression à utiliser la technologie. En ce qui concerne la médiation totale, celle-ci signifie que la charge de travail a un effet sur le conflit dû à la tension uniquement parce que celle-ci a un effet sur la pression à utiliser la technologie. Cette constatation vient ajouter une distinction intéressante à ces deux dimensions du conflit travail-vie personnelle, puisque les résultats suggèrent que la pression à utiliser la technologie est une variable particulièrement pertinente pour expliquer l'effet de la charge sur le conflit dû à la tension. Il est important d'apporter cette nouveauté afin d'élargir le champ de connaissances sur les dimensions du conflit travail-vie personnelle et d'ouvrir la voie vers d'autres études axées spécifiquement sur cet aspect.

Les résultats de cette étude apportent également une nouveauté très intéressante et comblent un manque au sein de la littérature, puisqu'aucun auteur ne s'est encore penché sur l'effet de médiation de la pression à utiliser la technologie entre la charge de travail et le conflit travail-vie personnelle. À la suite d'une recension de la littérature, il s'agit de la première étude ayant inséré la pression à utiliser la technologie en tant que variable médiatrice. Par ailleurs, à l'exception de Harris *et al.* (2011), aucune étude ne s'est penchée sur les conséquences de la pression à utiliser la technologie. En ce qui concerne les antécédents de la pression, aucune étude ne s'est intéressée spécifiquement sur cet aspect. Par conséquent, étudier la charge de travail en lien avec la pression à utiliser la technologie est nouveau au sein de la littérature. En effet, cela permet de trouver un moyen afin de prévenir l'apparition de la pression à utiliser la technologie et de limiter ses effets sur le conflit travail-vie personnelle. Il est important de s'intéresser à la pression à utiliser la technologie, puisque de plus en plus d'individus sont touchés par cette problématique (Harris *et al.*, 2011). Cette étude permet donc de contribuer au développement des connaissances dans le champ de la littérature portant sur la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle.

### 5.1.2 Le rôle du contrôle au travail dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie

La troisième hypothèse prédisait que le contrôle au travail atténue l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie. Cette hypothèse se base sur l'une des prémisses du modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007) qui prévoit que les ressources atténuent l'effet des demandes sur la tension.

Les résultats des analyses statistiques en lien avec cette hypothèse ont démontré que le contrôle au travail n'a aucun effet sur la relation entre la charge et la pression à utiliser la technologie. Malgré que ce résultat ne soit pas cohérent avec l'hypothèse postulée, un retour vers la littérature a permis d'identifier d'autres études ayant obtenu des résultats similaires. Par exemple, l'étude réalisée par De Rijk *et al.* (1998) a démontré qu'il n'y a pas d'effet d'interaction entre le contrôle au travail et les demandes au travail (par exemple : pression en lien avec le temps, travail épuisant, complexité de la tâche) sur l'épuisement émotionnel. D'après les auteurs, il n'y a pas de consensus clair concernant l'effet modérateur du contrôle au travail. Afin de fournir une piste d'explication, ceux-ci ont inséré la capacité d'adaptation (c.-à-d. *active coping*) des individus dans la relation de modulation mentionnée précédemment. Selon les auteurs, la capacité d'adaptation correspond au fait d'essayer de régler des problèmes au travail en analysant cognitivement le problème ou en effectuant des actions concrètes afin de les résoudre. Les auteurs mentionnent que les employés doivent initialement avoir du contrôle sur la situation afin que cela s'applique. Lors de la compilation de leurs résultats, ils ont conclu que l'effet modérateur du contrôle au travail devient significatif lorsque les personnes ont une capacité d'adaptation élevée. En d'autres termes, afin que le contrôle au travail ait un impact positif sur l'atténuation de l'effet des demandes sur l'épuisement émotionnel, il faut que la personne ait une grande capacité d'adaptation. Lorsque cette caractéristique est faible, le contrôle au travail a un effet inverse sur la relation et exacerbe l'épuisement émotionnel. En guise d'explications,

les auteurs mentionnent que les caractéristiques du travail et les caractéristiques individuelles (c.-à-d. la capacité d'adaptation) interagissent de façon à influencer la santé et le bien-être des employés. Les résultats de cette étude offrent des pistes de réflexion quant à la non-significativité du contrôle au travail au sein de la présente recherche. En effet, il est possible que les personnes ayant une grande capacité d'adaptation puissent davantage bénéficier des effets positifs du contrôle au travail. Cependant, celles ayant une faible capacité d'adaptation ne vivent pas les bénéfices associés au contrôle au travail. Par conséquent, il serait pertinent de mesurer la capacité d'adaptation des participants et éliminer ceux cotant faible sur cette variable afin ne de pas biaiser les résultats.

Une autre étude de Xanthopoulou *et al.* (2007) n'a également pas trouvé d'effet significatif lorsque l'autonomie (une des dimensions du contrôle au travail) est placée en tant que variable modératrice dans la relation entre la charge de travail et l'épuisement au sein d'un échantillon d'employés effectuant des soins à domicile. Les auteurs expliquent qu'il est possible que l'autonomie des employés effectuant des soins à domicile soit limitée, puisqu'ils ne peuvent pas modifier la quantité de charge de travail à effectuer dû au fait qu'ils travaillent seuls. Similairement à cette étude, les auteurs de cet article s'attendaient à ce que le contrôle au travail agisse à titre de modérateur dans la relation. Contrairement à l'étude de Xanthopoulou *et al.* (2007), les individus sondés dans le cadre de ce mémoire présentent un haut taux de contrôle au travail. Par conséquent, l'explication des auteurs quant au faible niveau de contrôle ne peut pas s'appliquer dans le contexte de cette étude. À la suite de ces lectures, il est possible de conclure qu'une autre variable associée au contrôle au travail (c.-à-d. une variable exogène) n'a probablement pas été mesurée et contrôlée afin d'éliminer les biais associés à ce résultat. La capacité d'adaptation est une variable potentielle à considérer et la prochaine section en présente également une autre.

Une explication alternative de la non-significativité de l'effet modérateur du contrôle au travail est également possible. En effet, le contrôle au travail pourrait agir à titre d'une arme à double tranchant. Plus précisément, les employés qui ont de l'autonomie dans leur travail pourraient aisément travailler de la maison avec des technologies, ce qui risque d'empiéter sur leur vie personnelle, puisqu'ils contrôlent le moment et la manière donc ils répondent aux demandes (Bakker *et al.*, 2005). En bref, il est possible que pour certains individus questionnés, le contrôle au travail atténue la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie et que, pour d'autres, le contrôle accentue cette relation, d'où l'absence d'un effet modérateur global significatif.

De plus, il est possible que le contrôle au travail agisse plutôt en tant que modérateur dans la relation entre la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle. Effectivement, en se basant sur le modèle de Karasek (1979), des conséquences négatives surviennent lorsque les demandes au travail sont élevées et que le contrôle au travail est faible. Plus précisément, ce modèle propose qu'augmenter le contrôle au travail permet de diminuer l'effet des demandes au travail sur le stress (Harris *et al.*, 2011). Cet effet est très saillant lorsque les technologies sont impliquées (Harris *et al.*, 2011; Wallgren et Hanse, 2007), ce qui démontre la possibilité de déplacer l'effet de modulation vers la seconde partie de la médiation. La prochaine section présente les résultats de cette relation.

#### *Analyses complémentaires*

Sur la base des résultats obtenus à l'égard de l'effet de modulation et en regard du retour effectué dans la littérature, des analyses complémentaires sont effectuées afin d'explorer si l'effet de modulation ne se situerait pas plutôt entre la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle. À la suite des analyses statistiques

complémentaires réalisées<sup>13</sup>, il est observé que le contrôle au travail n'agit pas à titre de modérateur dans la relation impliquant le conflit dû au temps ( $\beta = .05$ ,  $p = .52$ ) et dans la relation incluant le conflit dû à la tension ( $\beta = .08$ ,  $p = .33$ ). Ces résultats sont cohérents avec Harris *et al.* (2011) qui ont étudié l'effet modérateur du contrôle au travail sur la relation entre la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-famille. Alors qu'ils s'attendaient à ce que le contrôle au travail diminue l'effet de la pression à utiliser la technologie sur le conflit travail-famille, ces derniers ont conclu que le contrôle n'avait aucun effet significatif dans cette relation. Selon les auteurs, ce n'est pas tous les individus qui désirent avoir le même niveau de contrôle au travail. Ces derniers ont donc conclu qu'ils auraient également dû évaluer le niveau de désir d'un individu à vouloir contrôler au lieu d'uniquement mesurer le contrôle au travail. Il est donc possible que les travailleurs de la présente étude n'aient pas la volonté de contrôler leur travail. Par conséquent, il serait pertinent de mesurer également le niveau de volonté des travailleurs à contrôler leur travail à la suite des items évaluant le contrôle au travail.

### 5.1.3 Le rôle du soutien social dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie

Les quatrième et cinquième hypothèses prédisaient que le soutien social des collègues et le soutien du superviseur atténuent l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie. Ces hypothèses (3a et 3b), basées sur le modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007), prévoyaient que le soutien social atténuerait l'effet des demandes sur l'épuisement et aurait un effet protecteur. Il a donc été postulé que lorsqu'un individu ressent du soutien social de la part de ses collègues

---

<sup>13</sup> Les tableaux présentant les coefficients de régression sont situés à l'annexe M.

et de son supérieur, l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie est moins grand.

À la suite des analyses statistiques, les résultats ont démontré que lorsque le soutien social des collègues et le soutien social du superviseur sont élevés, la force de la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie diminue. En d'autres termes, la présence de soutien social de la part des collègues et celle du superviseur permet de réduire l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie.

Les résultats de ces hypothèses ont des retombées intéressantes pour la littérature. Effectivement, malgré que l'effet modérateur du soutien social ait déjà été constaté à maintes reprises dans des études (par exemple : Bakker *et al.*, 2005; Karasek *et al.*, 1982), aucune étude ne s'est penchée spécifiquement sur son effet dans la relation impliquant la charge de travail et la pression à utiliser la technologie. Cette constatation est intéressante, car cette étude a permis de trouver un levier pouvant aider à réduire l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie. Ce levier est important, car celui-ci permet de trouver des pistes de solutions concrètes qui permettent de minimiser l'apparition de la pression à utiliser la technologie. Par exemple, il serait pertinent d'aménager les lieux du travail afin de favoriser les rencontres entre les collègues et ainsi améliorer le soutien qu'ils s'apportent mutuellement (Taylor, 2008). D'autres exemples d'implications pratiques seront discutés dans la prochaine section de ce chapitre.

Ensuite, les résultats confirment les conclusions observées dans la littérature sur l'effet modérateur du soutien social. Par exemple, la méta-analyse de Viswesvaran *et al.* (1999) s'est notamment intéressée à l'effet modérateur de diverses sources de soutien social, incluant celui provenant des collègues et des superviseurs, sur la relation entre des stressors au travail (par exemple : ambiguïté de rôle, conflit de rôle, surcharge de travail, monotonie au travail) et l'épuisement. À la suite de leurs analyses, les auteurs

ont conclu que le soutien agit à titre de modérateur dans la relation entre les stressseurs au travail et l'épuisement. Plus précisément, le soutien social permet de minimiser l'effet des stressseurs sur l'épuisement. Les résultats de la présente étude sont donc cohérents avec ceux trouvés dans la littérature dans la mesure où le soutien social permet de réduire l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie, soit une forme de tension.

Les résultats confirment également l'effet modérateur des ressources tel que postulé dans le modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007). Selon la théorie, les ressources permettent de diminuer l'effet des demandes sur la tension. Dans le cas de la présente étude, il est possible de conclure que le soutien social (une ressource) diminue l'effet de la charge de travail (une demande) sur la pression à utiliser la technologie (une forme de tension). En d'autres termes, le soutien social est un levier d'action qui peut prévenir l'apparition de la pression à utiliser la technologie en minimisant l'effet de la charge de travail ressentie.

#### 5.1.4 Explications des analyses des effets indirects conditionnels

Afin de pousser plus loin la validation du modèle théorique proposé, des analyses de médiation modérée sont effectuées. Comme mentionné dans la section 4.6, effectuer cette forme d'analyse est très pertinent, car la significativité d'une relation de médiation ou de modération peut changer lorsqu'elle est mise dans un contexte de médiation modérée.

Tableau 5.1 Résultats des médiations modérées

	<i>Variable indépendante</i>	<i>Variable modératrice</i>	<i>Variable médiatrice</i>	<i>Variable dépendante</i>	<i>Significativité de la relation</i>
1	Charge de travail	Contrôle au travail	PAUT	CTV dû au temps	Non
2	Charge de travail	Contrôle au travail	PAUT	CTV dû à la tension	Non
3	Charge de travail	Soutien social des collègues	PAUT	CTV dû au temps	Oui
4	Charge de travail	Soutien social des collègues	PAUT	CTV dû à la tension	Oui
5	Charge de travail	Soutien social du superviseur	PAUT	CTV dû au temps	Non
6	Charge de travail	Soutien social du superviseur	PAUT	CTV dû à la tension	Non

Les résultats présentés au tableau 5.1 montrent que les deux premières médiations modérées, impliquant la variable modératrice du contrôle au travail, sont non significatives. Ces résultats ne sont pas surprenants, puisque les résultats des analyses de modulation pour l'hypothèse incluant le contrôle au travail (hypothèse 2) montrent qu'aucun effet n'est présent. En raison de ce résultat, il est impossible de déceler un effet significatif lorsque cette relation est testée simultanément avec les médiations incluant la charge de travail, la pression à utiliser la technologie et les deux dimensions du conflit travail-vie personnelle (hypothèses 1a et 1b), et ce, malgré qu'elles se soient avérées significatives lorsqu'isolées. En bref, les médiations étaient significatives, mais une fois mises en contexte avec le contrôle au travail, celles-ci deviennent non significatives. Ces résultats viennent appuyer les études n'ayant pas trouvé d'effet de modulation du contrôle au travail (voir par exemple : De Rijk *et al.*, 1998; Harris *et al.*, 2011; Xanthopoulou *et al.*, 2007).

En ce qui concerne les troisième et quatrième médiations modérées, les résultats présentés au tableau 5.1 montrent qu'elles sont significatives. Comme mentionné précédemment, les médiations impliquant la charge de travail, la pression à utiliser la technologie et les deux dimensions du conflit travail-vie personnelle sont significatives et vont dans le même sens que les hypothèses postulées (hypothèses 1a et 1b). Quant à l'analyse de modulation incluant l'effet du soutien des collègues dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie, celle-ci s'est également avérée significative et va dans le même sens que l'hypothèse postulée (hypothèse 3a). Les résultats des analyses des effets indirects conditionnels montrent que lorsque le soutien des collègues est faible, la charge de travail a un impact négatif plus fort sur les deux formes du conflit travail-vie personnelle via la pression à utiliser la technologie. Plus précisément, les résultats démontrent comment le soutien des collègues peut minimiser le conflit travail-vie personnelle à travers une diminution de la pression à utiliser la technologie. Par exemple, un employé surchargé recevant du soutien de la part de ses collègues pourrait faire en sorte qu'il ressente moins de charge de travail, puisque ces derniers pourraient l'aider à faire certaines tâches. Ces constats permettent d'ouvrir davantage le champ de connaissances sur l'ensemble des variables étudiées dans ces relations, et plus particulièrement sur la pression à utiliser la technologie où la littérature est très restreinte. Par ailleurs, considérer toutes les variables en même temps est beaucoup plus représentatif de la réalité, puisque le soutien social des collègues (variable exclue dans les hypothèses de médiation) et le conflit travail-vie personnelle (variable exclue dans les hypothèses de modulation) sont toujours présents. Dans le cas des hypothèses de médiation, la pression à utiliser la technologie n'est pas seulement due à la charge de travail, mais plutôt à l'interaction entre la charge de travail et le soutien social des collègues. En d'autres mots, les hypothèses de médiation omettent un pan de la réalité, puisque le soutien social n'est pas inclus. En ce qui concerne les hypothèses de modulation, le conflit travail-vie personnelle, qui correspond à la conséquence de la pression à utiliser la technologie, n'est pas inclus. Cependant, puisque cette variable est présente dans la réalité, effectuer la médiation

modérée dresse un portrait beaucoup plus exact, puisque le soutien social a également un impact sur le conflit travail-vie personnelle.

Concernant la cinquième et la sixième médiations modérées, le tableau 5.1 indique qu'elles ne sont pas significatives. Comme mentionné précédemment, les médiations impliquant la charge de travail, la pression à utiliser la technologie et les deux dimensions du conflit travail-vie personnelle sont significatives et vont dans le même sens que les hypothèses postulées (hypothèses 1a et 1b). Quant à l'analyse de modération incluant l'effet du soutien du supérieur dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie, celle-ci s'est également avérée significative et va dans le même sens que l'hypothèse postulée (hypothèse 3b). Cependant, lorsque ces deux relations sont mises ensemble (chaque médiation avec la modération), aucun effet significatif n'est relevé. Il est possible de comprendre que le soutien social du superviseur n'interagit pas avec la charge de travail pour modifier le conflit travail-vie personnelle via la pression à utiliser la technologie. Du point de vue du modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007), il est possible de comprendre que le soutien du superviseur ne permet pas de minimiser l'effet négatif de la charge de travail sur la pression et, par conséquent, sur le conflit travail-vie personnelle. Cette ressource n'est donc pas un levier d'action permettant d'agir sur la demande (c.-à-d. la charge de travail). Ce résultat montre l'importance d'effectuer une telle analyse (médiation modérée), puisqu'il est l'exemple typique de la raison pour laquelle des médiations modérées sont effectuées. Comme mentionné au début de cette section, il est important d'effectuer des analyses de médiation modérée, puisque la significativité d'une médiation ou d'une modération peut être modifiée lorsqu'elle est mise dans un contexte de médiation modérée, ce qui est le cas pour celle-ci.

## 5.2 Contributions pratiques

Au-delà des contributions théoriques, plusieurs contributions pratiques peuvent également découler des résultats obtenus dans cette étude. Puisque les répondants proviennent de différentes organisations et qu'ils occupent des emplois variés, cette section présente des exemples de mesures pouvant s'appliquer au sein de différents milieux organisationnels. Plus précisément, cette section propose des exemples de pratiques pouvant être mises en place afin de minimiser la charge de travail ressentie, de limiter la pression à utiliser la technologie (par l'entremise de l'utilisation des technologies à des fins professionnelles hors des heures du travail) et d'améliorer le soutien social.

### 5.2.1 L'effet néfaste de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle

Les résultats de cette étude démontrent qu'il est important de diminuer la charge de travail des employés afin qu'ils ressentent moins de pression à utiliser les technologies à des fins professionnelles hors des heures du travail et moins de conflit entre le travail et la vie personnelle. En effet, les employés peuvent ressentir une grande pression à utiliser la technologie et un conflit travail-vie personnelle élevés lorsqu'ils se sentent submergés par les tâches qu'ils ont à accomplir. Concrètement, cela implique qu'une organisation peut réduire ces phénomènes en réduisant la charge de travail des employés. Par exemple, il est possible de croire qu'elle peut procéder à l'embauche d'autres employés lorsque la charge de travail semble trop grande pour les employés ou pour l'équipe de travail ou encore sensibiliser les supérieurs immédiats à reconnaître les signes de surcharge de travail afin qu'ils ajustent le nombre de coéquipiers dans une équipe de travail ou pour qu'ils offrent la possibilité de repousser les échéances pour des projets moins urgents. Il est également possible d'imaginer que les organisations

peuvent également s'assurer que tous les employés soient à jour avec les outils ou les techniques actuellement utilisés en entreprise en offrant des formations d'appoint. Avec l'arrivée des nouvelles technologies au sein des milieux de travail, il est probable que certains employés peuvent éprouver des difficultés à s'adapter, ce qui peut augmenter leur charge de travail perçue. Ce type d'aide pourrait les aider à réduire cette perception puisqu'ils auront ce fardeau en moins. Il est également possible de supposer que l'organisation pourrait discuter avec les employés des projets qui sont les plus urgents. En effet, puisque plusieurs projets sont souvent en cours au sein d'une entreprise, il serait pertinent que les employés connaissent lesquels à prioriser pour éviter qu'ils se sentent surchargés par des projets moins urgents.

D'autre part, les employés peuvent également diminuer leur propre charge en travail. Par exemple, il est possible de penser que s'ils ont l'impression qu'ils ne peuvent pas accepter un autre projet dû à la courte échéance, ils ne doivent pas hésiter à négocier avec leur employeur et de leur proposer de repousser la remise à un moment ultérieur. Les employés pourraient également demander de l'aide à des collègues pour compléter une tâche, développer des techniques afin de mieux gérer leur temps et développer des capacités à mieux organiser leur travail. Dans le cas d'un supérieur, celui-ci pourrait également déléguer certaines tâches lorsqu'il en a trop à faire.

Cette étude permet également de comprendre qu'il est important de diminuer la pression à utiliser la technologie afin de prévenir un conflit entre le travail et la vie personnelle. Pour y parvenir, il serait important de minimiser l'utilisation des technologies à des fins professionnelles au-delà des heures régulières de travail, puisque cette forme d'utilisation est fortement reliée à la pression à utiliser la technologie. En d'autres termes, minimiser cette forme d'utilisation pourrait également aider à diminuer la pression. À cet effet, l'article de Boswell *et al.* (2016) propose différentes pistes d'action pouvant minimiser l'utilisation des technologies à la maison.

D'après les auteurs, l'organisation, l'expéditeur et le destinataire ont tous un rôle à jouer afin d'améliorer cette problématique.

L'organisation doit établir des politiques claires en ce qui concerne les communications hors travail. Par exemple, il est possible d'établir une plage horaire indiquant les moments où les employés peuvent être rejoints et qui limite les communications ayant lieu la fin de semaine. L'entreprise peut également former les superviseurs et les employés sur les meilleurs moyens de communiquer selon le type de message à fournir. Selon les circonstances, il peut être plus simple de téléphoner que d'envoyer un courriel. Lors de ces formations, elle peut également leur montrer des techniques pour communiquer plus efficacement par courriel. Ceci pourrait prévenir des courriels ambigus et minimiserait le nombre d'échanges. L'organisation doit également offrir aux employés œuvrant dans les ressources humaines des conseils sur la façon de reconnaître des communications électroniques hors travail qui sont inappropriées (Boswell *et al.*, 2016). Concernant l'expéditeur, celui-ci doit évaluer si les communications qu'il envoie pourraient attendre et être discutées le lendemain. Si celui-ci doit tout de même envoyer le message, il doit essayer d'avoir un ton positif afin que le message ne soit pas perçu comme étant anxiogène. Il faut également que le message soit le moins long possible et qu'il indique si une action est requise par le répondant. L'expéditeur doit également considérer les préférences du destinataire et de respecter le plus possible les limites de ce dernier (Boswell *et al.*, 2016). Pour finir, le destinataire peut discuter de ses préférences en matière de communications hors travail et établir ses limites temporelles. Il peut également demander des clarifications à l'expéditeur s'il est incertain qu'une action immédiate est requise de sa part (Boswell *et al.*, 2016).

### 5.2.2 L'effet bénéfique du soutien social sur la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie

Les résultats de cette étude démontrent également qu'il est important de favoriser le soutien social entre les collègues et le soutien entre le superviseur et ses employés. Comme démontré par la présente étude, il est important de favoriser un bon soutien social, puisque cela prévient la pression à utiliser la technologie. Voici quelques exemples de mesures pouvant être mises en place afin de favoriser un bon soutien entre les collègues et entre le superviseur et ses employés.

Afin de favoriser un bon soutien entre les collègues, l'organisation ou le supérieur immédiat peut mettre en place des groupes de travail et les amener à se rencontrer chaque semaine afin de leur permettre de discuter des projets ou des activités dans le service (Taylor, 2008). Augmenter les échanges constructifs entre les employés les amène à vivre des relations plus harmonieuses. Une autre mesure peut être d'aménager les lieux du travail pour favoriser des rencontres entre les collègues (Taylor, 2008). Par exemple, les entreprises peuvent réserver une salle de repos dans laquelle les employés peuvent prendre leur pause. Elles peuvent également aménager une cafétéria ou une salle de sport afin de favoriser les rencontres informelles entre les employés. Les organisations peuvent également organiser des activités ou des sorties afin de créer des liens entre les employés.

Afin de favoriser un meilleur soutien du superviseur envers ses employés, l'organisation peut former les superviseurs à donner un meilleur soutien et leur montrer l'importance que cela peut avoir sur la performance de leurs employés (Kossek *et al.*, 2010). Il est possible de croire qu'amener les supérieurs à encourager leurs subordonnés lorsqu'ils font un bon travail peut favoriser un bon soutien entre les deux parties. Lors de leur formation, il pourrait être pertinent de les amener à développer des capacités d'écoute et d'entraide. Si les superviseurs se sentent

redevables envers leurs employés, cela pourrait favoriser les liens harmonieux. Un autre exemple de mesure pouvant être mise en place serait de créer des groupes de discussion pour faire un état actuel du soutien présent entre le supérieur et ses employés. Lors de cet échange, il serait pertinent de donner une voix aux employés et de leur demander ce dont ils ont besoin. À la suite de cela, la direction devrait faire suite à ces demandes, sans quoi cela peut nuire au lien de confiance qui est créé.

### 5.3 Limites de la recherche

La présente étude comporte diverses limites à prendre en considération. Des limites sont à mentionner concernant les variables incluses dans le modèle théorique de cette étude. Effectivement, la présente étude s'est intéressée principalement au soutien des collègues et au soutien du superviseur. Il aurait été pertinent d'inclure les différentes formes du soutien social élaborées par House (1981) (c.-à-d. le soutien instrumental, le soutien émotionnel, le soutien d'évaluation et le soutien d'information) afin de voir laquelle a le plus d'effet sur la pression à utiliser la technologie. D'après Barling *et al.* (1988), une combinaison du soutien émotionnel et du soutien d'information serait le plus efficace afin de minimiser les conséquences négatives du stress.

Une limite est également à relever concernant le retrait des participants américains n'ayant pas l'anglais comme langue primaire. Comme mentionné précédemment, puisqu'il n'était pas possible d'évaluer le niveau d'anglais des participants n'ayant pas l'anglais comme langue primaire, il a été déterminé qu'il était préférable de les éliminer. Afin de conserver le plus de participants que possible, il aurait été préférable d'ajouter une question dans le sondage évaluant le niveau d'anglais des participants afin d'assurer que les participants non anglophones de naissance soient en mesure de comprendre adéquatement toutes les questions. Ainsi, il serait possible de maximiser

le nombre de répondants lors du nettoyage de la base de données. Voici un exemple de question pouvant être demandée : « Quel est votre niveau de maîtrise de l'anglais ? ». Cette question pourrait être accompagnée d'une échelle à intervalles de Likert de cinq points allant de 1 « Débutant » à 5 « Très avancé ».

Une autre limite est liée à la méthode de collecte de données. Une mesure auto-rapportée peut être vulnérable à la désirabilité sociale des répondants, puisque ces derniers peuvent avoir tendance à vouloir bien paraître (Podsakoff *et al.*, 2003). De plus, l'usage d'une mesure auto-rapportée entraîne également un biais de variance commune. Ensuite, plus particulièrement sur l'utilisation d'un questionnaire, il peut être difficile de cerner tous les aspects associés à une réponse donnée par un participant. Malgré l'utilisation de l'échelle de Likert de 5 points dans le cadre de cette étude, il n'est pas possible de savoir pour quelles raisons un participant choisit une réponse en particulier.

Une autre limite est à mentionner concernant l'échelle de la pression à utiliser la technologie. Puisque 70% des répondants sont jeunes (entre 18 et 35 ans) et que trois items des cinq items de cette mesure font référence à un accroissement des technologies (c.-à-d. les items 2, 3 et 5), il n'est pas certain qu'ils aient senti une pression accrue due aux changements technologiques. En effet, ces derniers ont probablement fréquenté ces technologies depuis leur arrivée sur le marché du travail, ce qui rend la comparaison temporelle (avant et maintenant) impossible et ainsi, avoir un impact sur la capacité de l'échelle à capter le phénomène de pression vécue par les jeunes travailleurs. Cependant, ces répondants peuvent tout de même ressentir de la pression telle qu'exprimée par les autres items de l'échelle.

Le type d'échantillonnage utilisé, soit l'échantillonnage de volontaires, présente également des inconvénients. En effet, il n'est pas possible de généraliser une étude qui utilise cette forme d'échantillonnage. De plus, il est impossible de savoir si

l'échantillon est représentatif de la population, puisqu'il n'est pas possible de savoir comment les personnes n'ayant pas répondu au questionnaire se seraient comportées.

Des limites potentielles sont également à mentionner concernant le choix de la population provenant de MTurk. Tout d'abord, il n'est pas possible de calculer le taux de réponse. En effet, puisqu'il n'est pas possible de connaître le nombre de personne ayant vu le questionnaire, le taux de réponse ne peut pas être calculé. Ensuite, il peut être difficile de savoir dans quelle mesure les répondants de MTurk peuvent servir comme échantillon afin de comprendre les phénomènes organisationnels (Stritch *et al.*, 2017). En d'autres termes, le statut d'emploi des répondants de MTurk (par exemple : travailleurs autonomes, avoir un horaire à temps partiel) rend parfois leurs réponses non représentatives de la réalité que le chercheur aimerait étudier. Toutefois, des questions de sélection ont été demandées aux répondants afin d'assurer que l'échantillon soit convenable au contexte de cette étude. Une dernière limite possible concernant MTurk est liée à la qualité des données. Selon l'étude de Stritch *et al.* (2017), certains répondants de MTurk peuvent ne pas porter une attention suffisante sur les tâches qu'ils performant et ils peuvent avoir tendance à cliquer sur les choix de réponse le plus rapidement possible afin d'être rémunérés. Ce type d'action peut altérer la qualité des données et créer de fausses corrélations entre les variables (Stritch *et al.*, 2017). Cependant, les auteurs mentionnent que l'argent ne semble pas être un facteur important pour les répondants provenant des États-Unis. D'après ces derniers, les participants américains répondent à ces sondages par curiosité ou pour simplement passer leur temps libre (Stritch *et al.*, 2017). Malgré ces inconvénients potentiels, utiliser des participants de MTurk pour constituer l'échantillon d'une étude augmente sa capacité de généralisation. En effet, l'échantillon est davantage diversifié, puisque les participants proviennent de milieux de travail différents (Buhrmester *et al.*, 2011; Crevier-Braud, 2016).

Pour finir, le type de devis utilisé dans le cadre de cette recherche comporte également des inconvénients. Malgré qu'un devis corrélationnel permet de vérifier des hypothèses de recherche, celui-ci ne permet pas de conclure s'il y a une causalité entre les variables. De plus, des variables exogènes peuvent faire fluctuer les variables dépendantes et modifier les résultats obtenus. Pour pallier cette lacune, des variables de contrôle (par exemple : le sexe, l'âge, le nombre d'enfants, l'horaire de travail, le nombre d'heures par semaine) ont été incluses dans les analyses statistiques des données afin d'augmenter la validité interne de l'étude.

#### 5.4 Recherches futures

Plusieurs pistes de recherches futures peuvent découler de la présente étude. Tout d'abord, il serait intéressant d'étudier d'autres demandes et d'autres ressources afin d'élargir la compréhension de la relation entre la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle. L'insécurité d'emploi et l'ambiguïté de rôle sont des exemples de demandes, et le climat organisationnel et le soutien organisationnel sont des exemples de ressources pouvant être étudiées dans le cadre d'autres études. L'ambiguïté de rôle et l'insécurité d'emploi peuvent contribuer à la pression à utiliser la technologie. Concernant l'ambiguïté de rôle, si un employé ne sait pas ce qui est attendu de lui et perd du temps au travail, il serait amené à devoir travailler de la maison afin de compléter ses tâches et ainsi se sentir forcé d'utiliser les technologies à des fins de travail à la maison. En ce qui concerne l'insécurité d'emploi, si un employé a peur de perdre son emploi, il pourrait ressentir davantage de pression à utiliser la technologie afin d'éviter d'être celui qui vivra la coupure de son poste. D'après les recensions de la littérature effectuées sur l'opérationnalisation des demandes et des ressources au travail, ces variables semblent très pertinentes à étudier dans le contexte de cette étude. Plus précisément, l'étude de ces variables permettrait de découvrir d'autres causes de

la pression à utiliser la technologie afin de mieux comprendre son apparition pour mieux la prévenir. Par conséquent, il serait intéressant de substituer la charge de travail par les deux demandes ci-dessus et le contrôle au travail et le soutien social par les deux ressources mentionnées précédemment afin d'étudier leur impact sur la relation entre la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle.

Il serait également pertinent d'effectuer d'autres études pour mieux comprendre l'effet de modération du contrôle au travail, puisque différents résultats sont trouvés concernant son effet atténuateur au sein de la littérature (voir De Rijk *et al.*, 1998). Comme mentionné précédemment, les personnes ayant une faible capacité d'adaptation ne vivent pas les bénéfices associés au contrôle au travail (De Rijk *et al.*, 1998). Il serait donc pertinent de mesurer cette variable. Il pourrait également être intéressant de suivre la recommandation de Harris *et al.* (2011) et d'inclure une question dans le questionnaire qui évalue le niveau de volonté des individus à vouloir contrôler leur travail.

Une autre piste de recherche pouvant être effectuée serait d'effectuer d'autres études afin de mieux comprendre la distinction entre les deux dimensions du conflit travail-vie personnelle (c.-à-d. le conflit dû au temps et le conflit dû à la tension), puisque des résultats différents ont été trouvés entre celles-ci. Comme mentionné précédemment, des résultats différents ont été trouvés entre les deux médiations incluant les formes du conflit travail-vie personnelle. Cela permettrait de contribuer aux connaissances au sujet des dimensions du conflit travail-vie personnelle et pourrait mener les chercheurs à les étudier séparément. En général, les auteurs d'études empiriques, qui évaluent le conflit travail-famille (ou le conflit travail-vie personnelle), ne différencient pas les dimensions de ce concept (voir par exemple : Frone *et al.*, 1992; Thomas et Ganster, 1995). Cependant, étudier séparément les dimensions du conflit travail-vie personnelle permettrait de mieux cibler les formes de conflit à améliorer et ainsi trouver des solutions plus adaptées afin de prévenir la forme de conflit problématique. Il est

également important de mentionner que ce mémoire est l'une des rares études qui évaluent le conflit travail-vie personnelle. Puisque ce concept touche à la fois les personnes ayant une famille que celles n'en ayant pas, il serait intéressant de pousser davantage la compréhension de ce phénomène à l'aide d'autres études sur cette thématique.

Une autre piste de recherche pouvant être effectuée est liée à l'une des limites mentionnées dans la section précédente concernant les variables incluses dans le modèle théorique de l'étude. Il pourrait être intéressant de substituer les deux sources du soutien social utilisées dans cette étude par les quatre formes de soutien de House (1981) (c.-à-d. le soutien instrumental, le soutien émotionnel, le soutien d'évaluation et le soutien d'information). Ceci permettrait de mieux cibler la forme de soutien à privilégier afin de prévenir la pression à utiliser la technologie.

Il serait également pertinent de considérer les facteurs suivants lors d'une étude future : les attentes du supérieur et les normes des collègues. En effet, l'article de Derks *et al.* (2015) ont relevé que ces variables pouvaient également avoir un impact sur l'utilisation des technologies à des fins de travail hors des heures régulières de travail. Plus précisément, les auteurs ont évalué l'effet modérateur de ces variables dans la relation entre l'utilisation quotidienne des téléphones intelligents et l'interférence quotidienne du travail vers le domicile.

Pour finir, il pourrait être intéressant de reconduire cette étude auprès d'une autre population et de comparer les résultats avec ceux de ce mémoire. Ceci permettrait de corroborer les résultats obtenus au sujet d'une variable peu étudiée, soit la pression à utiliser la technologie. Par exemple, il serait intéressant d'effectuer une collecte de données auprès d'une entreprise québécoise dans laquelle les employés ont tendance à utiliser des technologies à des fins professionnelles à la fin de leur quart de travail. Effectuer une collecte de données auprès d'une entreprise québécoise permettrait de

mieux déterminer si la pression à utiliser la technologie peut survenir dans le contexte québécois. Par ailleurs, cela pourrait mener à l'élaboration de politiques organisationnelles au Québec permettant de minimiser l'utilisation des technologies à des fins professionnelles hors des heures de travail. En effet, à la suite de l'adoption de la loi française sur le droit à la déconnexion le 1<sup>er</sup> janvier 2017 (Caihol-Libération, 2017), le Québec pourrait également suivre cette tendance en permettant aux employés de se reposer après leurs heures régulières de travail en se déconnectant de leur milieu de travail.

## CONCLUSION

Ce mémoire s'intéresse à un antécédent peu étudié du conflit travail-vie personnelle, soit la pression à utiliser la technologie, et utilise le modèle des demandes et des ressources de Bakker et Demerouti (2007) afin d'approfondir la compréhension de cette relation. Cette étude a donc pour objectif de comprendre comment une demande au travail, soit la charge de travail, peut avoir un impact sur le conflit travail-vie personnelle dû au temps et dû à la tension, via la pression à utiliser la technologie. Celle-ci cherche également à expliquer comment des ressources au travail, soit le soutien des collègues, le soutien du superviseur et le contrôle au travail, peuvent protéger les individus de vivre de la pression à utiliser la technologie due à une charge de travail élevée.

Le modèle des demandes et des ressources de Bakker et Demerouti (2007) se base sur la prémisse que lorsqu'une personne a un surplus de demandes et un manque de ressources, cette dernière peut vivre du stress et de l'épuisement. Cependant, si celle-ci a un niveau de ressources suffisant pour pallier aux demandes, elle aura tendance à vivre des conséquences plus positives. Dans le modèle théorique de cette étude (voir figure 2.2), la charge de travail est retenue en tant que demande au travail et elle est placée en tant que variable indépendante. Le soutien des collègues, le soutien du superviseur et le contrôle au travail sont retenus en tant que ressources pouvant modérer la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie.

Dans le cadre de ce mémoire, cinq hypothèses de recherche ont été émises à partir du modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007). Les deux premières hypothèses prédisaient que la charge de travail influence positivement le

conflit travail-vie personnelle via une augmentation de la pression à utiliser la technologie, et ce, pour les deux dimensions du conflit travail-vie personnelle. La première hypothèse impliquait le conflit dû au temps (hypothèse 1a), tandis que la seconde incluait le conflit dû à la tension (hypothèse 1b).

Le lien entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie est explicable par l'entremise du modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007). Un des postulats de cette théorie stipule que lorsqu'un employé fait face à un niveau élevé de demandes, celles-ci peuvent altérer sa santé et mener à de l'épuisement (Bakker et Demerouti, 2007). Cette logique est transposable dans la relation entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie. En effet, lorsqu'un employé a une charge élevée au travail, celui-ci peut ressentir une tension qui l'amène à ressentir une pression à travailler de la maison avec les technologies.

Cette théorie permet également de comprendre comment la pression à utiliser la technologie influence à son tour le conflit travail-vie personnelle. En effet, la pression à utiliser la technologie correspond à une manifestation des demandes au travail et elle peut mener à un conflit entre le travail et la vie personnelle. En d'autres mots, la charge de travail draine les ressources et mène à une pression à utiliser la technologie, ce qui engendre un conflit travail-vie personnelle. Il est également possible d'expliquer cette relation par le fait que la pression à utiliser la technologie peut causer un débordement du rôle au travail sur le rôle dans la vie personnelle, car la frontière entre ces rôles est plus perméable dû aux technologies (Ashforth *et al.*, 2000; Chesley, 2005).

La troisième hypothèse prédisait que le contrôle au travail peut atténuer l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie (hypothèse 2). Cette hypothèse se base sur l'une des prémisses du modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007) qui prévoit que les ressources atténuent l'effet des demandes sur l'épuisement. En d'autres termes, les ressources ont un effet protecteur contre les effets

des demandes sur l'épuisement. Il est donc possible de proposer que lorsqu'un individu ressent du contrôle sur son travail, sa charge de travail perçue est moins grande et il ressent alors moins de pression à utiliser la technologie.

Les deux dernières hypothèses prédisaient que le soutien des collègues (hypothèse 3a) et le soutien du supérieur (hypothèse 3b) peuvent atténuer l'effet de la charge de travail sur la pression à utiliser la technologie. Ces hypothèses se basent sur la même proposition du modèle des demandes et des ressources (Bakker et Demerouti, 2007) que celle ayant servi à postuler la troisième hypothèse. À partir de cette prémisse, il est possible de postuler que lorsqu'un individu ressent du soutien social de la part de ses collègues ou de son supérieur, sa charge de travail perçue est moins grande et il ressent alors moins de pression à utiliser la technologie.

La présente étude utilise un devis corrélationnel dans lequel la technique d'échantillonnage de volontaires est utilisée. Afin de tester les hypothèses de recherche précédemment mentionnées, un questionnaire auto-administré en ligne sur *SurveyMonkey* a été utilisé. Au total, 156 participants américains provenant de la plateforme *Mechanical Turk* ont répondu au questionnaire.

Les analyses statistiques effectuées à l'aide de SPSS 24.0 démontrent que la plupart des hypothèses de recherche sont confirmées. Les analyses des effets indirects effectuées afin de tester les deux premières hypothèses démontrent que la charge de travail engendre un conflit travail-vie personnelle en raison de la pression à utiliser la technologie qui est augmentée. La pression à utiliser la technologie agit donc à titre de variable médiatrice entre la charge de travail et les deux formes du conflit travail-vie personnelle. Plus précisément, une médiation partielle est trouvée dans la relation impliquant le conflit dû au temps et une médiation totale est relevée dans la relation incluant le conflit dû à la tension. Les trois autres hypothèses sont évaluées à l'aide d'analyses des effets de modération. Les résultats démontrent que le contrôle au travail

n'a aucun effet sur la relation entre la charge et la pression à utiliser la technologie. Cependant, lorsque le soutien social des collègues et le soutien social du superviseur sont élevés, l'effet positif entre la charge de travail et la pression à utiliser la technologie diminue. En d'autres termes, le soutien social des collègues et le soutien du superviseur permettent à l'employé de vivre moins de pression à utiliser la technologie.

Plusieurs contributions théoriques peuvent découler de ces résultats. En premier lieu, les résultats des deux premières hypothèses de recherche confirment les résultats trouvés dans la littérature qui concernent la relation entre l'utilisation des technologies et le conflit travail-vie personnelle. De plus, ces résultats permettent également de jeter un nouveau regard sur les deux dimensions étudiées du conflit travail-vie personnelle, puisque des résultats différents sont trouvés entre les deux médiations. Les résultats de ces hypothèses permettent également de contribuer au développement des connaissances dans le champ de la littérature portant sur la pression à utiliser la technologie, puisqu'il s'agit de la première étude ayant inséré cette variable en tant que variable médiatrice. En deuxième lieu, malgré que la troisième hypothèse ne soit pas soutenue, ces résultats permettent d'ouvrir la voie vers d'autres études qui permettront de clarifier davantage le rôle modérateur du contrôle au travail. En troisième lieu, les résultats des deux dernières hypothèses confirment également les conclusions observées dans la littérature sur l'effet modérateur du soutien social. Par ailleurs, les résultats de ces hypothèses amènent un nouvel apport dans la littérature dans la mesure où aucune étude ne s'est penchée sur son effet dans la relation impliquant la charge de travail et la pression à utiliser la technologie.

Des contributions pratiques découlent également de cette étude. D'une part, les résultats des deux premières hypothèses montrent qu'il est important de minimiser la charge de travail ressentie afin de diminuer la pression à utiliser la technologie et le conflit travail-vie personnelle. Des pistes d'action peuvent donc être envisagées de la

part des employés et des organisations afin de diminuer la charge de travail. Ces résultats permettent également de comprendre l'importance de diminuer la pression à utiliser la technologie afin de prévenir un conflit entre le travail et la vie personnelle. Pour y parvenir, il est important de minimiser l'utilisation des technologies à des fins professionnelles au-delà des heures régulières de travail. D'après Boswell *et al.* (2016), l'organisation, l'expéditeur et le destinataire ont tous un rôle à jouer afin d'améliorer cette problématique. D'autre part, les résultats des hypothèses incluant le soutien social démontrent l'importance d'améliorer le soutien entre les collègues et le soutien du superviseur envers ses employés. En effet, pour favoriser un bon soutien entre les collègues, des mesures peuvent être envisagées de la part des organisations et des supérieurs immédiats. En ce qui concerne le soutien du superviseur envers ses employés, les organisations peuvent également mettre en place des mesures afin de l'améliorer.

## ANNEXE A

### RECENSION DES DEMANDES SELON LE MODÈLE DE BAKKER ET DEMEROUTI (2007)

Tableau A.1 Recension des demandes

<i>Références</i>	<i>Opérationnalisation des demandes</i>	<i>Conséquences proximales des demandes</i>	<i>Conséquences distales des demandes</i>	<i>Validité de contenu : corrélations entre les types de demandes et le construit des demandes</i>
Akkermans <i>et al.</i> (2013)	1. Pression du travail 2. Charges émotionnelles 3. Demandes physiques	Épuisement émotionnel		1. Pression du travail (.64) 2. Charges émotionnelles (.76) 3. Demandes physiques (.78)
Alarcon (2011)	1. Ambiguïté de rôle 2. Conflit de rôle 3. Charge de travail	Épuisement émotionnel	Épuisement	
Asiwe <i>et al.</i> (2015)	1. Insécurité au travail 2. Surcharge au travail			
Babakus <i>et al.</i> (2009)	1. Ambiguïté de rôle 2. Conflit de rôle 3. Surcharge de travail	Épuisement	1. Performance au travail 2. Intention de quitter	
Baka (2015)	1. Conflits interpersonnels au travail 2. Contraintes organisationnelles 3. Charge de travail	Épuisement	Santé physique et mentale	
Bakker <i>et al.</i> (2010)	1. Surcharge de travail 2. Conflit travail-famille	Troubles de santé		1. Surcharge de travail (.64) 2. Conflit travail-famille (.92)
Bakker <i>et al.</i> (2005)	1. Demandes émotionnelles	Épuisement		

	2. Demandes physiques 3. Charge de travail 4. Interférence entre travail-vie privée			
Bakker <i>et al.</i> (2003a)	1. Charge de travail – aspects quantitatifs des demandes du travail (ex : pression au niveau du temps; difficulté de l'emploi) 2. Demandes physiques 3. Problèmes de planification 4. Demandes émotionnelles 5. Harcèlement sexuel 6. Harcèlement d'un patient	Épuisement		
Bakker <i>et al.</i> (2003b)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles 3. Changement de tâches 4. Problèmes d'ordinateur	Problèmes de santé	Absentéisme	1. Charge de travail (.64) 2. Demandes émotionnelles (.45) 3. Changement de tâches (.67) 4. Problèmes d'ordinateur (.34)
Bakker <i>et al.</i> (2003c)	1. Charge de travail – quantitatif (ex : travailler fort, avoir trop de travail à faire) 2. Réorganisation (ex : problèmes de changement de tâches)	Épuisement	Absentéisme	1. Charge de travail (.63) 2. Réorganisation (.58)
Bakker <i>et al.</i> (2004)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles 3. Conflit travail-famille	Épuisement	Performance intra-rôle	1. Charge de travail (.67) 2. Demandes émotionnelles (.49) 3. Conflit travail-famille (.70)
Bakker <i>et al.</i> (2011)	1. Surcharge de travail 2. Demandes émotionnelles 3. Demandes cognitives	Interférence du travail vers la vie privée		
Bakker <i>et al.</i> (2008)	1. Pression du travail 2. Demandes émotionnelles 3. Conflit travail-famille	Épuisement	Performance	1. Pression au travail (.45) 2. Demandes émotionnelles (.41) 3. Conflit travail-famille (.73)

Boyd <i>et al.</i> (2011)	1. Pression du travail 2. Charge de travail académique	Épuisement psychologique	Engagement organisationnel	
Braine et Roodt (2011)	1. Insécurité du travail 2. Surcharge 3. Conflit travail-famille	-Engagement envers le travail -Identité basée sur le travail		
Brauchli <i>et al.</i> (2015)	1. Demandes quantitatives -Interruptions au travail -Pression au niveau du temps 2. Surcharge de travail qualitative 2. Incertitude au travail	Mauvaise santé		1. Demandes quantitatives (.66) -Interruptions au travail -Pression au niveau du temps) 2. Surcharge de travail qualitative (.52) 2. Incertitude au travail (.66)
Brauchli <i>et al.</i> (2013)	1. Interruptions dans le travail 2. Pression au niveau du temps 3. Incertitude au travail 4. Surcharge qualitative (tâches trop compliquées et difficiles)	1. Engagement 2. Épuisement		
Breninkmeijer <i>et al.</i> (2010)	1. Conflits interpersonnels 2. Charge de travail	Épuisement émotionnel		
Broeck et Baillien, Witte (2011)	1. Charge de travail 2. Demandes cognitives 3. Ambiguïté de rôle 4. Demandes émotionnelles	Épuisement émotionnel	-Rapport des auteurs qui intimident -Rapport des cibles d'intimidation	
Buys et Rothmann (2009)	1. Rythme et la quantité de travail 2. Exigences émotionnelles			
Clausen et Borg (2011)	1. Demandes émotionnelles 2. Rythme de travail 3. Ambiguïté de rôle	<i>Meaning at work</i>		
Clausen, Burr et Borg (2014)	1. Rythme de travail 2. Demandes quantitatives	Absences à long terme pour cause de maladies		
Clausen <i>et al.</i> (2012)	1. Demandes émotionnelles 2. Demandes quantitatives 3. Conflit de rôle	Absences à long terme pour cause de maladies		

Costa <i>et al.</i> (2014)	1. Demandes organisationnelles 2. Demandes émotionnelles 3. Demandes physiques/ environnementales	Qualité de soin		
Cullinane <i>et al.</i> (2014)	1. Rythme de production 2. Résolution de problèmes 3. Responsabilisation 4. Interdépendance des tâches	Épuisement		1. Rythme de production (.68) 2. Résolution de problèmes (.75) 3. Responsabilisation (.68) 4. Interdépendance des tâches (.50)
De Beer <i>et al.</i> (2013)	1. Surcharge de travail	Épuisement		
De Beer <i>et al.</i> (2012)	1. Surcharge de travail	Épuisement	Mauvaise santé	
De Bruin et Yiannakis (2012)	1. Balance travail-vie 2. Soucis de carrière 3. Insécurité du travail	Satisfaction au travail		
Demerouti <i>et al.</i> (2000)	1. Charge physique du travail 2. Charge cognitive du travail 3. Pression au niveau de temps 4. Contact avec patients 5. Conditions environnementales 6. Horaires de travail	Épuisement	Satisfaction de la vie	1. Charge physique du travail (.45) 2. Charge cognitive du travail (.32) 3. Pression au niveau de temps (.47) 4. Contact avec patients (.61) 5. Conditions environnementales (.59) 6. Horaires de travail (.52)
Demerouti <i>et al.</i> (2001)	1. Charges de travail physique 2. Pression au niveau de temps 3. Contact avec le receveur de services 4. Environnement physique 5. Horaires de travail	Épuisement		1. Charges de travail physique (.57) 2. Horaires de travail (.51) 3. Contact avec receveur (.42) 4. Pression au niveau de temps (.40) 5. Environnement physique (.33)
Demerouti <i>et al.</i> (2012)	1. Pression au travail	Besoin de récupération		
Devonish (2013)	Stresseurs psychologiques du travail : 1. Charge de travail	Intimidation	1. Épuisement physique 2. Dépression 3. Absentéisme	

	2. Pression au niveau du temps			
Dwyer et Fox (2006)	1. Demandes du rôle 2. Charge de travail 3. Rythme de travail	Performance au travail		
Gabel-Shemueli <i>et al.</i> (2014)	1. Demandes émotionnelles 2. Surcharge de travail 3. Déséquilibre entre le travail et la maison	Engagement envers le travail		
Gao et Jin (2015)	1. Demandes quantitatives (charge de travail) 2. Demandes qualitatives (demandes émotionnelles et demandes de performance)	Conflit travail-famille	1. Satisfaction de la vie 2. Satisfaction au travail	1. Charge de travail (.85) 2. Demandes émotionnelles (.38) 3. Demandes de performance (.90)
Guglielmi <i>et al.</i> (2012)	1. Conflit travail-famille 2. Iniquité	Épuisement		1. Conflit travail-famille (.87) 2. Iniquité (.66)
Hakanen <i>et al.</i> (2005)	1. Charge qualitative du travail 2. Environnement physique 3. Dissonance émotionnelle 4. Changements négatifs	Engagement organisationnel		
Hakanen <i>et al.</i> (2008)	1. Charge quantitative 2. Contenu du travail 3. Environnement physique du travail	Épuisement	Dépression	
Hetty van Emmerik <i>et al.</i> (2009)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles	Évaluation des changements organisationnels		
Hu <i>et al.</i> (2011)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles 3. Efforts physiques 4. Conflits interpersonnels	Épuisement	Conséquences organisationnelles	
Inoue <i>et al.</i> (2013)	1. Demandes psychologiques 2. Efforts extrinsèques	Engagement envers le travail		
Inoue <i>et al.</i> (2014)	1. Charge de travail 2. Pression au niveau du temps	Engagement envers le travail		
Janssen <i>et al.</i> (2004)	1. Demandes psychologiques (charge de travail)	Interférence négative du travail vers la famille	Épuisement émotionnel	

	2. Demandes émotionnelles			
Lewig <i>et al.</i> (2007)	1. Pression au niveau du temps 2. Interférence entre travail-famille	Épuisement	Problèmes de santé	1. Pression au niveau du temps (.58) 2. Interférence entre travail-famille (.79)
Li <i>et al.</i> (2013)	1. Demandes physiques (ex : équipements lourds) 2. Demandes psychologiques (ex : surcharge de travail mental et contrainte de temps)	Épuisement émotionnel	Conséquences sur la sécurité	
Mauno <i>et al.</i> (2007)	1. Demandes au niveau du temps de travail (quantitative : trop à faire en peu de temps) 2. Conflit travail-famille 3. Insécurité du travail	Engagement organisationnel		
McGregor <i>et al.</i> (2016)	1. Intimidation 2. Pression au niveau du temps 3. Conflit travail-famille	Épuisement	Présentéisme	
Mohamed et Messalam (2016)	1. Pression au travail 2. Charge de travail académique	-Identité au travail -Satisfaction au travail		
Nahrgang <i>et al.</i> (2011)	1. Risques et dangers 2. Demandes physiques 3. Complexité de la tâche	Épuisement	Conséquences sur la sécurité	
Olusa (2015)	1. Surcharge de travail 2. Conflit de rôle 3. Ambiguïté de rôle	Implication au travail		
Peters <i>et al.</i> (2005)	1. Demandes quantitatives 2. Demandes émotionnelles 3. Demandes mentales	Interférence du travail vers la vie privée	Épuisement	1. Demandes quantitatives (.77) 2. Demandes émotionnelles (.63) 3. Demandes mentales (.78)
Ribeiro <i>et al.</i> (2016)	1. Conflit travail-famille 2. Surcharge de travail 3. Insécurité au travail	Intention de quitter		
Rodriguez-Munoz <i>et al.</i> (2012)	1. Charge de travail 2. Demandes cognitives	Opportunités de temps de récupération		

Roslan <i>et al.</i> (2015)	1. Mauvais comportements des élèves 2. Charge physique 3. Environnement physique	Épuisement		
Rothmann et Joubert (2007)	1. Fatigue 2. Surcharge 3. Insécurité au travail	-Engagement -Épuisement		
Sawang (2012)	Demandes cognitives du travail	Engagement envers le travail		
Schaufeli (2015)	1. Demandes qualitatives 2. Demandes quantitatives 3. Demandes organisationnelles	Épuisement	-Employabilité -Performance autorapportée -Engagement	1. Demandes qualitatives (.70) 2. Demandes quantitatives (.80) 3. Demandes organisationnelles (.93)
Schaufeli et Bakker (2004)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles	Épuisement	-Problèmes de santé -Intention de quitter	
Schaufeli <i>et al.</i> (2009)	1. Surcharge du travail 2. Demandes émotionnelles	Épuisement		
Schereurs <i>et al.</i> (2011)	1. Charge de travail 2. Problèmes au niveau du changement	Besoins de récupération	Intention de retrait précaire	
Tremblay et Messervey (2011)	1. Surcharge au travail 2. Insuffisance du rôle 3. Ambiguïté de rôle 4. Conflit de rôle	Épuisement au travail		
Trépanier <i>et al.</i> (2013)	1. Surcharge du rôle 2. Ambiguïté de rôle 3. Conflit de rôle	Détresse psychologique		
Van Daalen <i>et al.</i> (2009)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles	-Épuisement émotionnel -Problème de santé mentale		
Van den Tooren et de Jong (2014)	1. Insécurité de l'emploi 2. Pression au niveau du temps	-Santé générale -Satisfaction au travail		
Van Der Heijden <i>et al.</i> (2008)	1. Demandes émotionnelles 2. Demandes quantitatives 3. Demandes physiques (ex : se lever et se pencher)	Interférence du travail vers la vie privée	Santé	1. Demandes émotionnelles (.38) 2. Demandes quantitatives (.67) 3. Demandes physiques (.38)
Vantilborg <i>et al.</i> (2016)	1. Charge de travail 2. Charges cognitives	-Affect positif -Affect négatif	Brèche du contrat psychologique	

Verma et Verma (2012)	1. Ambiguïté de rôle 2. Surcharge de travail 3. Conflit de rôle	Épuisement	-Performance au travail -Intention de quitter	
Viotti et Converso (2016)	1. Demandes quantitatives (ex : surcharge de travail, pression au travail, rapidité d'exécution de la tâche) 2. Demandes sociales (interactions négatives avec les patients) : attentes disproportionnelles des patients et agressions verbales des patients	Interférence du travail vers la vie privée		
Wang, Huang et You (2016)	1. Charge de travail 2. Demandes émotionnelles 3. Conflit travail-famille	Épuisement		
Xanthopoulou <i>et al.</i> (2007)	1. Demandes émotionnelles 2. Harcèlement des patients 3. Charge de travail 4. Demandes physiques	Épuisement		
Yanchus <i>et al.</i> (2013)	Coopération	Engagement		
Yavas <i>et al.</i> (2011)	1. Ambiguïté de rôle 2. Conflit de rôle 3. Surcharge du rôle	Épuisement		
Yeh (2015)	1. Heures de travail 2. Charge de travail 3. Conflit travail-famille	Satisfaction du travail		
Zis <i>et al.</i> (2014)	1. Demandes émotionnelles 2. Demandes intellectuelles 3. Charge de travail 4. Interface des demandes maison-travail	Épuisement		

## ANNEXE B

### RECENSION DES RESSOURCES SELON LE MODÈLE DE BAKKER ET DEMEROUTI (2007)

Tableau B.1 Recension des ressources

<i>Références</i>	<i>Opérationnalisation des ressources</i>	<i>Conséquences proximales des ressources</i>	<i>Conséquences distales des ressources</i>	<i>Validité de contenu : corrélations entre les types de ressources et le construit des ressources</i>
Akkermans <i>et al.</i> (2013)	1. Soutien social 2. Autonomie 3. Opportunité de développement	Engagement au travail		1. Soutien social (.60) 2. Autonomie (.59) 3. Opportunité de développement (.77)
Alarcon (2011)	1. Contrôle 2. Autonomie	Épuisement émotionnel	Épuisement	
Asiwe <i>et al.</i> (2015)	1. Soutien organisationnel 2. Récompenses financières 3. Ressources liées au travail 4. Opportunités de développement 5. Contrôle du travail			
Altunel <i>et al.</i> (2015)	1. Autonomie 2. Soutien social 3. Coaching 4. Opportunité de développement professionnel 5. Signification de la tâche	Engagement envers le travail		1. Autonomie (.57) 2. Soutien social (.53) 3. Coaching (.67) 4. Opportunité de développement professionnel (.84) 5. Signification de la tâche (.83)
Babakus <i>et al.</i> (2009)	1. Soutien du superviseur 2. Formation	Épuisement	1. Performance au travail	

	3. Récompenses 4. Soutien technologique		2. Intention de quitter	
Bakker <i>et al.</i> (2010)	1. Autonomie 2. Équité 3. Insécurité au travail 4. Croyance en les hauts dirigeants 5. Croyance en les managers	Engagement organisationnel		1. Autonomie (.76) 2. Équité (.80) 3. Insécurité au travail (.44) 4. Croyance en les hauts dirigeants (.54) 5. Croyance en les managers (.65)
Bakker <i>et al.</i> (2005)	1. Autonomie 2. Soutien social 3. Qualité de la relation avec le superviseur 4. Rétroaction de la performance	Épuisement		
Bakker <i>et al.</i> (2003a)	1. Autonomie 2. Soutien social 3. Coaching du superviseur 4. Possibilité de développement professionnel 5. Rétroaction de la performance 6. Récompenses financières	1. Cynisme 2. Efficacité professionnelle		
Bakker <i>et al.</i> (2003b)	1. Soutien social 2. Coaching du superviseur 3. Rétroaction de la performance 4. Contrôle du temps	Implication	Départs volontaires	1. Soutien social (.52) 2. Supervision de coaching (.83) 3. Rétroaction de la performance (.83) 4. Contrôle du temps (.30)
Bakker <i>et al.</i> (2003c)	1. Contrôle au travail 2. Participation	Engagement	Absentéisme	1. Contrôle au travail (.62) 2. Participation (.67)
Bakker <i>et al.</i> (2004)	1. Autonomie 2. Possibilité de développement 3. Soutien social	Désengagement	Performance extra-rôle	1. Autonomie (.55) 2. Possibilité de développement (.86) 3. Soutien social (.34)
Bakker <i>et al.</i> (2007)	1. Contrôle du travail 2. Soutien du superviseur 3. Information 4. Climat organisationnel 5. Innovativité	-Vigueur -Dévouement -Absorption		

	6. Appréciation			
Bakker <i>et al.</i> (2011)	1. Participation dans les décisions 2. Coaching du superviseur 3. Rétroaction 4. Opportunité de développement	Interférence du travail vers la vie privée		
Bakker <i>et al.</i> (2008)	1. Soutien des collègues -Soutien des collègues -Cohésion de l'équipe -Harmonie 2. Soutien du superviseur -Autonomie -Coaching -Soutien du superviseur	Cynisme	Performance	1. Soutien des collègues -Soutien des collègues (.65) -Cohésion de l'équipe (.80) -Harmonie (.75) 2. Soutien du superviseur -Autonomie (.48) -Coaching (.90) -Soutien du superviseur (.84)
Botha et Mostert (2014)	1. Autonomie 2. Relation avec les collègues 3. Relation avec le superviseur 4. Information 5. Participation	Engagement envers le travail		
Boyd <i>et al.</i> (2011).	1. Autonomie au travail 2. Équité des procédures	Épuisement psychologique	Engagement organisationnel	
Braine et Roodt (2011)	1. Avancement 2. Opportunités de croissance 3. Soutien organisationnel 4. Le prestige extérieur perçu 5. Identité de tâche 6. Climat d'équipe 7. Identité basée sur le travail	-Engagement envers le travail -Identité basée sur le travail		
Brauchli <i>et al.</i> (2015)	1. Comportements du manager -Leadership soutenant -Justice interpersonnelle -Soutien du manager -Appréciation du manager 2. Comportements des pairs -Soutien des pairs	Bonne santé		1. Comportements du manager (.76) 2. Comportements des pairs (.58) 3. Ressources liées à la tâche (.54)

	-Appréciation des pairs 3. Ressources liées à la tâche -Identité de la tâche -Contrôle du travail			
Brauchli <i>et al.</i> (2013)	1. Soutien social 2. Signification de la tâche 3. Appréciation 4. Justice interpersonnelle	1. Engagement 2. Épuisement		
Brenninkmeijer <i>et al.</i> (2010)	1. Soutien des collègues 2. Autonomie	Conséquences motivationnelles (engagement organisationnel, engagement affectif et satisfaction au travail)		
Broeck <i>et al.</i> (2011)	1. Autonomie au travail 2. Soutien social des collègues 3. Soutien social du superviseur 4. Utilisation des compétences	Épuisement émotionnel	-Rapport des auteurs qui intimident -Rapport des cibles d'intimidation	
Buys et Rothmann (2009)	1. Possibilités de croissance 2. Soutien instrumental 3. Soutien de la congrégation 4. Autonomie 5. Soutien social 6. Signification de l'emploi			
Chung et Angeline (2010)	1. Contrôle du travail 2. Soutien social	Engagement envers le travail	-Performance intra-rôle -Performance extra-rôle	
Clausen et Borg (2011)	1. Influence 2. Qualité du leadership 3. Climat de l'équipe	<i>Meaning at work</i>		
Clausen <i>et al.</i> (2014)	1. Influence au travail 2. Qualité du leadership	Absences à long terme pour cause de maladies		
Clausen <i>et al.</i> (2012)	1. Influence 2. Qualité du leadership 3. Climat de l'équipe	Absences à long terme pour cause de maladies		

Costa <i>et al.</i> (2014)	1. Comportements d'aide des collègues	Qualité de soin		
Cullinane <i>et al.</i> (2014)	1. Contrôle des frontières 2. Rétroaction sur la performance 3. Formation	Engagement organisationnel		1. Contrôle des frontières (.60) 2. Rétroaction sur la performance (.62) 3. Formation (.55)
De Beer <i>et al.</i> (2013)	1. Soutien des collègues 2. Communication 3. Opportunité de croissance 4. Clarté de rôle 5. Soutien du superviseur	Engagement		
De Beer <i>et al.</i> (2012)	1. Soutien des collègues 2. Communication 3. Opportunité de croissance 4. Clarté de rôle 5. Soutien du superviseur	Engagement	Engagement organisationnel	
de Bruin et Yiannakis (2012)	1. Relations de travail 2. <i>Work drive</i> 3. Implication au travail	Satisfaction au travail		
De Cuyper <i>et al.</i> (2011)	1. Contrôle du travail (rythme de travail) 2. Soutien du superviseur 3. Soutien des collègues	Modèrent la relation entre la perception d'employabilité et l'intention de quitter		
Demerouti <i>et al.</i> (2012)	1. Rétroaction du superviseur 2. Clarté de rôle	<i>Flow</i> (joie au travail et concentration)		
Demerouti <i>et al.</i> (2000)	1. Soutien du superviseur 2. Rétroaction 3. Participation 4. Contrôle 5. Récompenses 6. Variété de la tâche	Désengagement	Satisfaction de la vie	1. Soutien du superviseur (.63) 2. Rétroaction (.63) 3. Participation (.48) 4. Contrôle (.17) 5. Récompenses (.60) 6. Variété de la tâche (.82)
Demerouti <i>et al.</i> (2001)	1. Rétroaction 2. Récompenses 3. Contrôle du travail 4. Participation 5. Sécurité de l'emploi	Désengagement		1. Rétroaction (.62) 2. Récompenses (.57) 3. Contrôle du travail (.53) 4. Participation (.59)

	6. Soutien du superviseur			5. Sécurité de l'emploi (.36) 6. Soutien du superviseur (.43)
Dwyer et Fox (2006)	1. Contrôle 2. Formation 3. Variété des expertises utilisées 4. Identité à la tâche 5. Signification de la tâche 6. Rétroaction 7. Soutien du superviseur	Performance au travail		
Farndale et Murrer (2015)	1. Participation aux décisions 2. Récompenses financières 3. Climat de l'équipe 4. Rétroaction de la performance	Engagement		
Gabel-Shemueli <i>et al.</i> (2014)	1. Opportunités de développement personnel 2. Soutien social 3. Autonomie	Engagement envers le travail		
Guglielmi <i>et al.</i> (2012)	1. Opportunités d'apprentissage et de développement 2. Influence et participation	Engagement envers le travail		1. Opportunités d'apprentissage et de développement (.93) 2. Influence et participation (.63)
Hakanen <i>et al.</i> (2005)	1. Contrôle du travail 2. Innovativité 3. Variabilité du travail 4. Contacts positifs avec les patients 5. Contacts avec les pairs	Engagement organisationnel		
Hakanen <i>et al.</i> (2008)	1. <i>Craftmanship</i> 2. Contrats professionnels 3. Résultats à long terme et immédiats	Engagement envers le travail	Engagement organisationnel	
Hetty van Emmerik <i>et al.</i> (2009)	1. Soutien sur superviseur 2. Contrôle du travail 3. Opportunités de développement professionnel	Évaluation des changements organisationnels		
Hino <i>et al.</i> (2015)	1. Contrôle du travail	-Détresse psychologique		

	2. Soutien social au travail 3. Récompense extrinsèque	-Heures supplémentaires de travail		
Hu <i>et al.</i> (2011)	1. Contrôle du travail 2. Soutien des collègues 3. Coaching du superviseur 4. Opportunités d'apprentissages 5. Clarté de la tâche	Engagement	Conséquences organisationnelles	
Huynh <i>et al.</i> (2012)	1. Soutien social 2. Rétroaction de la performance 3. Formation de volontaire	-Engagement envers le travail -Connectivité	-Santé -Satisfaction des bénévoles -Détermination de continuer	
Inoue <i>et al.</i> (2013)	1. Latitude sur les décisions 2. Soutien du superviseur 3. Soutien des collègues 4. Récompenses extrinsèques	Engagement envers le travail		
Inoue <i>et al.</i> (2014)	1. Latitude sur les décisions 2. Soutien du superviseur 3. Soutien des collègues 4. Récompenses extrinsèques	Engagement envers le travail		
Janssen <i>et al.</i> (2004)	1. Soutien 2. Contrôle du travail	Interférence négative du travail vers la famille	Satisfaction au travail	
Karatepe (2011)	1. Soutien organisationnel perçu 2. Autonomie	Épuisement		
Karatepe (2012)	1. Soutien des collègues 2. Soutien du superviseur	Engagement envers le travail	-Satisfaction de la carrière -Service de la performance de la récupération -Performance au travail -Performance liée à la créativité	
Khan et Yusoff (2016)	1. Soutien social 2. Efficacité personnelle 3. Autonomie au travail	Engagement envers le travail	Performance au travail	

Lewig <i>et al.</i> (2007)	1. Contrôle du travail 2. Soutien de pairs	Connectivité	Détermination de continuer	1. Contrôle du travail (.63) 2. Soutien de pairs (.51)
Li <i>et al.</i> (2013)	1. Latitude de décision 2. Soutien du superviseur 3. Soutien des collègues	Conformité à la sécurité	Conséquences sur la sécurité	
Maden-Eyiusta (2016)	1. Autonomie 2. Variété dans la tâche 3. Rétroaction	Engagement envers le travail	-Innovation individuelle -Voix	
Mäkikangas <i>et al.</i> (2010)	1. Autonomie 2. Rétroaction de la performance 3. Soutien social 4. Opportunités de développement professionnel	Flow		
Mauno <i>et al.</i> (2007)	1. Contrôle du travail 2. Estime de soi organisationnelle 3. Qualité du management	Engagement organisationnel		
McGregor <i>et al.</i> (2016)	1. Soutien social 2. Leadership	Engagement au travail	Présentéisme	
Mohamed et Messalam (2016)	1. Autonomie 2. Équité des procédures	-Identité au travail -Satisfaction au travail		
Nahrgang <i>et al.</i> (2011)	1. Connaissances 2. Autonomie 3. Environnement soutenant	Engagement	Conséquences sur la sécurité	
Presti (2013)	1. Soutien social 2. Soutien organisationnel 3. Appréciation organisationnelle 4. Niveau d'information	-Engagement organisationnel -Satisfaction au travail -Intention de rester		1. Soutien social (.57) 2. Soutien organisationnel (.54) 3. Appréciation organisationnelle (.54) 4. Niveau d'information (.56)
Quinones <i>et al.</i> (2013)	1. Autonomie 2. Utilisation des compétences 3. Soutien social des superviseurs 4. Soutien social des collègues	Engagement envers le travail		
Ribeiro <i>et al.</i> (2016)	1. Prestige organisationnel	Intention de quitter		

	2. Climat de l'équipe 3. Soutien social 4. Opportunité de croissance			
Rodriguez-Munoz <i>et al.</i> (2012)	1. Autonomie 2. Rétroaction	Opportunités de temps de récupération		
Roslan <i>et al.</i> (2015)	1. Contrôle du travail 2. Accès à l'information 3. Soutien du superviseur 4. Innovation de l'école 5. Climat social	Engagement envers le travail		
Rothmann et Joubert (2007)	1. Soutien organisationnel 2. Ressources 3. Avancement	-Engagement - Épuisement		
Sawang (2012)	Soutien social (collègues et superviseur)	Modère la relation entre demandes et engagement envers le travail		
Schaufeli (2015)	1. Ressources organisationnelles 2. Ressources du travail 3. Ressources de développement	Épuisement	-Employabilité -Performance autorapportée -Comportement de performance -Engagement	1. Ressources organisationnelles (.96) 2. Ressources du travail (.90) 3. Ressources de développement (.73)
Schaufeli et Bakker (2004)	1. Rétroaction de la performance 2. Coaching du superviseur 3. Soutien social des collègues	Engagement	Intention de quitter	
Schaufeli <i>et al.</i> (2009)	1. Soutien social 2. Autonomie 3. Opportunité d'apprentissage et de développement 4. Rétroaction de la performance	Engagement		
Schereurs <i>et al.</i> (2011)	1. Contrôle du travail 2. Soutien social	Jouissance au travail	Intention de retrait (quitter) précaire	
Siddiqi (2013)	1. Leadership serviable 2. Récompenses	Comportement de citoyenneté organisationnel	Conséquences organisationnelles	

	3. Soutien technologique 4. Soutien du superviseur			
Van Daalen <i>et al.</i> (2009)	1. Autonomie 2. Soutien social	-Épuisement émotionnel -Problème de santé mentale		
Van den Tooren et de Jong (2014)	1. Autonomie 2. Soutien social	-Santé générale -Satisfaction au travail		
Vantilborg <i>et al.</i> (2016)	1. Autonomie 2. Soutien social	-Affect positif -Affect négatif	Brèche du contrat psychologique	
Verma et Verma (2012)	1. Formation 2. Récompenses 3. Soutien du superviseur 4. Soutien du service	Épuisement	-Performance au travail -Intention de quitter	
Viotti et Converso (2016)	1. Contenu du travail (autonomie et <i>skill discretion</i> ) 2. Niveau social (soutien des collègues et du superviseur) 3. Niveau organisationnel (équité et soutien organisationnel)	Interférence du travail vers la vie privée		
Wang <i>et al.</i> (2016)	1. Autonomie 2. Soutien social 3. Rétroaction de la performance 4. Opportunités de développement	Épuisement		
Xanthopoulou <i>et al.</i> (2009)	1. Autonomie 2. Soutien social 3. Coaching du superviseur 4. Rétroaction de la performance 5. Opportunités de développement professionnel	Engagement envers le travail		
Xanthopoulou <i>et al.</i> (2007)	1. Autonomie 2. Soutien social 3. Rétroaction de la performance 4. Opportunités de développement professionnel	Épuisement		
Yanchus <i>et al.</i> (2013)	Coopération	Engagement		
Yavas <i>et al.</i> (2011)	1. Formation 2. Récompenses	Épuisement		

	3. Soutien du superviseur 4. Service technologique			
Yeh (2015)	1. Gains monétaires 2. Contenu du travail 3. Relations de travail	Satisfaction du travail		
Zis <i>et al.</i> (2014)	1. Autonomie 2. Opportunités de développement professionnel 3. Soutien des collègues 4. Soutien du superviseur	Épuisement		

## ANNEXE C

### STATISTIQUES DESCRIPTIVES DES VARIABLES DÉMOGRAPHIQUES

Tableau C.1 Table des fréquences du sexe

Quel est votre sexe (Question originale : What is your gender?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Male	90	57.7	57.7	57.7
	Female	65	41.7	41.7	99.4
	Other	1	.6	.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.2 Table des fréquences de l'âge

À quel groupe d'âge appartenez-vous ? (Question originale : What age group do you belong to?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Under 25 years	17	10.9	10.9	10.9
	Between 25 and 35 years	93	59.6	59.6	70.5
	Between 36 and 45 years	34	21.8	21.8	92.3
	Between 46 and 55 years	9	5.8	5.8	98.1
	More than 55 years	3	1.9	1.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.3 Table des fréquences du nombre d'enfants

Combien d'enfant(s) avez-vous ? (Question originale : How many children do you have?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	No children	89	57.1	57.1	57.1
	1 child	29	18.6	18.6	75.6
	2 children	23	14.7	14.7	90.4
	3 or more children	15	9.6	9.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.4 Table des fréquences concernant les aidants naturels

Êtes-vous un aidant naturel (par exemple : s'occuper d'un parent) ?  
 (Question originale : Are you a caregiver (e.g. caring for a parent)?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Yes	30	19.2	19.2	19.2
	No	126	80.8	80.8	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.5 Statistiques descriptives concernant le nombre d'heures de travail par semaine

N	Valide	156
	Manquant	0
Moyenne		41.68
Médiane		40.00
Mode		40
Écart type		9.823
Minimum		5
Maximum		75
Percentiles	25	40.00
	50	40.00
	75	45.00

Tableau C.6 Table des fréquences du nombre d'heures de travail par semaine

Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ?  
 (Question originale : How many hours do you work on average per week ?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	1	.6	.6	.6
	7	1	.6	.6	1.3
	8	1	.6	.6	1.9
	9	1	.6	.6	2.6
	10	1	.6	.6	3.2
	20	2	1.3	1.3	4.5
	25	1	.6	.6	5.1
	30	6	3.8	3.8	9.0
	32	1	.6	.6	9.6
	34	1	.6	.6	10.3
	35	5	3.2	3.2	13.5
	36	1	.6	.6	14.1
	40	74	47.4	47.4	61.5
	41	1	.6	.6	62.2
	42	4	2.6	2.6	64.7
	43	2	1.3	1.3	66.0
	44	1	.6	.6	66.7
	45	16	10.3	10.3	76.9
	46	2	1.3	1.3	78.2
	47	1	.6	.6	78.8
	48	2	1.3	1.3	80.1
	49	1	.6	.6	80.8
	50	16	10.3	10.3	91.0
	52	1	.6	.6	91.7
	55	3	1.9	1.9	93.6
	56	1	.6	.6	94.2
	60	6	3.8	3.8	98.1
65	2	1.3	1.3	99.4	
75	1	.6	.6	100.0	
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.7 Table des fréquences du type d'horaire

Quel est votre type d'horaire ? (Question originale : What is your schedule type?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Day	113	72.4	72.4	72.4
	Night	11	7.1	7.1	79.5
	Variable	32	20.5	20.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.8 Table des fréquences du type d'industries

Dans quelle industrie travaillez-vous actuellement ?  
 (Question originale : In which industry are you currently employed?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Agriculture, Forestry, Fishing and Hunting	1	.6	.6	.6
	Mining, Quarrying, and Oil and Gas Extraction	1	.6	.6	1.3
	Utilities	2	1.3	1.3	2.6
	Construction	3	1.9	1.9	4.5
	Manufacturing	9	5.8	5.8	10.3
	Wholesale Trade	3	1.9	1.9	12.2
	Retail Trade	15	9.6	9.6	21.8
	Transportation and Warehousing	6	3.8	3.8	25.6
	Information	11	7.1	7.1	32.7
	Finance and Insurance	24	15.4	15.4	48.1
	Real Estate and Rental and Leasing	3	1.9	1.9	50.0
	Professional, Scientific, and Technical Services	23	14.7	14.7	64.7
	Management of Companies and Enterprises	8	5.1	5.1	69.9
	Administrative and Support and Waste Management and Remediation Services	1	.6	.6	70.5
	Educational Services	9	5.8	5.8	76.3
	Health Care and Social Assistance	12	7.7	7.7	84.0
	Arts, Entertainment, and Recreation	8	5.1	5.1	89.1
	Accommodation and Food Services	8	5.1	5.1	94.2
	Other Services (except Public Administration)	8	5.1	5.1	99.4
	Public Administration	1	.6	.6	100.0
Total	156	100.0	100.0		

Tableau C.9 Table des fréquences du poste occupé

Quel est votre emploi ? (Question originale : What is your occupation?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Management occupations	32	20.5	20.5	20.5
	Business, finance and administration occupations	39	25.0	25.0	45.5
	Natural and applied sciences and related occupations	10	6.4	6.4	51.9
	Health occupations	15	9.6	9.6	61.5
	Occupations in education, law and social, community and government services	13	8.3	8.3	69.9
	Occupations in art, culture, recreation and sport	6	3.8	3.8	73.7
	Sales and service occupations	30	19.2	19.2	92.9
	Trades, transport and equipment operators and related occupations	6	3.8	3.8	96.8
	Natural resources, agriculture and related production occupations	2	1.3	1.3	98.1
	Occupations in manufacturing and utilities	3	1.9	1.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.10 Table des fréquences du salaire

Quelle est votre tranche salariale ? (Question originale : What is your salary bracket?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Less than \$ 30,000\$	37	23.7	23.7	23.7
	Between \$ 30,000 and \$ 50,000	69	44.2	44.2	67.9
	Between \$ 50,001 and \$ 70,000	30	19.2	19.2	87.2
	More than \$ 70 000	20	12.8	12.8	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.11 Table des fréquences du niveau d'éducation

Quel est le niveau d'éducation le plus élevé que vous avez terminé ?  
(Question originale : What is the highest level of education you have completed?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	High school/GED	18	11.5	11.5	11.5
	Some college	43	27.6	27.6	39.1
	2-year College Degree	18	11.5	11.5	50.6
	4-year College Degree	56	35.9	35.9	86.5
	Master's degree	17	10.9	10.9	97.4
	Doctoral degree	4	2.6	2.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau C.12 Statistiques descriptives concernant la fréquence d'utilisation des technologies à des fins professionnelles hors travail

N	Valide	154
	Manquant	2
Moyenne		2.9253
Médiane		2.8333
Mode		2.50 <sup>a</sup>
Écart type		.90147
Minimum		1.33
Maximum		5.00
Percentiles	25	2.1667
	50	2.8333
	75	3.5000

a. Présence de plusieurs modes. La plus petite valeur est affichée.

Tableau C.13 Table des fréquences de la fréquence de l'utilisation des technologies hors travail

À quelle fréquence utilisez-vous les technologies suivantes pour travailler lorsque vous êtes en dehors du travail ? (Question originale : How often do you use the following technologies to work when your shift is over?).

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.33	4	2.6	2.6	2.6
	1.50	4	2.6	2.6	5.2
	1.67	8	5.1	5.2	10.4
	1.83	6	3.8	3.9	14.3
	2.00	8	5.1	5.2	19.5
	2.17	10	6.4	6.5	26.0
	2.33	11	7.1	7.1	33.1
	2.50	12	7.7	7.8	40.9
	2.67	8	5.1	5.2	46.1
	2.83	12	7.7	7.8	53.9
	3.00	5	3.2	3.2	57.1
	3.17	8	5.1	5.2	62.3
	3.33	10	6.4	6.5	68.8
	3.50	12	7.7	7.8	76.6
	3.67	4	2.6	2.6	79.2
	3.83	5	3.2	3.2	82.5
	4.00	8	5.1	5.2	87.7
	4.17	2	1.3	1.3	89.0
	4.33	7	4.5	4.5	93.5
	4.50	7	4.5	4.5	98.1
4.67	1	.6	.6	98.7	
4.83	1	.6	.6	99.4	
5.00	1	.6	.6	100.0	
	Total	154	98.7	100.0	
Manquant	Système	2	1.3		
Total		156	100.0		

Tableau C.14 Statistiques descriptives concernant le nombre d'heures d'utilisation des technologies par semaine hors travail

N	Valide	156
	Manquant	0
Moyenne		9.91
Médiane		7.00
Mode		10
Écart type		9.864
Minimum		0
Maximum		60
Percentiles	25	5.00
	50	7.00
	75	10.00

Tableau C.15 Table des fréquences de la fréquence du nombre d'heures d'utilisation des technologies par semaine hors travail

Combien d'heures travaillez-vous en moyenne au moyen de technologies en dehors des heures normales de travail ?

(Question originale : How many extra hours do you work on average per week because of the use of technology for business purpose when your shift is over ?)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	2	1.3	1.3	1.3
	1	2	1.3	1.3	2.6
	2	10	6.4	6.4	9.0
	3	12	7.7	7.7	16.7
	4	6	3.8	3.8	20.5
	5	36	23.1	23.1	43.6
	6	8	5.1	5.1	48.7
	7	6	3.8	3.8	52.6
	8	6	3.8	3.8	56.4
	9	1	.6	.6	57.1
	10	37	23.7	23.7	80.8
	11	1	.6	.6	81.4
	12	2	1.3	1.3	82.7
	14	1	.6	.6	83.3
	15	4	2.6	2.6	85.9
	20	11	7.1	7.1	92.9
	25	2	1.3	1.3	94.2
	30	1	.6	.6	94.9
	35	1	.6	.6	95.5
	40	3	1.9	1.9	97.4
	45	1	.6	.6	98.1
48	1	.6	.6	98.7	
50	1	.6	.6	99.4	
60	1	.6	.6	100.0	
	Total	156	100.0	100.0	

## ANNEXE D

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ET QUESTIONNAIRE

#### Formulaire de consentement à approuver par le participant

##### **Consent Form**

###### **Title of the research project**

The impact of technology-related pressure on work-life conflict

###### **Research student**

Miriam Blondin, Master's Student in Human Resources Management

Phone: (514) 581-7773

Email : [blondin.miriam@courrier.uqam.ca](mailto:blondin.miriam@courrier.uqam.ca)

###### **Research directorate**

Mélanie Trottier, Ph. D.

Department of Organization and Human Resources, Office: R-3855

Phone: (514) 987-3000 # 5318

Email : [trottier.melanie@uqam.ca](mailto:trottier.melanie@uqam.ca)

###### **Preamble**

We invite you to participate in a research project that involves answering a series of questions through an online questionnaire. Before agreeing to participate in this research project, please take the time to understand the following information. This consent form explains the purpose of this study, procedures, benefits, risks and disadvantages, and list who to contact if necessary. We invite you to ask any questions you may find useful.

###### **Description of the project and its objectives**

The research project aims to understand how the use of technology, for work purposes after regular working hours, can influence work-life conflict. For example: communicate by sending or receiving text messages, phone calls, emails with computers, cellphones or tablets for business purposes when the shift is over.

###### **Nature and duration of your participation**

The questionnaire is about 15 minutes long and is available on the SurveyMonkey website. You can answer it during or after your working hours.

###### **Benefits associated with the participation**

You will obtain \$1.20 for your participation in this study. Moreover, you will have contributed to the advancement of knowledge about the impact of the use of technology on work-life conflict.

###### **Risks related to participation**

There is no risk associated with your participation in this research.

**Confidentiality**

Your participation is anonymous. Only the research director and the student will have access to the collected data. The data will be stored on USB keys with passwords. The surveys will be destroyed 5 years after the last publications.

**Voluntary participation and withdrawal**

Your participation is entirely voluntary. You remain entirely free to not participate or terminate your participation at any time without any justification or penalty.

**Compensatory allowance**

A compensatory allowance of \$1.20 is foreseen.

**Questions about the project and your rights?**

The Research ethics committee for student projects involving human beings of UQAM (CERPE1) approved the research project in which you will participate. You can contact the coordinator of the CERPE1 to ask further questions about the project, to express your concerns, or to know your rights as a research participant at +1(514) 987-3000 # 7754. For information on the research team's responsibilities about the research ethics or to make a complaint or comment, you may contact the ombudsman of the University of Quebec at Montreal at +1(514) 987-3151. You can also contact the principal researcher, Mélanie Trotter, at +1(514) 987-3000 # 5318, for more information.

**Thank you**

Your collaboration is essential to the realization of our project and the research team would like to thank you.

**Consent**

I declare that I have read and understood this project, the nature and extent of my participation, and the risks and disadvantages to which I am exposed as presented in this form. I had the opportunity to ask all questions about the different aspects of the study and to receive answers to my satisfaction.

I, the undersigned, voluntarily agree to participate in this study. I can withdraw at any time without prejudice of any kind. I certify that I have been given the time to make my decision.

**\* Consent**

- I consent to participate in this study
- I decline

**Questions qualifiant les participants**

\* Are you 18 years old or more?

Yes

No

\* Are you currently employed by a company with 3 or more employees?

Yes

No

\* Does the use of technologies for business purposes cause you to work after you have finished your regular working hours?

Yes

No

## Questionnaire

### *Questions évaluant l'utilisation des technologies*

\* How often do you use the following technologies to work when your shift is over?

	Never	1 to 6 times a week	Once a day	2 to 5 times a day	More than 5 times a day
Email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Text messages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cell phone (calls)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laptop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Microblogging (e.g. Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### *Échelle du conflit travail-vie personnelle*

\* *Right now, I have the impression that...*

	Totally disagree	Somewhat disagree	Neither agree nor disagree	Somewhat agree	Totally agree
my work keeps me from doing activities that I would like to do	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
the time I devote to work keeps me from fairly participating in responsibilities and activities of my home	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I miss social or family activities due to the amount of time I must spend on work responsibilities.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I am often too frazzled to participate in family or social activities/responsibilities when I get home from work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I am often so emotionally drained when I get home from work that it prevents me from contributing to my home	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
when I come home, I am sometimes too stressed to do the things I enjoy due to all the pressures at work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### *Échelle de la pression à utiliser la technologie*

**\* When my shift is over...**

	Totally disagree	Somewhat disagree	Neither agree nor disagree	Somewhat agree	Totally agree
email and other technologies often make me feel responsible for work after hours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
email and other technology increase the speed of response people expect from me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I feel responsible for replying to work demands quicker because of email and technology	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have felt stressed after work as a result of unanswered work emails or other communications	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have thought about work at home, as a result of technology increases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### *Échelle de la charge de travail*

**\* When I'm at work ...**

	Totally disagree	Somewhat disagree	Neither agree nor disagree	Somewhat agree	Totally agree
I have to work fast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have a lot of work to do	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have to work extra hard to finish a task	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I work under time pressure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### *Échelle du contrôle au travail*

**\* In the context of my work...**

	Totally disagree	Somewhat disagree	Neither agree nor disagree	Somewhat agree	Totally agree
I am responsible for deciding how much work gets done in my job	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have freedom to decide what I do in my job	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have control over how I do my job	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### *Échelle du soutien social des collègues*

**\* At work...**

	Totally disagree	Somewhat disagree	Neither agree nor disagree	Somewhat agree	Totally agree
my coworkers provide me with encouragement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my coworkers provide me with useful information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my coworkers say things that raise my self-confidence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my coworkers listen to me when I need to talk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my coworkers show that they care about me as a person	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my coworkers understand the way I think and feel about things	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Échelle du soutien du superviseur***\* At work...**

	Totally disagree	Somewhat disagree	Neither agree nor disagree	Somewhat agree	Totally agree
my supervisor provides me with encouragement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my supervisor provides me with useful information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my supervisor says things that raise my self-confidence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my supervisor listens to me when I need to talk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my supervisor shows that he cares about me as a person	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my supervisor understands the way I think and feel about things	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Questions démographiques*

\* What is your gender?

Male  Female  Other

\* What age group do you belong to?

Under 25 years  Between 25 and 35 years  Between 36 and 45 years  Between 46 and 55 years  
 More than 55 years

\* How many children do you have?

No children  1 child  2 children  3 or more children

\* Are you a caregiver (e.g. caring for a parent)?

Yes  
 No

\* What is your schedule type?

Day  Night  Variable

\* How many hours do you work on average per week?

hours per week

\* How many extra hours do you work on average per week because of the use of technology for business purposes when your shift is over?

hours per week

\* In which industry are you currently employed?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> Agriculture, Forestry, Fishing and Hunting    | <input type="radio"/> Transportation and Warehousing   | <input type="radio"/> Educational Services                          |
| <input type="radio"/> Mining, Quarrying, and Oil and Gas Extraction | <input type="radio"/> Information  | <input type="radio"/> Health Care and Social Assistance             |
| <input type="radio"/> Utilities                                     | <input type="radio"/> Finance and Insurance  | <input type="radio"/> Arts, Entertainment, and Recreation           |
| <input type="radio"/> Construction                                  | <input type="radio"/> Real Estate and Rental and Leasing                                       | <input type="radio"/> Accommodation and Food Services               |
| <input type="radio"/> Manufacturing                                 | <input type="radio"/> Professional, Scientific, and Technical Services                         | <input type="radio"/> Other Services (except Public Administration) |
| <input type="radio"/> Wholesale Trade                               | <input type="radio"/> Management of Companies and Enterprises                                  | <input type="radio"/> Public Administration                         |
| <input type="radio"/> Retail Trade                                  | <input type="radio"/> Administrative and Support and Waste Management and Remediation Services |   |

\* What is your occupation?

- Management occupations
- Business, finance and administration occupations
- Natural and applied sciences and related occupations
- Health occupations
- Occupations in education, law and social, community and government services
- Occupations in art, culture, recreation and sport
- Sales and service occupations
- Trades, transport and equipment operators and related occupations
- Natural resources, agriculture and related production occupations
- Occupations in manufacturing and utilities

\* In which country do you live?

\* What is your primary language (i.e., the one you speak most of the time)?

- English                       French                       Japanese  
 Spanish                       German                       Hebrew  
 Chinese                       Dutch                       Swedish  
 Other (please specify)

\* What is the highest level of education you have completed?

- Less than high school                       4-year College Degree  
 High school/GED                       Master's degree  
 Some college                       Doctoral degree  
 2-year College Degree  
 Other (please specify)

\* What is your salary bracket?

- Less than \$ 30,000  
 Between \$ 30,000 and \$ 50,000  
 Between \$ 50,001 and \$ 70,000  
 More than \$ 70,000

## ANNEXE E

### TEXTE DE RECRUTEMENT SUR MECHANICAL TURK

#### **Technology and work-life conflict**

Hello,

We invite you to participate in a study taking place as part of a master's degree in human resources management at the University of Quebec at Montreal.

This research focuses on the impact of technology-related pressure on work-life conflict. For example, laptops and cell phones can be used for professional communications outside of work hours through emails, calls or text messages, and we are interested in their impact on personal life.

**Therefore, you must be affected by this situation in order to be able to participate in this study (i.e. you are using technologies for business purposes after you have finished your regular working hours).**

**In addition, you must be 18 years old or more to participate in the study AND currently employed by a company with 3 or more employees.**

Your participation will help to advance the knowledge about a little-known topic.

Your answers will remain confidential and will be used only for the purposes of this research (1).

**Information about the HIT:**

This HIT had been allocated 60 minutes but will take up to 15 minutes in total. We don't want the HIT to expire for you, that's why we have it set to 60 minutes.

**The survey is conducted through another website. Here are the instructions:**

1. When you are ready to begin, click the link to open the survey in a NEW browser tab or window: <https://fr.surveymonkey.com/r/XJRLNGN>
2. Make sure to leave this window open as you complete the survey. When you are finished, you will return to this page to paste the code into the box.
3. At the end of the survey, you will receive a completion code to paste into the box below to receive credit for taking our survey. You must enter this code in the box below and then submit the HIT. Your HIT will be incomplete and payment will be rejected if you do not enter a valid completion code. You will be paid \$1.20 for completing this HIT.

Please note: If you didn't approve the consent form or if you didn't fit with all the criteria above (i.e. you're not affected by the aim of the study or/and you're below 18 years old or/and you're not working in a company with 3 or more employees), you will not be able to get the code in order to be paid.

PROVIDE THE SURVEY CODE HERE (copy and paste the code provided at the end of the survey) AND CLICK "SUBMIT" AT THE END OF THE PAGE:

We thank you for your participation,

Miriam Blondin

Under the supervision of Mélanie Trottier, Ph.D.

Professor in the Department of Organization and Human Resources at the University of Quebec at Montreal.

(1) We assure you that the information collected will be kept confidential and will only be used for the purposes of this research. No information identifying you will be disseminated. The data will be treated as a whole.

Your participation in this research involves no known risk and your participation is voluntary.

Our research has received approval from UQAM's Research ethics committee for student projects involving human beings (CERPE1). You can contact the principal researcher, Mélanie Trottier, at +1(514) 987-3000 # 5318, to ask further questions about the project, to express your concerns, or to know your rights as a research participant. The Research ethics committee for student projects involving human beings of UQAM approved the research project in which you will participate. For information on the research team's responsibilities about the research ethics or to make a complaint or comment, you may contact the coordinator of the Research ethics committee for student projects involving human beings at +1(514) 987-3000 # 7754 or the ombudsman of the University of Quebec at Montreal at +1(514) 987-3151.

## ANNEXE F

### FORMULAIRE DU CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

 <p>ESG UQAM École des sciences de la gestion Université du Québec à Montréal</p>	No du certificat : 1941-A
<b>CERTIFICAT D'ÉTHIQUE</b>	
<p>Le comité d'éthique de la recherche pour les étudiants de l'ESG a examiné le protocole de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM (juin 2012).</p>	
<b>Protocole de recherche</b>	
<p>Nom de l'étudiant(e) : MIRIAM BLONDIN Programme d'études : MAÎTRISE ÈS SCIENCES DE LA GESTION Directrice/Directeur de recherche : MÉLANIE TROTTIER Co-direction (s'il y a lieu) : N/A Titre du protocole de recherche : TITRE PROVISOIRE : COMPRÉHENSION DE LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE ET DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL TITRE OFFICIEL : L'IMPACT DE LA PRISON À UTILISER LA TECHNOLOGIE SUR LE CONFLIT TRAVAIL-VIE PERSONNELLE</p>	
<b>Modalités d'application</b>	
<p>Les modifications importantes pouvant être apportées au protocole de recherche en cours de réalisation doivent être transmises au comité.</p> <p>Tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité ou l'éthicité de la recherche doit être communiqué au comité.</p> <p>Toute suspension ou cessation du protocole (temporaire ou définitive) doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.</p> <p>Le présent certificat d'éthique est valide jusqu'au <b>31 MAI 2018</b>. Selon les normes de l'Université en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique. Le rapport d'avancement de projet (renouvellement annuel ou fin de projet) est requis pour le : <b>31 MAI 2018</b></p>	
 Raoul Graf Président CERPE ESG UQAM Professeur	15 NOVEMBRE 2017 Date d'émission
<p><small><sup>1</sup> Modifications apportées aux objectifs du projet et à ses étapes de réalisation, au choix des groupes de participants et à la façon de les recruter et aux formulaires de consentement. Les modifications incluent les risques de préjudices non-prévus pour les participants, les précautions mises en place pour les minimiser, les changements au niveau de la protection accordée aux participants en termes d'anonymat et de confidentialité ainsi que les changements au niveau de l'équipe (ajout ou retrait de membres).</small></p>	

## ANNEXE G

### ÉCHELLE DU CONFLIT TRAVAIL-VIE PERSONNELLE

#### **Échelle originale du conflit travail-famille par Carlson *et al.* (2000) :**

1. My work keeps me from my family activities more than I would like
2. The time I must devote to my job keeps me from participating equally in household responsibilities and activities.
3. I have to miss family activities due to the amount of time I must spend on work responsibilities.
4. When I get home from work I am often too frazzled to participate in family activities/responsibilities.
5. I am often so emotionally drained when I get home from work that it prevents me from contributing to my family.
6. Due to all the pressures at work, sometimes when I come home I am too stressed to do the things I enjoy.

#### **Échelle adaptée :**

1. my work keeps me from doing activities that I would like to do
2. the time I devote to work keeps me from fairly participating in responsibilities and activities of my home
3. I miss social or family activities due to the amount of time I must spend on work responsibilities
4. I am often too frazzled to participate in family or social activities/responsibilities when I get home from work
5. I am often so emotionally drained when I get home from work that it prevents me from contributing to my home
6. when I come home, I am sometimes too stressed to do the things I enjoy due to all the pressures at work

## ANNEXE H

### ÉCHELLE DE LA PRESSION À UTILISER LA TECHNOLOGIE

#### **Échelle originale de la pression à utiliser la technologie par Harris *et al.* (2011) :**

1. E-mail and other technology often make me feel responsible for work “after hours.”
2. E-mail and other technology increase the speed of responses people expect from me.
3. I feel responsible for replying to work demands quicker because of e-mail and technology.
4. I have felt stressed after work as a result of unanswered work e-mails or other communication.
5. I have thought about work at home, as a result of technology increases.

## ANNEXE I

### ÉCHELLE DE LA CHARGE DE TRAVAIL

#### **Échelle originale de la charge de travail par Janssen (2001) :**

1. Do you have to work fast?
2. Do you have too much work to do?
3. Do you have to work extra hard to finish a task?
4. Do you work under time pressure?
5. Can you do your work in comfort?
6. Do you have to deal with a backlog at work?
7. Do you have problems with the pace of work?
8. Do you have problems with the workload?

#### **Échelle adaptée :**

1. I have to work fast
2. I have a lot of work to do
3. I have to work extra hard to finish a task
4. I work under time pressure

## ANNEXE J

### ÉCHELLE DU CONTRÔLE AU TRAVAIL

#### **Échelle originale du contrôle au travail par Steptoe (2001) :**

1. I am responsible for deciding how much work gets done in my job.
2. I have freedom to decide what I do in my job.
3. I have control over how I do my job.

## ANNEXE K

### ÉCHELLE DU SOUTIEN SOCIAL

#### **Échelle originale du soutien social par Vinokur *et al.* (1987) :**

How much the significant other:

1. Provides you with encouragement
2. Provides you with useful information
3. Says things that raise your self-confidence
4. Listens to you when you need to talk
5. Shows that he/she cares about you as a person
6. Understands the way you think and feel about things

#### **Échelle adaptée :**

*Pour les collègues :*

1. my coworkers provide me with encouragement
2. my coworkers provide me with useful information
3. my coworkers say things that raise my self-confidence
4. my coworkers listen to me when I need to talk
5. my coworkers show that they care about me as a person
6. my coworkers understand the way I think and feel about things

*Pour le superviseur :*

1. my supervisor provides me with encouragement
2. my supervisor provides me with useful information
3. my supervisor says things that raise my self-confidence
4. my supervisor listens to me when I need to talk
5. my supervisor shows that he cares about me as a person
6. my supervisor understands the way I think and feel about things

## ANNEXE L

### TABLES DES FRÉQUENCES POUR LES VARIABLES DU MODÈLE THÉORIQUE

Tableau L.1 Table des fréquences du conflit travail-vie personnelle dû au temps

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	7	4.5	4.6	4.6
	1.33	4	2.6	2.6	7.2
	1.67	10	6.4	6.5	13.7
	2.00	12	7.7	7.8	21.6
	2.33	5	3.2	3.3	24.8
	2.67	14	9.0	9.2	34.0
	3.00	10	6.4	6.5	40.5
	3.33	15	9.6	9.8	50.3
	3.67	14	9.0	9.2	59.5
	4.00	24	15.4	15.7	75.2
	4.33	21	13.5	13.7	88.9
	4.67	7	4.5	4.6	93.5
	5.00	10	6.4	6.5	100.0
	Total	153	98.1	100.0	
Manquant	Système	3	1.9		
Total		156	100.0		

Tableau L.2 Table des fréquences du conflit travail-vie personnelle dû à la tension

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	15	9.6	9.7	9.7
	1.33	3	1.9	1.9	11.6
	1.67	4	2.6	2.6	14.2
	2.00	17	10.9	11.0	25.2
	2.33	8	5.1	5.2	30.3
	2.67	17	10.9	11.0	41.3
	3.00	8	5.1	5.2	46.5
	3.33	15	9.6	9.7	56.1
	3.67	15	9.6	9.7	65.8
	4.00	20	12.8	12.9	78.7
	4.33	11	7.1	7.1	85.8
	4.67	7	4.5	4.5	90.3
	5.00	15	9.6	9.7	100.0
	Total	155	99.4	100.0	
Manquant	Système	1	.6		
Total		156	100.0		

Tableau L.3 Table des fréquences de la pression à utiliser la technologie

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.20	1	.6	.6	.6
	1.40	1	.6	.6	1.3
	1.80	2	1.3	1.3	2.6
	2.00	1	.6	.6	3.2
	2.20	1	.6	.6	3.9
	2.40	2	1.3	1.3	5.2
	2.60	1	.6	.6	5.8
	2.80	7	4.5	4.5	10.3
	3.00	6	3.8	3.9	14.2
	3.20	8	5.1	5.2	19.4
	3.40	14	9.0	9.0	28.4
	3.60	8	5.1	5.2	33.5
	3.80	11	7.1	7.1	40.6
	4.00	15	9.6	9.7	50.3
	4.20	13	8.3	8.4	58.7
	4.40	18	11.5	11.6	70.3
	4.60	20	12.8	12.9	83.2
	4.80	12	7.7	7.7	91.0
5.00	14	9.0	9.0	100.0	
	Total	155	99.4	100.0	
Manquant	Système	1	.6		
Total		156	100.0		

Tableau L.4 Table des fréquences de la charge de travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.50	1	.6	.6	.6
	2.00	1	.6	.6	1.3
	2.25	2	1.3	1.3	2.6
	2.50	6	3.8	3.8	6.4
	2.75	4	2.6	2.6	9.0
	3.00	7	4.5	4.5	13.5
	3.25	16	10.3	10.3	23.7
	3.50	20	12.8	12.8	36.5
	3.75	15	9.6	9.6	46.2
	4.00	27	17.3	17.3	63.5
	4.25	11	7.1	7.1	70.5
	4.50	13	8.3	8.3	78.8
	4.75	13	8.3	8.3	87.2
	5.00	20	12.8	12.8	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Tableau L.5 Table des fréquences du contrôle au travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	5	3.2	3.2	3.2
	1.67	4	2.6	2.6	5.8
	2.00	16	10.3	10.3	16.1
	2.33	5	3.2	3.2	19.4
	2.67	14	9.0	9.0	28.4
	3.00	9	5.8	5.8	34.2
	3.33	13	8.3	8.4	42.6
	3.67	13	8.3	8.4	51.0
	4.00	34	21.8	21.9	72.9
	4.33	20	12.8	12.9	85.8
	4.67	11	7.1	7.1	92.9
	5.00	11	7.1	7.1	100.0
	Total	155	99.4	100.0	
Manquant	Système	1	.6		
Total		156	100.0		

Tableau L.6 Table des fréquences du soutien social des collègues

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	1	.6	.6	.6
	1.67	2	1.3	1.3	1.9
	2.00	3	1.9	1.9	3.9
	2.17	1	.6	.6	4.5
	2.33	2	1.3	1.3	5.8
	2.50	5	3.2	3.2	9.1
	2.67	2	1.3	1.3	10.4
	2.83	1	.6	.6	11.0
	3.00	7	4.5	4.5	15.6
	3.17	12	7.7	7.8	23.4
	3.33	6	3.8	3.9	27.3
	3.50	9	5.8	5.8	33.1
	3.67	7	4.5	4.5	37.7
	3.83	9	5.8	5.8	43.5
	4.00	24	15.4	15.6	59.1
	4.17	11	7.1	7.1	66.2
	4.33	12	7.7	7.8	74.0
	4.50	14	9.0	9.1	83.1
	4.67	6	3.8	3.9	87.0
	4.83	4	2.6	2.6	89.6
5.00	16	10.3	10.4	100.0	
	Total	154	98.7	100.0	
Manquant	Système	2	1.3		
Total		156	100.0		

Tableau L.7 Table des fréquences du soutien social du superviseur

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	4	2.6	2.6	2.6
	1.17	1	.6	.7	3.3
	1.33	2	1.3	1.3	4.6
	1.50	2	1.3	1.3	5.9
	1.67	1	.6	.7	6.5
	1.83	3	1.9	2.0	8.5
	2.00	3	1.9	2.0	10.5
	2.17	1	.6	.7	11.1
	2.33	4	2.6	2.6	13.7
	2.50	2	1.3	1.3	15.0
	2.67	1	.6	.7	15.7
	2.83	4	2.6	2.6	18.3
	3.00	15	9.6	9.8	28.1
	3.17	4	2.6	2.6	30.7
	3.33	14	9.0	9.2	39.9
	3.50	7	4.5	4.6	44.4
	3.67	7	4.5	4.6	49.0
	3.83	5	3.2	3.3	52.3
	4.00	19	12.2	12.4	64.7
	4.17	9	5.8	5.9	70.6
	4.33	3	1.9	2.0	72.5
4.50	14	9.0	9.2	81.7	
4.67	6	3.8	3.9	85.6	
4.83	4	2.6	2.6	88.2	
5.00	18	11.5	11.8	100.0	
	Total	153	98.1	100.0	
Manquant	Système	3	1.9		
Total		156	100.0		

## ANNEXE M

### TABLEAUX DES COEFFICIENTS DE RÉGRESSION POUR L'INTERACTION ENTRE LA PAUT ET LE CONTRÔLE AU TRAVAIL

Tableau M.1 Coefficients de régression pour l'interaction entre la PAUT et le contrôle au travail

Variables	CTV dû au temps	
	$\beta$	t
PAUT	.45**	6.22
Contrôle au travail	-.19*	-2.44
PAUT X Contrôle au travail	-.05	.65

*Note.*  $\beta$  = coefficient standardisé ; t = coefficient/erreur standard.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

Tableau M.2 Coefficients de régression pour l'interaction entre la PAUT et le contrôle au travail

Variables	CTV dû à la tension	
	$\beta$	t
PAUT	.43**	5.97
Contrôle au travail	-.16	-1.98
PAUT X Contrôle au travail	.08	.98
Salaire	-.16*	-2.17

*Note.*  $\beta$  = coefficient standardisé ; t = coefficient/erreur standard.

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$

## RÉFÉRENCES

- Akkermans, J., Schaufeli, W. B., Brenninkmeijer, V., et Blonk, R. W. B. (2013). The role of career competencies in the Job Demands—Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 356-366.
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., et Shockley, K. M. (2013). Work–family conflict and flexible work arrangements: Deconstructing flexibility. *Personnel psychology*, 66(2), 345-376.
- Altunel, M. C., Kocak, O. E., et Cankir, B. (2015). The Effect of Job Resources on Work Engagement: A Study on Academicians in Turkey. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(2), 409-417.
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., et Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management review*, 25(3), 472-491.
- Asiwe, D. N., Hill, C., et Jorgensen, L. I. (2015). Job demands and resources of workers in a South African agricultural organisation. *SA Journal of Human Resource Management*, 13(1), 1-16.
- Babakus, E., Yavas, U., et Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand–burnout–performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480-492.
- Baka, L. (2015). The effects of job demands on mental and physical health in the group of police officers. Testing the mediating role of job burnout. *Studia Psychologica*, 57(4), 285-299.

- Bakker, A. B., Boyd, C. M., Dollard, M., Gillespie, N., Winefield, A. H., et Stough, C. (2010). The role of personality in the job demands-resources model: A study of Australian academic staff. *Career Development International*, 15(7), 622-636.
- Bakker, A. B., et Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., et Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., et Schaufeli, W. B. (2003c). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior*, 62(2), 341-356.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., et Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology*, 10(2), 170-180.
- Bakker, A., Demerouti, E., et Schaufeli, W. (2003b). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal of work and organizational psychology*, 12(4), 393-417.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., et Schreurs, P. J. (2003a). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of stress management*, 10(1), 16-38.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., et Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human resource management*, 43(1), 83-104.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., et Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of educational psychology*, 99(2), 274-284.

- Bakker, A. B., Lieke, L., Prins, J. T., et van der Heijden, F. M. (2011). Applying the job demands–resources model to the work–home interface: A study among medical residents and their partners. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 170-180.
- Bakker, A. B., Van Emmerik, H., et Van Riet, P. (2008). How job demands, resources, and burnout predict objective performance: A constructive replication. *Anxiety, Stress, & Coping*, 21(3), 309-324.
- Barling, J., MacEwen, K. E., et Pratt, L. I. (1988). Manipulating the type and source of social support: An experimental investigation. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 20(2), 140-153.
- Batt, R., et Valcour, P. M. 2003. Human resources practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover. *Industrial Relations*, 42: 189-220.
- Bauer, D. J., Preacher, K. J., et Gil, K. M. (2006). Conceptualizing and testing random indirect effects and moderated mediation in multilevel models: new procedures and recommendations. *Psychological methods*, 11(2), 142-163.
- Becker, T. E. (2005). Potential problems in the statistical control of variables in organizational research: A qualitative analysis with recommendations. *Organizational Research Methods*, 8(3), 274-289.
- Berkowsky, R. W. (2013). When you just cannot get away: Exploring the use of information and communication technologies in facilitating negative work/home spillover. *Information, Communication & Society*, 16(4), 519-541.
- Bolino, M. C., et Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.
- Bond, F. W., et Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of applied psychology*, 88(6), 1057-1067.

- Borau, S., El Akremi, A., Elgaaied-Gambier, L., Hamdi-Kidar, L., et Ranchoux, C. (2015). L'analyse des effets de médiation modérée: Applications en marketing. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 30(4), 95-138.
- Boswell, W. R., et Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management*, 33(4), 592-610.
- Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B., Butts, M. M., et Becker, W. J. (2016). Managing “after hours” electronic work communication. *Organizational Dynamics*, 45(4), 291-297.
- Botha, C., et Mostert, K. (2014). A structural model of job resources, organisational and individual strengths use and work engagement. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1-11.
- Boyd, C. M., Bakker, A. B., Pignata, S., Winefield, A. H., Gillespie, N., et Stough, C. (2011). A longitudinal test of the job demands-resources model among Australian university academics. *Applied psychology*, 60(1), 112-140.
- Braine, R. D., et Roodt, G. (2011). The Job Demands-Resources model as predictor of work identity and work engagement: A comparative analysis. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 52-62.
- Brauchli, R., Jenny, G. J., Füllemann, D., et Bauer, G. F. (2015). Towards a job demands-resources health model: Empirical testing with generalizable indicators of job demands, job resources, and comprehensive health outcomes. *BioMed research international*, 2015, 1-12.
- Brauchli, R., Schaufeli, W. B., Jenny, G. J., Füllemann, D., et Bauer, G. F. (2013). Disentangling stability and change in job resources, job demands, and employee well-being—A three-wave study on the Job-Demands Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 117-129.
- Brenninkmeijer, V., Demerouti, E., le Blanc, P. M., et Hetty van Emmerik, I. J. (2010). Regulatory focus at work: The moderating role of regulatory focus in the job demands-resources model. *Career Development International*, 15(7), 708-728.

- Broeck, A. D., Baillien, E., et Witte, H. D. (2011). Workplace bullying: A perspective from the Job Demands-Resources model. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 40-51.
- Bruck, C. S., Allen, T. D., et Spector, P. E. (2002). The relation between work–family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of vocational behavior*, 60(3), 336-353.
- Buhrmester, M., Kwang, T., et Gosling, S. D. (2011). Amazon's Mechanical Turk: A new source of inexpensive, yet high-quality, data?. *Perspectives on psychological science*, 6(1), 3-5.
- Buyts, C., et Rothmann, S. (2009). Job demands and job resources in the ministry: original research. *SA Journal of Human Resource Management*, 7(1), 1-10.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198.
- Caihol-Libération, A. (2017, 3 janvier). La France se donne le droit à la déconnexion. *Le Devoir*.
- Carlson, D. S., et Frone, M. R. (2003). Relation of behavioral and psychological involvement to a new four-factor conceptualization of work-family interference. *Journal of Business and Psychology*, 17(4), 515-535.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., et Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
- Chesley, N. (2005). Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1237-1248.
- Chung, N. G., et Angeline, T. (2010). Does work engagement mediate the relationship between job resources and job performance of employees?. *African Journal of Business Management*, 4(9), 1837-1843.

- Clausen, T., et Borg, V. (2011). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665-681.
- Clausen, T., Burr, H., et Borg, V. (2014). Do psychosocial job demands and job resources predict long-term sickness absence? An analysis of register-based outcomes using pooled data on 39,408 individuals in four occupational groups. *International archives of occupational and environmental health*, 87(8), 909-917.
- Clausen, T., Nielsen, K., Carneiro, I. G., et Borg, V. (2012). Job demands, job resources and long-term sickness absence in the Danish eldercare services: a prospective analysis of register-based outcomes. *Journal of advanced nursing*, 68(1), 127-136.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300-314.
- Costa, P. L., Passos, A. M., Silva, S. A., Sacadura-Leite, E., Tavares, S. M., Spanu, F., ... Montgomery, A. (2014). Overcoming job demands to deliver high quality care in a hospital setting across Europe: The role of teamwork and positivity. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(3), 105-112.
- Crevier-Braud, L. (2016). *L'influence de l'environnement de travail sur le bien-être et la performance au travail : le rôle médiateur des besoins psychologiques*. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/8944/1/D3118.pdf>
- Cullinane, S. J., Bosak, J., Flood, P. C., et Demerouti, E. (2014). Job design under lean manufacturing and the quality of working life: a job demands and resources perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(21), 2996-3015.
- De Beer, L. T., Pienaar, J., et Rothmann Jr, S. (2013). Investigating the reversed causality of engagement and burnout in job demands-resources theory. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(1), 1-9.

- De Beer, L., Rothmann, S., et Pienaar, J. (2012). A confirmatory investigation of a job demands-resources model using a categorical estimator. *Psychological Reports, 111*(2), 528-544.
- De Bruin, K., et Yiannakis, C. (2012). Self-directed learning, job demands and job resources as predictors of job satisfaction among South African women. *African Journal of Business Management, 6*(27), 8126-8135.
- De Cuyper, N., Mauno, S., Kinnunen, U., et Mäkikangas, A. (2011). The role of job resources in the relation between perceived employability and turnover intention: A prospective two-sample study. *Journal of vocational behavior, 78*(2), 253-263.
- De Rijk, A. E., Blanc, P. M. L., Schaufeli, W. B., et Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand–control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71*(1), 1-18.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., et Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology, 86*(3), 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., et Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of advanced nursing, 32*(2), 454-464.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., et Fried, Y. (2012). Work orientations in the job demands-resources model. *Journal of Managerial Psychology, 27*(6), 557-575.
- Derks, D., et Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work–home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology, 63*(3), 411-440.
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., et Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work–home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88*, 155–177.

- Devonish, D. (2013). Job demands, health, and absenteeism: does bullying make things worse?. *Employee relations*, 36(2), 165-181.
- Diaz, I., Chiaburu, D. S., Zimmerman, R. D., et Boswell, W. R. (2012). Communication technology: Pros and cons of constant connection to work. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 500-508.
- Duxbury, L. E., et Higgins, C. A. (2001). *Work-life balance in the new millennium: where are we?: where do we need to go?* (Vol. 4). Ottawa: Canadian Policy Research Network.
- Duxbury, L. E., et Higgins, C. A. (2003). Work-life Conflict in Canada in the New Millennium-a Status Report. *The Sydney Papers*, 15(1), 41-72.
- Duxbury, L. E., Higgins, C. A., et Mills, S. (1992). After-hours telecommuting and work-family conflict: A comparative analysis. *Information Systems Research*, 3(2), 173-190.
- Duxbury, L. E., Higgins, C. A., et Thomas, D. R. (1996). Work and family environments and the adoption of computer-supported supplemental work-at-home. *Journal of Vocational Behavior*, 49(1), 1-23.
- Dwyer, D. J., et Fox, M. L. (2006). The relationship between job demands and key performance indicators: Moderating effects of job resources in call centers. *Journal of Business and Management*, 12(2), 127-145.
- Eby, L., Casper, W., Lockwood, A., Bordeaux, C. et Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/ OB: Content analysis and review of the literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124–197.
- Farndale, E., et Murrer, I. (2015). Job resources and employee engagement: a cross-national study. *Journal of Managerial Psychology*, 30(5), 610-626.
- Fenner, G. H., et Renn, R. W. (2010). Technology-assisted supplemental work and work-to-family conflict: The role of instrumentality beliefs, organizational expectations and time management. *Human Relations*, 63(1), 63-82.

- Fenner, G. H., et Renn, R. W. (2004). Technology-assisted supplemental work: Construct definition and a research framework. *Human Resource Management*, 43(2-3), 179-200.
- Ford, M. T., Heinen, B. A., et Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: a meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of applied psychology*, 92(1), 57-80.
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : Méthodes quantitatives et qualitatives* (3e éd.). Montréal, Canada : Chenelière Éducation.
- Frone, M. R., Russell, M., et Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of applied psychology*, 77(1), 65-78.
- Gabel-Shemueli, R., Dolan, S. L., et Ceretti, A. S. (2014). Being engaged: The multiple interactions between job demands and job resources and its impact on nurses engagement. *International Journal of Nursing*, 3(2), 17-32.
- Gajendran, R. S., et Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of applied psychology*, 92(6), 1524-1541.
- Ganster, D. C., et Fusilier, M. R. (1989). Control in the workplace. *International review of industrial and organizational psychology*, 4, 235-280.
- Gao, L., et Jin, W. (2015). Work-family conflict mediates the association between job demands and life and job satisfaction in Chinese middle-level managers. *Current Psychology*, 34(2), 311-320.
- Goh, Z., Ilies, R., et Wilson, K. S. (2015). Supportive supervisors improve employees' daily lives: The role supervisors play in the impact of daily workload on life satisfaction via work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 65-73.

- Gosling, S. D., Vazire, S., Srivastava, S., et John, O. P. (2004). Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about internet questionnaires. *American psychologist*, 59(2), 93-104.
- Greenhaus, J. H., et Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Grzywacz, J. G., et Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 111-126.
- Guglielmi, D., Simbula, S., Schaufeli, W. B., et Depolo, M. (2012). Self-efficacy and workaholism as initiators of the job demands-resources model. *Career Development International*, 17(4), 375-389.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., et Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: The moderating role of job resources. *European journal of oral sciences*, 113(6), 479-487.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., et Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
- Harris, K. J., Marett, K. et Harris, R. B. (2011). Technology-Related Pressure and Work-Family Conflict : Main Effects and an Examination of Moderating Variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(9), 2077-2103.
- Hayes, A. (2018). FAQ - The PROCESS macro for SPSS and SAS. Récupéré de : <http://www.processmacro.org/faq.html>
- Hayes, A. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. (2e éd.). New York : Guilford Publications.
- Hetty van Emmerik, I. J., Bakker, A. B., et Euwema, M. C. (2009). Explaining employees' evaluations of organizational change with the job-demands resources model. *Career Development International*, 14(6), 594-613.

- Hinkley, D. V. (1988). Bootstrap methods. *Journal of the Royal Statistical Society. Series B (Methodological)*, 321-337.
- Hino, A., Inoue, A., Kawakami, N., Tsuno, K., Tomioka, K., Nakanishi, M., ... Hiro, H. (2015). Buffering effects of job resources on the association of overtime work hours with psychological distress in Japanese white-collar workers. *International archives of occupational and environmental health*, 88(5), 631-640.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hoffman, D. L., Novak, T. P., et Venkatesh, A. (2004). Has the Internet become indispensable?. *Communications of the ACM*, 47(7), 37-42.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support* (2e éd.). Boston, États-Unis : Addison-Wesley.
- House, J. S., Umberson, D., et Landis, K. R. (1988). Structures and processes of social support. *Annual review of sociology*, 14(1), 293-318.
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., et Taris, T. W. (2011). The Job Demands–Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of vocational behavior*, 79(1), 181-190.
- Huynh, J. Y., Metzger, J. C., et Winefield, A. H. (2012). Engaged or connected? A perspective of the motivational pathway of the job demands-resources model in volunteers working for nonprofit organizations. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 870-898.
- Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S., et Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behaviors at home. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1368-1379.

- Inoue, A., Kawakami, N., Tsuno, K., Shimazu, A., Tomioka, K., et Nakanishi, M. (2013). Job demands, job resources, and work engagement of Japanese employees: a prospective cohort study. *International archives of occupational and environmental health*, 86(4), 441-449.
- Inoue, A., Kawakami, N., Tsutsumi, A., Shimazu, A., Miyaki, K., Takahashi, M., ... Totsuzaki, T. (2014). Association of job demands with work engagement of Japanese employees: comparison of challenges with hindrances (J-HOPE). *PLOS ONE*, 9(3), 1-8.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R., et Davids, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand, and production responsibility. *Journal of applied psychology*, 78(5), 753-762.
- Janssen, O. (2001). Fairness perceptions as a moderator in the curvilinear relationships between job demands, and job performance and job satisfaction. *Academy of management journal*, 44(5), 1039-1050.
- Janssen, P. P., Peeters, M. C., de Jonge, J., Houkes, I., et Tummers, G. E. (2004). Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work-home interference. *Journal of vocational behavior*, 65(3), 411-429.
- Kalliath, T., et Brough, P. (2008). Work-life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of management et organization*, 14(03), 323-327.
- Karatepe, O. M. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout? A study in the city of Ankara, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(1), 44-65.
- Karatepe, O. M. (2012). Job resources, work engagement, and hotel employee outcomes: a time-lagged analysis. *Economic Research*, 25(4), 1127-1140.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- 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.

- Khan, A., et Yusoff, R. B. M. (2016). A Study on Dynamic Links between Resources, Work Engagement and Job Performance in Academia of Pakistan. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 544-550.
- Kim, H., et Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.
- Kossek, E., Lewis, S., et Hammer, L. B. (2010). Work—life initiatives and organizational change: Overcoming mixed messages to move from the margin to the mainstream. *Human relations*, 63(1), 3-19.
- Lapierre, L. M., et Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of occupational health psychology*, 11(2), 169-181.
- Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., et Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands–Resources model. *Journal of vocational behavior*, 71(3), 429-445.
- Li, F., Jiang, L., Yao, X., et Li, Y. (2013). Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance. *Accident Analysis & Prevention*, 51, 243-251.
- Loi, R., Liu, Y., Lam, L. W., et Xu, A. J. (2016). Buffering emotional job demands: The interplay between proactive personality and team potency. *Journal of Vocational Behavior*, 95, 128-137.
- Maden-Eyiusta, C., et Maden-Eyiusta, C. (2016). Job resources, engagement, and proactivity: a moderated mediation model. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1234-1250.
- Mäkikangas, A., Bakker, A. B., Aunola, K., et Demerouti, E. (2010). Job resources and flow at work: Modelling the relationship via latent growth curve and mixture model methodology. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 795-814.

- Malhotra, N. (2014). *Études marketing* (6e éd.). Montreuil, France : Pearson France.
- Mauno, S., Kinnunen, U., et Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of vocational behavior*, 70(1), 149-171.
- McGregor, A., Magee, C. A., Caputi, P., et Iverson, D. (2016). A job demands-resources approach to presenteeism. *Career Development International*, 21(4), 402-418.
- Messersmith, J. (2007). Managing work-life conflict among information technology workers. *Human Resource Management*, 46(3), 429-451.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. et Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 689-725.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., et Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Mohamed, M. N., et Messallam, A. A. (2016). The effect of job demands and job resources on academic staff satisfaction in accredited universities in egypt. *SAM Advanced Management Journal*, 81(3), 46-55.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., et Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71-94.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., et McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400-410.
- Olusa, A. O. (2015). Influence of job demand and job status on job involvement among non-burnout employees. *IFE Psychologia: An International Journal*, 23(2), 145-155.

- Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., et Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43-61.
- 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.
- Preacher, K. J., et Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior research methods*, 40(3), 879-891.
- Presti, A. L. (2013). The interactive effects of job resources and motivations to volunteer among a sample of Italian volunteers. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(4), 969-985.
- Quiñones, M., Van den Broeck, A., et De Witte, H. (2013). Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 127-134.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., et Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Reynolds, J. (2005). In the face of conflict: Work-life conflict and desired work hour adjustments. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1313-1331.
- Ribeiro, S., Bosch, A., et Becker, J. (2016). Retention of women accountants: the interaction of job demands and job resources: original research. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-11.
- Richardson, K., et Benbunan-Fich, R. (2011). Examining the antecedents of work connectivity behavior during non-work time. *Information and Organization*, 21(3), 142-160.

- Rodriguez-Muñoz, A., Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., et Bakker, A. B. (2012). Reciprocal relationships between job demands, job resources, and recovery opportunities. *Journal of personnel psychology*, 11(2), 86-94.
- Roslan, N. A., Ho, J. A., Ng, S. I., et Sambasivan, M. (2015). Job Demands et Job Resources: Predicting Burnout and Work Engagement among Teachers. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 84, 138-147.
- Rothmann, S., et Joubert, J. H. M. (2007). Job demands, job resources, burnout and work engagement of managers at a platinum mine in the North West Province. *South African Journal of Business Management*, 38(3), 49-61.
- Roussel, P. (2005). Chapitre 9. Méthodes de développement d'échelles pour questionnaires d'enquête. *Méthodes & Recherches*, 245-276.
- Sales, S. M. (1970). Some effects of role overload and role underload. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5(6), 592-608.
- Sawang, S. (2012). Is there an inverted U-shaped relationship between job demands and work engagement: The moderating role of social support?. *International Journal of Manpower*, 33(2), 178-186.
- Schaufeli, W. B. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*, 20(5), 446-463.
- Schaufeli, W. B., et Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., et Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational behavior*, 30(7), 893-917.
- Schreurs, B., Cuyper, N. D., Emmerik, I. J., Notelaers, G., et Witte, H. D. (2011). Job demands and resources and their associations with early retirement intentions through recovery need and work enjoyment. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 63-73.

- Shrout, P. E., et Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7(4), 422-445.
- Siddiqi, M. A. (2013). Job resources as organisational support, organisational citizenship behaviour and customer satisfaction: Some evidences of linkage. *Journal of Services Research*, 13(2), 95-115.
- Skinner, N., et Pocock, B. (2008). Work—life conflict: Is work time or work overload more important?. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 46(3), 303-315.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human relations*, 39(11), 1005-1016.
- Spector, P. E., et Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 356-367.
- Statistique Canada. (2017). Labour Force Survey estimates (LFS), job tenure by National Occupational Classification (NOC) and sex. Récupéré de : <http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=eng&retrLang=eng&id=2820150&pattern=&stByVal=1&p1=1&p2=31&tabMode=dataTable&csid=>
- Steiber, N. (2009). Reported levels of time-based and strain-based conflict between work and family roles in Europe: A multilevel approach. *Social Indicators Research*, 93(3), 469-488.
- Stephens, A. (2001). Job control, perceptions of control, and cardiovascular activity: An analysis of ambulatory measures collected over the working day. *Journal of Psychosomatic Research*, 50(2), 57-63.
- Stritch, J. M., Pedersen, M. J., et Taggart, G. (2017). The opportunities and limitations of using Mechanical Turk (Mturk) in public administration and management scholarship. *International Public Management Journal*, 20(3), 489-511.

- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., et Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Taylor, S. E. (2008). Fostering a supportive environment at work. *The Psychologist-Manager Journal*, 11(2), 265-283.
- Thomas, L. T., et Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of applied psychology*, 80(1), 65-78.
- Tremblay, D. G. (2001). Le télétravail: son impact sur l'organisation du travail des femmes et l'articulation emploi-famille. *Recherches féministes*, 14(2), 53-82.
- Tremblay, M. A., et Messervey, D. (2011). The Job Demands-Resources model: Further evidence for the buffering effect of personal resources. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 10-19.
- Trépanier, S. G., Fernet, C., et Austin, S. (2013). The moderating role of autonomous motivation in the job demands-strain relation: A two sample study. *Motivation and Emotion*, 37(1), 93-105.
- Trottier, M. (2015). *L'expérience quotidienne de conflit d'enrichissement entre le travail et la famille : Une étude d'échantillonnage des expériences*. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <http://www.archipel.uqam.ca/7558/1/D2851.pdf>
- Tu, Q., Wang, K., et Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77-81.
- United States Census Bureau. (2012). North American Industry Classification System. Récupéré de : <https://www.census.gov/cgi-bin/sssd/naics/naicsrch?chart=2012>

- Van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K., et van Veldhoven, M. J. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing “people work”: The impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International archives of occupational and environmental health*, 82(3), 291-303.
- Van den Tooren, M., et de Jong, J. (2014). Job demands-resources and employee health and well-being: The moderating role of contract type. *Career Development International*, 19(1), 101-122.
- Van Der Heijden, B. I., Demerouti, E., et Bakker, A. B. (2008). Work-home interference among nurses: reciprocal relationships with job demands and health. *Journal of advanced nursing*, 62(5), 572-584.
- van Hooff, M. L., Geurts, S. A., Taris, T. W., Kompier, M. A., Dijkers, J. S., Houtman, I. L., et van den Heuvel, F. M. (2005). Disentangling the causal relationships between work-home interference and employee health. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 15-29.
- Van Veldhoven, M., et Meijman, T. (1994). Het meten van Psychosociale arbeidsbelasting [The measurement of psychosocial job demands]. *Amsterdam: NIA*.
- Vantilborgh, T., Bidee, J., Pepermans, R., Griep, Y., et Hofmans, J. (2016). Antecedents of Psychological Contract Breach: The Role of Job Demands, Job Resources, and Affect. *PLOS ONE*, 11(5), 1-22.
- Verma, R., et Verma, J. (2012). The Role of Motivation as a Moderator of the Job Demand-Burnout-Performance Relationship among Service Employees in a Social Marketing Campaign. *Decision*, 39(3), 68-85.
- Vinokur, A., Schul, Y., et Caplan, R. D. (1987). Determinants of perceived social support: Interpersonal transactions, personal outlook, and transient affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(6), 1137-1145.
- Viotti, S., et Converso, D. (2016). Buffering Effect of Job Resources in the Relationship between Job Demands and Work-to-Private-Life Interference: A Study among Health-Care Workers. *Safety and health at work*, 7(4), 354-362.

- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., et Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 314-334.
- Wallgren, L. G., et Hanse, J. J. (2007). Job characteristics, motivators and stress among information technology consultants: A structural equation modeling approach. *International journal of industrial ergonomics*, 37(1), 51-59.
- Wang, Y., Huang, J., et You, X. (2016). Personal resources influence job demands, resources, and burnout: a one-year, three-wave longitudinal study. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 44(2), 247-258.
- Wang, K., Shu, Q., et Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002-3013.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., et Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational behavior*, 74(3), 235-244.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., et Schreurs, P. J. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of managerial psychology*, 22(8), 766-786.
- Yanchus, N. J., Fishman, J. L., Teclaw, R., et Osatuke, K. (2013). Employee Perceptions of Job Demands and Resources and Relationship to Engagement. *Applied HRM Research*, 13(1), 1-23.
- Yavas, U., Karatepe, O. M., et Babakus, E. (2011). Efficacy of job and personal resources across psychological and behavioral outcomes in the hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality et Tourism*, 10(3), 304-314.
- Yeh, H. J. (2015). Job demands, job resources, and job satisfaction in East Asia. *Social Indicators Research*, 121(1), 47-60.

Zis, P., Anagnostopoulos, F., et Sykioti, P. (2014). Burnout in medical residents: a study based on the job demands-resources model. *The Scientific World Journal*, 2014, 1-10.