UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL CHEZ LES SERVEUSES DU QUÉBEC

THÈSE

PRÉSENTÉE

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR

MARIE-ÈVE GIROUX

NOVEMBRE 2021

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse 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.04-2020). 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

Pour commencer, j'aimerais spécifier que j'ai beaucoup de gens à remercier pour la réalisation de ce travail ardu que fut ma thèse doctorale. Après maintes prolongations, j'y suis arrivée et c'est en très grande partie grâce à vous tous. De plus, j'aimerais m'excuser d'avance si j'oublie quelqu'un, j'aurai vraiment tenté de faire un inventaire exhaustif.

Angelo Soares, professeur titulaire au Département d'organisation et des ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal, mon directeur de thèse, mais surtout mon mentor comme mon papa aime bien vous appeler, je n'aurais jamais pu réaliser ce travail de longue haleine. Je vous admire spécialement pour votre mémoire phénoménale et vos connaissances sans fin, un grand merci à vous.

À mes deux grandes amies : Mme Geneviève St-Denis, sans toi, rien n'aurait été possible. Tu as vécu le même calvaire que moi, un peu décalé, mais quand même réaliser une thèse doctorale en ayant la possibilité de partager ces moments avec quelqu'un qui te comprend pleinement, c'est magique ! Merci tout autant à ta famille pour son soutien : Joey, Tessa, Sandro et Lise. Mme Catherine Granger, te connaitre est un plaisir, ta grande générosité, ton écoute et les moments de plaisirs. Je t'en remercie et je remercie aussi ta famille pour leur soutien : Lou, Martin, Roger, France et Josée.

À ma famille : je te remercie, Jean-Claude Giroux. Mon oncle, André Giroux, je te remercie pour ton soutien tout au long de ce parcours! David et Martin Saindon, merci de votre confiance les gars et de vos encouragements.

Un grand merci collectif à tous mes amis et connaissances qui m'ont encouragé à leur manière : Marie-Claude Armstrong, Annie Rousseau, Nadine Granger, mes voisins

Marc et Mike, mes anciens voisins Roxanne et Philippe, Christine Lavoie, Marie-Josée Mailloux, Dany Savickas, Éloise Bellisima, Mélissa D'Onofrio, Fabian Covarrubias, Dominic Sanschagrin, et Sylvain Lebfevre ainsi que sa fille Samira.

Un autre grand remerciement collectif à ma grande famille USPP : Patrice Mathern, François Lagueux et Chantale Aubin, Andrée Beauregard, Stephane Bégin, Nancy Bergeron et Renée Anne Arsenault. Un dernier merci collectif à mes collègues à travers les années : Mon superviseur à la CDAM, Alain Berger, ma superviseure à la CDLB, Marie-Andrée Lavoie, mes collègues de la CSMB (ma merveilleuse amie Nathalie Saussey).

Finalement, merci à tous mes contributeurs :

Tout d'abord, mes collaborateurs du CRIEP, qui sans eux je n'aurais jamais réussi, autant dans le travail que dans la motivation sociale : Gabrielle Ross (un énorme merci Gab, tu m'as sauvé la vie jusqu'à la dernière minute !!!!!), Philippe Lauzon (merci pour ton soutien motivationnel, je t'aime fort !), Raphaëlle Beaumont, Estefania Loza, Myriam Douadi, Éric Doucet-Larivière, Patrice Dubé Sirois et Maryse Damecours, que je félicite pour son entrée au doctorat en psychologie.

Un grand merci à la statisticienne Jill Vandermeerschen et à Raymond Laliberté, agent de recherche. En ce qui concerne Hugues Leduc, statisticien au département de psycho, je te remercie profondément pour toutes nos rencontres, pour ta disponibilité et tes précieux conseils, « J'aurai réussi mon Ph. D. grâce à Hugues ». Ne l'oublions pas !

Samuel Thibault, tu auras été un vecteur de la réussite de mon recrutement, tu es d'une générosité sans borne. Merci à Nancy Mathieu de la CSN et Pierre-Alain Belpaire, rédacteur en chef du HRImag pour la visibilité.

Finalement, un énorme et infini merci à toutes les personnes de mon entourage qui ont relayé le questionnaire, à tous les serveuses et serveurs interviewés ainsi qu'à tous les répondants du questionnaire, autant au Québec qu'outre-mer. De plus, je ne dois pas oublier les auteurs qui m'ont fourni gracieusement les versions françaises de leurs tests, c'est-à-dire M. Semmer, et sa collègue, Mme Grebner, M. De Witte, M. Eisenberger, et sa collègue, Mme Stinglhamber.

Encore une fois merci, je ne pourrai jamais vous remercier suffisamment pour toutes vos contributions. Un doctorat, c'est une histoire de soutien, d'encouragement et de compréhension, sans vous tous, je ne serais jamais devenue psychologue. MERCI !

DÉDICACE

À tous mes proches décédés

J'aimerais dédier cette thèse à mes mères qui m'ont quitté au fils des années et qui n'ont pu être présentes durant ce long processus. Ma marraine Francine, ma grand-mère, Alexandrine et ma tante Micheline, vous auriez été fières. À ma belle-mère Lucie, tu m'auras vu grandir et réaliser ce processus en grande partie. Tu nous as quittés si abruptement et si injustement en mars 2018. Je pense à toi tous les jours et je sais que la fierté emplit ton cœur.

Finalement, maman…Pierrette… Je peux enfin te rendre hommage. Déjà 19 ans depuis ton départ volontaire… que le temps passe rapidement. Tu me manques chaque jour, chaque instant, chaque seconde et j'aurais tellement désiré partager ce moment avec toi. Au fond de moi, je sais que tu me guides et m'encourage depuis toujours. Je veux te dédier cette thèse et cette consécration, car dans mon cœur cette réalisation est en très grande partie grâce à toi. La santé mentale est un privilège par les temps qui courent et je sais que les aléas de la vie t'ont submergée, mon cœur t'est grand ouvert et compréhensif. Maintenant, grâce à ce parcours doctoral en psychologie, je saisis mieux ta situation. Je vais toujours militer pour de meilleurs accès aux services en santé mentale, dont les services psychologiques. Cela aurait pu changer le cours des événements pour moi, mais surtout pour toi. La stigmatisation des troubles de santé mentale sera mon cheval de bataille et je mènerai toujours cette guerre en mémoire de toi. Je t'aime où que tu sois, je pense à toi. Ta fille qui t'aime,

Marie-Ève.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS ii

DÉDICACE v

TABLE DES MATIÈRES vi

LISTE DES FIGURES xiii

LISTE DES TABLEAUX xiv

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES ET DES ACRONYMES xviii

RÉSUMÉ xx

ABSTRACT xxii

CHAPITRE I 1
INTRODUCTION 1

1.1 Problématique 4

CHAPITRE II 13
REVUE DE LITTÉRATURE 13

2.1 Le travail dans les services 13

2.1.1 L'importance des femmes dans le secteur des services 16

2.2 Le secteur de l'hébergement et la restauration au Québec 17

2.2.1 Les conditions de travail dans le secteur de l'hébergement et de la restauration 19

2.2.2 La restauration au Québec 24

2.2.3 Fonctionnement d'un restaurant 26

2.3 Le métier de serveuse 27

2.4 Les demandes physiques du métier de serveuse 33

2.4.1 Les stresseurs environnementaux 43

2.4.2 Les troubles et les douleurs physiques 44

2.5 Les demandes cognitives du métier de serveuse 47

2.5.1 La mémoire habile 48

2.5.2 La conscience périphérique et l'attention 52

2.5.3 Les demandes cognitives entrelacées 54

2.6 Les demandes émotionnelles du métier de serveuse 55

2.7 Les demandes organisationnelles du métier de serveuse 64

2.7.1 La pression temporelle 64

2.7.2 Les interruptions de tâches 67

2.7.3 L'interdépendance 69

2.8 Récapitulatif des demandes liées au métier de serveuse dans la littérature 70

2.9 Les ressources organisationnelles du métier de serveuse 71

2.9.1 Horaires atypiques et conciliation travail-vie personnelle 72

2.10 Les ressources interpersonnelles 77

2.10.1 Le soutien des collègues 77

2.10.2 Le soutien des gestionnaires 79

2.10.3 La reconnaissance 80

2.11 Les ressources liées à la tâche 81

2.12 Les ressources spécifiques au métier de serveuse 81

2.12.1 Le manque de possibilité de prendre une pause au travail 81

2.13 Récapitulatif des ressources du métier de serveuse dans la littérature 93

2.14 Récapitulatif des demandes et des ressources déterminées par la littérature . 94

2.15 La santé psychologique au travail 96

2.15.1 La santé psychologique de la population au travail 97

2.15.2 La santé psychologique des serveuses 100

2.15.3 L'épuisement professionnel chez les serveuses 102

2.16 Conclusion de la revue de littérature 106

CHAPITRE III 107
MODÈLES THÉORIQUES ET HYPOTHÈSES 107

3.1 L'épuisement professionnel 107

3.1.1 Le modèle de l'épuisement professionnel de Maslach (1982) 109

3.1.2 MBI et MBI-GS 110

3.1.3 L'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) 113

3.2 Le travail émotionnel 114

3.2.1 Les stratégies de gestion du travail émotionnel 117

3.2.2 Les dimensions et les types de travail émotionnel 118

3.2.3 Le travail émotionnel et l'épuisement professionnel 119

3.2.4 La mesure du travail émotionnel : FEWS 123

3.3 Introduction aux modèles scientifiques de stress 125

3.3.1 Le modèle des demandes et ressources en emploi (modèle JD-R) 127

3.3.2 Le modèle JD-R : la flexibilité au cœur du modèle 127

3.3.3 Le modèle JD-R : les demandes et les ressources 129

3.3.4 Le modèle JD-R : deux processus 130

3.4 Hypothèses quantitatives de la recherche 133

CHAPITRE IV 136
ÉTUDE 1 - QUALITATIVE 136

4.1 Méthode mixte 137

4.1.1 Justification de l'utilisation d'une méthode mixte 137

4.1.2 Protocole d'intégration des méthodes qualitative et quantitative 139

4.2 Étude 1 - Méthodologie qualitative 143

4.2.1 Choix de l'outil pour le recueil des données qualitatives 144

4.2.2 Limites de l'outil de recueil de données qualitatives 146

4.2.3 Élaboration et validation du guide d'entrevue 147

4.2.4 Les sections du canevas d'entrevue 152
4.2.5 Déroulement des entrevues 154
4.2.6 Recrutement des participants 154
4.2.7 Difficultés rencontrées : critères d'inclusion et d'exclusion 156
4.2.8 La réalisation des entrevues et la notion de confidentialité 158
4.2.9 Saturation des données 159
4.2.10 Mode de constitution du corpus d'entrevue 160
4.2.11 Description du corpus d'entrevues 161
4.2.12 Méthode d'analyse des données qualitatives 165
4.2.13 Rigueur méthodologique 173

4.3 Étude 1 : Résultats qualitatifs 177

4.4 Les demandes du métier de serveuse 178
4.4.1 Les demandes physiques 178
4.4.2 Les demandes cognitives 192
4.4.3 Les demandes émotionnelles 200
4.4.4 Les demandes organisationnelles 209

4.5 Les ressources du métier de serveuse 225
4.5.1 Les ressources organisationnelles 226
4.5.2 Les ressources interpersonnelles 240
4.5.3 Les ressources liées à la tâche 266
4.5.4 Les ressources spécifiques au travail de serveuse 273

4.6 Récapitulatif des résultats qualitatifs 287

CHAPITRE V 291
ÉTUDE 2 - QUANTITATIVE 291

5.1 Étude 2 : Méthodologie quantitative 291
5.1.1 Brève description de la procédure de création du questionnaire 292
5.1.2 Le déroulement de l'Étude 2 - quantitative 294
5.1.3 La notion de confidentialité et d'anonymat 298

5.1.4 Le choix de l'échantillon final 299
5.1.5 La vérification des données 302
5.1.6 La présentation des instruments de mesure 307
5.1.7 Récapitulatif des échelles et sous-échelles 340
5.2 Étude 2 : Résultats quantitatifs 343
5.2.1 Caractéristiques de l'échantillon quantitatif 343
5.2.2 Synthèse des réponses aux échelles des demandes et des ressources 352
5.2.3 Résultats pour l'hypothèse 1 362
5.2.4 Résultats pour l'hypothèse 2 369
5.2.5 Résultats pour l'hypothèse 3 372
5.2.6 Résultats pour l'hypothèse 4 379
5.2.7 Résultats concernant la santé mentale 384
5.2.8 Récapitulation des résultats quantitatifs 386
CHAPITRE VI 388
DISCUSSION 388
6.1 Représentativité de l'échantillon quantitatif 388
6.1.1 Conclusion concernant la représentativité de notre échantillon 397
6.2 Discussion concernant l'hypothèse 1 397
6.2.1 Les demandes physiques 398
6.2.2 Les demandes cognitives 401
6.2.3 Les demandes émotionnelles 403
6.2.4 Les demandes organisationnelles 408
6.3 Discussion concernant l'hypothèse 2 409
6.3.1 Les ressources organisationnelles 410
6.3.2 Les ressources interpersonnelles 412
6.3.3 Les ressources reliées à la tâche 413
6.3.4 Les ressources spécifiques au métier de serveuse 414
6.4 Discussion concernant l'hypothèse 3 416

6.4.1 Le soutien organisationnel et les douleurs 417
6.4.2 Le plaisir au travail et la charge de travail 421
6.5 Discussion concernant l'hypothèse 4 423
6.5.1 Douleurs et soutien organisationnel 423
6.6 Discussion concernant la santé mentale 425
CHAPITRE VII 428
CONCLUSION 428
7.1 Synthèse des objectifs de recherche et des résultats 428
7.2 Forces de notre étude 432
7.2 Limites de notre étude 437
7.3 Implications pratiques et pistes de solutions 440
7.4 Perspectives de recherches futures 449
7.5 Conclusion 460
ANNEXES 461
ANNEXE A 462
LES CANEVAS D'ENTREVUES : PRÉLIMINAIRE ET FINAL 462
ANNEXE B 472
LES ANALYSES EN COMPOSANTES PRINCIPALES 472
ANNEXE C 529
RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS : ÉTUDE 2 529
ANNEXE D 540
CONSENTEMENTS LIÉS AUX ENTREVUES ET AU QUESTIONNAIRE 540
ANNEXE E 552
CHOIX DE NOTRE ÉCHANTILLON QUANTITATIF 552
ANNEXE F 561
QUESTIONNAIRE DE L'ÉTUDE 2 - QUANTITATIVE 561
ANNEXE G 594

ITEMS DES ÉCHELLES ORIGINALES ET DES ÉCHELLES FINALES 594
ANNEXE H 603
CERTIFICAT ÉTHIQUE ET RAPPORT FINAL DE CONFORMITÉ DU CERPE 603
ANNEXE I 606
PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES RÉPONSES AUX ÉCHELLES 606
ANNEXE J 629
RÉSULTATS DES RÉGRESSIONS LINÉAIRES MULTIPLES 629
ANNEXE K 665
TABLEAUX DES MODÉRATIONS NON SIGNIFICATIVES H3/H4 665
ANNEXE L 679
TABLEAUX EXEMPLIFIANT NOTRE DÉMARCHE QUALITATIVE 679
ANNEXE M 685
PLAN DÉTAILLÉ : FIDÉLITÉ ET VALIDITÉ DU QUESTIONNAIRE 685
ANNEXE N 697
PRÉ-TEST DU QUESTIONNAIRE ET MODIFICATIONS EFFECTUÉES 697
RÉFÉRENCES 717

LISTE DES FIGURES

Figure 2.1 *Nombre d'emploi par type d'industrie au Canada de 2001 à 2018* 15

Figure 2.2 *Recettes (X1000) (non désaisonnalisées) des restaurants à service complet au Québec entre 1998 et 2018* 25

Figure 3.1 *Le modèle des demandes et ressources en emploi (version récente) (Bakker et Demerouti, 2007, p.313)* 128

Figure 4.1 *Le modèle convergent (Creswell et Plano Clark, 2018, p.99)*..... 140

Figure 4.2 *Le modèle séquentiel explicatif (Creswell et Plano Clark, 2018, p.99*.... 141

Figure 4.3 *Le modèle séquentiel exploratoire (Creswell et Plano Clark, 2018, p.99)* 142

Figure 5.1 *Résultat significatif de l'effet modérateur du support organisationnel sur le lien entre le nombre de sites de douleur et la dimension de l'épuisement*..... 375

Figure 5.2 *Résultat significatif de l'effet modérateur du plaisir au travail sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement* 377

Figure 5.3 *Résultat significatif de l'effet modérateur du nombre de sites de douleur sur le lien entre le support organisationnel et la dimension du désengagement* 382

Figure 6.1 *Variation de la répartition du sexe en fonction de la tranche d'âge (Grimaud et al., 2002)* 391

Figure 6.2 *Variation de la répartition du sexe en fonction de la tranche d'âge de la présente étude*..... 392

Figure 6.3 *Variation de la répartition du sexe en fonction de l'ancienneté dans l'industrie (Grimaud et al., 2002)* 396

Figure 6.4 *Variation de la répartition du sexe en fonction de l'ancienneté dans l'industrie de la présente étude* 396

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1 *L'industrie touristique au Québec – Portrait du secteur* 18

Tableau 2.2 *Description des conditions de travail et d'emploi au Québec pour le regroupement des secteurs de l'hébergement, de la restauration, des services personnels et aux organisations, et des arts et spectacles* 21

Tableau 2.3 *Salaires et pourboires horaires reçus par les serveuses (2016 à 2019) selon le montant de la facture*..... 87

Tableau 2.4 *Récapitulatif des demandes qui sont mentionnées par la littérature* 95

Tableau 2.5 *Récapitulatif des ressources qui sont mentionnées par la littérature* 96

Tableau 2.6 *Recension des études utilisant l'IDPESQ-14, population et niveau de détresse psychologique élevée*..... 99

Tableau 3.1 *Corrélations entre les sous-dimensions du MBI (Bresò et al., 2007)* ... 111

Tableau 4.1 *Types de questions développés dans le guide d'entrevue* 149

Tableau 4.2 *Caractéristique sociobiographiques des participant.e.s à l'étude qualitative*..... 162

Tableau 4.3 *Caractéristiques socioprofessionnelles des participant.e.s à l'étude qualitative*..... 164

Tableau 4.4 *Récapitulatif des demandes déterminées par l'étude 1- qualitative* 289

Tableau 4.5 *Récapitulatif des ressources déterminées par l'étude 1 – qualitative*... 290

Tableau 5.1 *Arborescence des exclusions de l'échantillon final* 299

Tableau 5.2 *Matrice de corrélation entre l'âge et les variables dépendantes épuisement, désengagement et épuisement professionnel*..... 306

Tableau 5.3 *Propriétés de l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Demerouti et al., 2001)* 309

Tableau 5.4 *Propriétés de l'IDPESQ-14* 311

Tableau 5.5 *Propriétés de l'Areas of Worklife Survey Manual (Leiter et Maslach, 2006)* 315

Tableau 5.6 *Propriétés des échelles mesurant les demandes physiques* 316

Tableau 5.7 *Propriétés du questionnaire Nordique* 318

Tableau 5.8 *Propriétés des échelles mesurant les demandes cognitives* 319

Tableau 5.9 *Propriétés de l'échelle Frankfurt Emotion Work Scales : Échelles de travail émotionnel de Francfort (FEWS 4.0 ; Zapf et al., 1999)* 322

Tableau 5.10 *Propriétés des échelles mesurant les émotions spécifiques* 325

Tableau 5.11 *Propriétés des échelles mesurant certaines demandes émotionnelles* 327

Tableau 5.12 *Propriétés des échelles mesurant les demandes organisationnelles*... 329

Tableau 5.13 *Propriétés des échelles mesurant le conflit-vie personnelle et l'insécurité d'emploi* 332

Tableau 5.14 *Propriétés des échelles mesurant le soutien des collègues et de la gestion (Karasek et al., 1982) et le soutien organisationnel (Eisenberger et al., 2002)* 334

Tableau 5.15 *Propriétés de l'échelle mesurant le manque de ressources matérielles (liée à la tâche)* 335

Tableau 5.16 *Propriétés des échelles mesurant les ressources spécifiques au travail de serveuse)* 336

Tableau 5.17 *Récapitulatif des échelles et sous-échelles des variables dépendantes* 340

Tableau 5.18 *Récapitulatif des échelles et sous-échelles des demandes de l'étude 2 - quantitative*..... 341

Tableau 5.19 *Récapitulatif des échelles et sous-échelles des ressources de l'étude 2 - quantitative*..... 342

Tableau 5.20 *Caractéristiques sociobiographiques des participantes à l'Étude 2* .. 345

Tableau 5.21 *Caractéristiques sociobiographiques 2 des participantes à l'Étude 2* 346

Tableau 5.22 *Caractéristiques socioprofessionnelles des participantes à l'Étude 2* 347

Tableau 5.23 *Caractéristiques socioprofessionnelles 2 des participantes à l'Étude 2* 349

Tableau 5.24 *Caractéristiques socioprofessionnelles 3 des participantes à l'Étude 2* 350

Tableau 5.25 *Caractéristiques socioprofessionnelles 4 des participantes à l'Étude 2* 351

Tableau 5.26 *Points de coupure pour une échelle de Likert à 4 catégories* 354

Tableau 5.27 *Points de coupure pour une échelle de Likert à 5 catégories* 354

Tableau 5.28 *Points de coupure pour une échelle du support organisationnel (SPOS) (Likert à 7 catégories)* 355

Tableau 5.29 *Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes physiques* 356

Tableau 5.30 *Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes cognitives* 356

Tableau 5.31 *Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes émotionnelles* 357

Tableau 5.32 *Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes organisationnelles* 358

Tableau 5.33 *Récapitulatif des réponses aux échelles des normes émotionnelles*.... 359

Tableau 5.34 *Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources organisationnelles* 360

Tableau 5.35 *Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources interpersonnelles* 360

Tableau 5.36 *Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources liées à la tâche* 361

Tableau 5.37 *Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources spécifiques au métier de serveuse* 362

Tableau 5.38 *Coefficients de régression linéaire multiple des quatre demandes finales sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement* 367

Tableau 5.39 *Coefficients de régression linéaire multiple des quatre ressources finales sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement* 371

Tableau 6.1 *Comparaison de l'âge des participants avec les données préexistantes* 389

Tableau 6.2 *Comparaison du genre des participants* 390

Tableau 6.3 *Comparaison de la scolarité des participants* 392

Tableau 6.4 *Comparaison du statut d'emploi* 393

Tableau 6.5 *Comparaison du nombre d'employés dans le restaurant* 394

Tableau 6.6 *Comparaison de l'ancienneté dans le poste actuel* 394

Tableau 6.7 *Comparaison de l'ancienneté dans l'industrie* 395

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES ET DES ACRONYMES

ACP : Analyse en composantes principales

AEC : Attestation d'études collégiales

AERA : American Educational Research Association

ANOVA : Analysis of variance

APA : American Psychological Association

ARQ : Association des restaurateurs du Québec

APRQ : Association des professionnels en restauration du Québec

AWLS : Areas of Work Life Survey

CCPC : Comportements contre-productifs envers les clients

CERPE : Comités d'Éthique de la Recherche pour les Projets Étudiants

CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

CQRHT : Conseil Québécois des Ressources Humaines en Tourisme

CSN : Confédération des syndicats nationaux

CTF : conflit travail-famille

DCM : modèle des demandes et du contrôle au travail

DEC : diplôme d'études collégial

DEP : diplôme d'études professionnel

DSM-5 : Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux

EA : empathie

EQCOTESST : Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail

EH : marge de manœuvre interactionnelle

EK : contrôle lié à l'expression émotionnelle

EN : normes émotionnelles

EP : fréquence des émotions positives

ERI : effort-reward imbalance model

ES : exigences de sensibilité

ESG : École des Sciences de la Gestion

EU : ampleur du contact avec les clients

EV : fréquence des émotions négatives

EW : fréquence des émotions neutres

FEWS : Frankfurt Emotion Work Scale

INSPQ : Institut national de santé publique du Québec

IDPESQ -14 : indice de détresse psychologique de Santé Québec, 14 items

IDPESQ -29 : indice de détresse psychologique de Santé Québec, 29 items

ISQ : Institut de la Statistique du Québec

ITHQ : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

JD-R : modèle des demandes et ressources en l'emploi

HRImag : Magazine Hôtels, Restaurants & Institutions

ISTA : Instrument for stress-related job analysis

KMO : test de Kaiser-Meyer-Olkin

MBI : Maslach Burnout Inventory

MBI-GS : Maslach Burnout Inventory – General Survey

NCME : National Council on Measurement in Education

OLBI : Oldenburg Burnout Inventory

PRD : Projet de recherche doctoral

SCIAN : système de classification des industries en Amérique du Nord

SPOS : Survey of Perceived Organizational Support

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

TMS : Troubles musculosquelettiques

VIF : variance inflation factor

UQAM : Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

Dans le cadre de cette recherche doctorale, nous avons étudié les liens qui existent entre les demandes et les ressources spécifiques au travail de serveuse qui peuvent les mener à l'épuisement professionnel à l'aide du modèle des demandes et ressources en emploi ([modèle JD-R]; Demerouti *et al.*, 2001). Nous avons choisi ce métier, car il est peu étudié, encore moins en ce qui concerne l'épuisement professionnel.

Afin d'atteindre nos objectifs, nous avons réalisé cette recherche à l'aide d'une méthode mixte séquentielle. Dans une première étude qualitative, nous avons identifié les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec en réalisant 18 entrevues, ce qui nous a permis de concevoir notre questionnaire. Dans une seconde étude quantitative réalisée auprès d'un échantillon de 158 serveuses travaillant au Québec, nous avons testé nos quatre hypothèses à l'aide du questionnaire conçu avec les résultats de la première étude. La mesure de l'épuisement professionnel utilisée est l'*Oldenburg Burnout Inventory* ([OLBI] : Demerouti, 1999; Demerouti *et al.*, 2003). Celui-ci découle des principaux postulats du modèle JD-R, c'est-à-dire que les demandes mènent vers la dimension de l'épuisement et que le manque de ressource mène vers la dimension du désengagement de l'épuisement professionnel.

Concernant la première hypothèse, nous avons postulé que les demandes seraient reliées à la dimension de l'épuisement. Plusieurs demandes du métier de serveuse au Québec sont, en effet, liées à la dimension de l'épuisement de l'OLBI. Toutefois, la demande la plus associée à la dimension de l'épuisement des serveuses est la charge de travail.

En ce qui a trait à notre seconde hypothèse, nous avons postulé que le manque de ressource serait relié à la dimension du désengagement de l'OLBI. En effet, plusieurs ressources sont liées à la dimension du désengagement. Cependant, le manque de ressource le plus associé à la dimension du désengagement est le manque de cohérence des valeurs.

La troisième hypothèse concernait l'effet modérateur des ressources sur le lien entre les demandes et la dimension de l'épuisement. En effet, selon le modèle JD-R, les ressources peuvent protéger (*effet tampon*) contre le stress relié aux demandes à l'emploi. Seuls deux résultats se sont avérés significatifs. Le premier démontre que le soutien organisationnel permet de modérer le lien entre le nombre d'endroits douloureux sur le corps et la dimension de l'épuisement. Le second permet de constater que le plaisir au travail permet de modérer le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement.

La quatrième hypothèse se proposait de tester l'effet modérateur des demandes sur les liens entre les ressources et la dimension du désengagement. Le modèle JD-R postule que les ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées. Le seul résultat qui s'est avéré significatif est celui qui démontre que le lien entre le soutien organisationnel et la dimension du désengagement varie en fonction du niveau (faible, moyen, élevé) du nombre de sites de douleurs. Toutefois, bien qu'il y ait un effet protecteur du soutien organisationnel sur le désengagement pour tous les niveaux de sites de douleurs, le soutien organisationnel n'est pas associé à une plus grande diminution du désengagement lorsque le nombre de douleurs est élevé. Il n'y a donc pas d'effet potentialisateur tel que postulé.

De plus, selon nos analyses, 74,7% de notre échantillon de serveuse présente une détresse psychologique sévère et ces dernières présentent des signes d'épuisement professionnel plus élevés que celles ne présentant pas de détresse psychologique sévère.

En conclusion, nous offrirons des pistes de solutions pratiques concernant les serveuses telles que des politiques facilitant la récupération du corps ou encore la possibilité de formations. Ces propositions permettront, entre autres, aux propriétaires de restaurant et à diverses associations d'amorcer une réflexion pour améliorer les conditions de travail des serveuses. Plusieurs pistes de recherche seront aussi soulevées en lien avec le modèle JD-R et le métier de serveuse. Finalement, nous exposerons les limites et les forces de notre recherche. Tout d'abord, l'envergure de celle-ci, liée au désir d'étudier ce métier dans son entièreté, a nécessité le développement d'un long questionnaire, ce qui a diminué les chances que les participants répondent à toutes les questions. De plus, notre recherche est transversale, ce qui ne permet pas d'inférer de causalité. Toutefois, nous montrons que notre échantillon est représentatif des serveuses du Québec. De plus, notre recherche a permis démontrer le travail réel du métier de serveuse ainsi que de sa complexité.

Mots clés : épuisement professionnel, serveuses, modèle des demandes et ressources en emploi, travail émotionnel, méthode mixte

ABSTRACT

As part of this doctoral research, we investigated the links between demands and resources specific to waitress work that can lead to burnout using the Job Demands-Resources model ([JD-R]; Demerouti *et al.*, 2001). We chose this profession because it is a little studied, let alone when it comes to burnout.

In order to achieve our objectives, we performed this research using a sequential mixed method. In a first qualitative study, we identified the demands and resources specific to the waitress profession in Quebec by conducting 18 interviews, which enabled us to design our questionnaire. In a second quantitative study carried out on a sample of 158 waitresses working in Quebec, we tested our four hypotheses using the questionnaire designed with the results of the first study. The burnout measure used is the Oldenburg Burnout Inventory ([OLBI]: Demerouti, 1999; Demerouti et al., 2003). This stems from the main postulates of the JD-R model, namely that the demands lead to the dimension of exhaustion and that the lack of resources leads to the dimension of disengagement from burnout.

Regarding the first hypothesis, we postulated that the demands would be related to the dimension of exhaustion. Several demands for the profession of a waitress in Quebec are, indeed, linked to the dimension of the exhaustion of the OLBI. However, the demand most associated with the dimension of waitress burnout is workload.

Regarding our second hypothesis, we postulated that the lack of resources would be linked to the dimension of OLBI's disengagement. Indeed, several resources are linked to the dimension of disengagement. However, the lack of resources most associated with the dimension of disengagement is the lack of consistency of values.

The third hypothesis concerned the moderating effect of resources on the link between demands and the dimension of exhaustion. In fact, according to the JD-R model, resources can protect (buffer effect) against the stress related to job demands. Only two results were found to be significant. The first show that organizational support moderates the link between the number of painful places on the body and the dimension of exhaustion. The second shows that pleasure at work moderate the link between the workload and the dimension of exhaustion.

The fourth hypothesis was to test the moderating effect of demands on the links between resources and the dimension of disengagement. The JD-R model postulates that resources gain more motivational potential when demands are high. The only result that has been shown to be significant is that which demonstrates that the link between organizational support and the dimension of disengagement varies according to the level (low, medium, high) of the number of pain sites. However, although there is a

protective effect of organizational support on disengagement for all pain site levels, organizational support is not associated with a greater decrease in disengagement when the pain count is high. There is therefore no potentiating effect as postulated.

In addition, according to our analyzes, 74.7% of our waitress sample had severe psychological distress and the latter showed higher signs of burnout than those without severe psychological distress.

In conclusion, we will offer practical solutions concerning waitresses such as policies facilitating the recovery of the body or the possibility of training. These proposals will allow, among other things, restaurant owners and various associations to start thinking about improving the working conditions of waitresses. Several avenues of research will also be raised in connection with the JD-R model and the profession of waitress. Finally, we will outline the limitations and strengths of our research. First of all, the scope of it, linked to the desire to study this profession in its entirety, necessitated the development of a long questionnaire, which reduced the chances of participants answering all the questions. In addition, our research is transversal, which does not allow inference of causality. However, we show that our sample is representative of waitresses in Quebec. In addition, our research has demonstrated the real work of the waitress profession as well as its complexity.

Keywords: burnout, waitresses, Job demands-resources model, emotional labor, mixed method

CHAPITRE I
INTRODUCTION

Lorsque nous sommes habitués à quelque chose, il arrive que nous ne soyons pas conscients de son importance. C'est souvent lorsque l'on perd ce quelque chose que nous réalisons comment cette absence peut influencer notre quotidien. En effet, durant la pandémie de la COVID-19, nonobstant que certains mets pour emporter furent proposés, le gouvernement a interdit l'accès aux salles à manger des restaurants. Par conséquent, le plaisir et la socialisation liés au fait de se rassembler autour d'un bon repas préparé pour nous auront manqué à plusieurs.

Sachant qu'avant la pandémie, 71% des restaurants ne survivaient pas au-delà de 5 ans (Association des restaurateurs du Québec [ARQ], 2018). L'ARQ estimait, le 15 mai 2020, que deux restaurants sur trois fermeraient ses portes dans les six mois si le gouvernement n'autorisait pas la réouverture des salles à manger[1].

En ce sens, bien que la qualité du repas concocté par l'équipe de la cuisine soit reconnue comme primordiale à la pérennité d'un restaurant, il n'en demeure pas moins qu'un mauvais service peut entacher la réputation de ce dernier. Étant le point de contact entre la clientèle et le restaurant, la prestation de la serveuse est essentielle à l'appréciation

[1] Repéré au https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1703496/coronavirus-restaurateurs-quebec-fermeture-pandemie-livraison-restauration-commandes

de l'expérience de la clientèle même si cet aspect est souvent oublié ou négligé par les employeurs (Giddens, 1990; Pratten, 2003).

Afin de réaliser cette performance, les serveuses doivent faire face à des exigences complexes dans le cadre de leurs fonctions telles que la pression temporelle, la gestion de leurs émotions, la conscience périphérique ou encore l'interdépendance des tâches. Souvent sous-estimées, plusieurs de ces exigences restent invisibles aux yeux de tous. De plus, conjuguées à cette complexité, des recherches ont reconnu que les emplois en restauration revêtent des conditions de travail difficiles et que peu de ressources sont disponibles aux employés (Chen et Medhi, 2018; l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ, 2019); Vézina *et al.*, 2011).

Selon le modèle des demandes et ressources en emploi (Demerouti, Bakker, Nachreiner et Schaufeli, 2001), la combinaison de demandes élevées et de peu de ressources est un précurseur à des problèmes de santé mentale au travail tels que l'épuisement professionnel. En effet, chaque semaine, ce sont 500 000 Canadiens qui s'absenteront au travail à cause de leur santé mentale (Howatt *et al.*, 2018). Ainsi, l'épuisement professionnel, largement étudié dans plusieurs métiers, constitue un problème majeur pour les organisations d'aujourd'hui. Pourtant, bien que les serveuses représentent un bassin important de la main-d'œuvre au Québec[2], aucune étude n'a examiné les facteurs pouvant les mener vers l'épuisement professionnel.

En considérant ces aspects, nous nous sommes interrogées à propos du métier de serveuse. Quelles sont les demandes et les ressources liées spécifiquement à ce métier au Québec? De celles-ci, lesquelles contribuent à l'épuisement professionnel des serveuses? Y a-t-il des ressources qui permettent de minimiser le risque d'épuisement

[2] En 2016, 58 000 personnes exerçaient le métier de serveuse au Québec, dont 75% était des femmes (Emploi Québec, 2016).

professionnel chez ces travailleuses? Quelles ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées?

Quoiqu'une certaine littérature scientifique[3] existe concernant ce métier, aucune recherche prenant en considération tous ces éléments n'a été répertoriée. L'envergure d'une étude peut se situer au niveau de la quantité de données recueillies, mais aussi au niveau de la qualité de sa méthodologie ou des résultats obtenus. Nous croyons avoir réussi à relever ces défis à l'aide de notre méthodologie mixte qui nous a permis de mieux saisir l'épuisement professionnel des serveuses au Québec.

Dans la première démarche de notre recherche, nous avons réalisé des entrevues avec 18 serveuses. Ces rencontres ont été riches en informations et en émotions, car les serveuses étaient heureuses qu'on s'intéresse à elles ainsi qu'à leur travail. Ces entrevues nous ont permis d'atteindre notre premier objectif spécifique qui était d'établir les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec.

Ainsi, cette première étude qualitative a été précieuse afin de créer le questionnaire que nous allions utiliser dans notre deuxième étude quantitative. D'ailleurs, un engouement s'est créé autour de la seconde étude puisque nous avons récolté 3352 participations internationales. Toutefois, dû à l'attrition en lien avec le nombre important de questions ainsi qu'aux critères spécifiques de notre recherche, ce sont 158 questionnaires complétés qui ont été retenus pour tester nos hypothèses quantitatives. Cet échantillon est constitué exclusivement de serveuses travaillant au Québec.

[3] Par exemple : Laperrière, 2014; Andrieu et al. (1995a, 1995b); Fellay (2010); Dempsey et Filiaggi (2006); Hall(1993); Cahour et Pentimalli (2005), Etc. Cette énumération n'est pas exhaustive, mais nous allons présenter toutes ces études dans la section de la revue de littérature.

En se basant sur les postulats du modèle des demandes et ressources en emploi (modèle JD-R) (Demerouti *et al.*, 2001), les données quantitatives recueillies nous ont permis de déterminer les demandes et les ressources les plus associées à l'épuisement professionnel des serveuses au Québec ainsi qu'identifier certaines interactions entre celles-ci.

Par conséquent, nous croyons que notre recherche nous permet de mieux comprendre le métier de serveuse au Québec ainsi que la question de l'épuisement professionnel. Cette réalisation a été guidée par le désir de mieux comprendre la complexité du métier de serveuse et son effet sur la santé psychologique de ses travailleuses, mais aussi par l'intention de démontrer que ce métier mérite d'être reconnu et étudié dans son entièreté par les chercheurs et les chercheuses scientifiques.

Alors, à travers la prochaine section dédiée à la problématique, nous approfondirons la pertinence sociale et scientifique de notre recherche et nous exposerons plus en détail notre objectif principal.

1.1 Problématique

Avant même la seconde moitié du XXe siècle, le Québec connaissait une accélération de la tertiarisation de son économie (Asselain, s.d.[4]; Bédard et Grignon, 2000; Wren, 2013), c'est-à-dire que son économie s'est activement tournée vers les services à l'instar de la production de biens. Selon Dujarier (2006), le terme servir provient du latin *servitium*. À partir du XIIIe siècle, le service aurait désigné la manière de servir à table, plus précisément la fonction de domestique qui réfère à des activités humaines

4 Repéré à : https://www.universalis.fr/encyclopedie/economie-de-services/

effectuées pour le compte d'un être dit supérieur. Selon cette auteure, aujourd'hui, le terme servir réfère davantage à la notion de service qui se définirait comme le travail qui est déployé envers un client. Cela comprend toutes les activités de service comme les médecins avec leurs patients, les représentants en vente avec leurs clients ou encore les serveuses aux tables dans les restaurants.

En 2016, Emploi Québec estimait qu'il y avait 58 000 serveuses[5] au Québec, dont 75% seraient des femmes. Dans le secteur de l'hébergement et de la restauration au Québec la profession de serveuse est l'une des deux plus importantes et représente 20 %[6] de tous les emplois de ce secteur (Emploi Québec, 2016[7]). Conséquemment, cela signifie que 2,16 % des travailleuses québécoises occupaient ce métier en 2016-2017[8].

Ce métier ne nécessite pas une formation scolaire particulière et il reflète souvent un emploi à nature domestique, ainsi il est généralement considéré, à tort, comme un emploi nécessitant peu de compétences (Messing, 2000; Soares, 2011; Laperrière, 2014). Tous se sont probablement déjà fait servir dans un restaurant et même si cela fait partie de la vie quotidienne, les exigences de cet emploi demeurent sous-estimées. (Laperrière *et al.*, 2010; Laperrière, 2014). Selon Soares (2011), la non-reconnaissance de l'utilité du travail et de son bon accomplissement est souvent présente dans les métiers traditionnellement féminins. Cette non-reconnaissance mènerait à la

---

[5] Veuillez prendre note qu'afin d'alléger le texte et étant donné que les femmes représentent la majorité des travailleurs dans ce métier, le terme « serveuses » sera employé sans discrimination dans tout le texte et comprendra aussi les serveurs. Quand il sera nécessaire de parler du travail des serveurs en particulier, le genre sera spécifié. Les statistiques spécifiques de ce métier vous seront présentées dans les chapitres suivants.

[6] Les serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien occupent aussi 20% des emplois dans ce domaine d'activité.

[7] http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg322_princprof_01.asp?lang=FRAN&Porte=3&cregncmp2=QC&secttxt=721&PT4=53&sectcsect=39&cregn=QC&PT1=45&prov=FPT&PT3=13&pro=6513&PT2=17&secttypeprin=02&cregncmp1=QC

[8] Au Québec, il y a 58 000 serveurs.ses dont 75% sont des femmes, donc 43 500 sont des femmes. 2 010 000 femmes travaillaient au Québec en 2017 (ISQ, 2017). Produit croisé 43 500 X 100 divisé par 2 010 000 = 2,16%.

dévalorisation de ces emplois et des individus qui les exercent (Laperrière *et al.*, 2010; Soares, 2011).

En plus du caractère pénible des conditions de travail du métier de serveuse souligné par plusieurs études (Chen et Mehdi, 2018; Conseil Québécois Des Ressources Humaines En Tourisme [CQRHT], 2018; l'Institut de la Statistique du Québec [ISQ] (2019); Vézina *et al.*, 2011), ce dernier est peu valorisé (Laperrière, 2014, Pratten, 2003). D'ailleurs, les serveuses peuvent même ressentir de la gêne à révéler leur métier; elles sont régulièrement représentées comme des travailleuses peu scolarisées et même inintelligentes (Laperrière, 2014). De surcroît, il se dégage la perception d'un emploi transitoire et facile à réaliser (Fellay, 2010; Laperrière, 2014), pourtant la profession de serveuse aux tables est un métier complexe.

Selon leur modèle JD-R, Demerouti *et al.* (2001) spécifient que les ressources sont des facteurs organisationnels qui diminuent les demandes ou les coûts associés aux demandes, stimulent la croissance, l'apprentissage et le développement ou encore des aspects fonctionnels qui permettent d'atteindre les objectifs de travail. Quant à elles, les demandes sont définies comme des aspects psychologiques, physiologiques, sociaux et organisationnels du travail qui nécessitent des habiletés ou des efforts substantiels, physiques ou psychologiques, qui sont reliés à certains coûts encore une fois physiques, émotionnels ou psychologiques. Tel que nous allons le démontrer, le métier de serveuse englobe pour sa part autant des demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles et ces travailleuses doivent déployer plusieurs stratégies physiques, cognitives ou émotionnelles pour y faire face (Fellay, 2010; Laperrière, 2014). Selon le postulat principal du modèle JD-R le stress au travail ainsi que l'épuisement professionnel se produisent lorsque les demandes au travail sont élevées et qu'elles sont conjuguées à un manque de ressources (Bakker et Demerouti, 2007)

Ainsi, selon la littérature consultée, le métier de serveuse présente plusieurs exigences au travail ainsi que des conditions de travail difficiles, ces travailleuses peuvent donc être potentiellement à risque de développer du stress au travail, ainsi que de l'épuisement professionnel. Or, il appert que les études ont déjà bien documenté les impacts des risques psychosociaux sur plusieurs types de travailleurs, dont le stress au travail et l'épuisement professionnel, mais qu'elle ne l'a pas effectué auprès du métier de serveuse.

Au plan organisationnel, la littérature mentionne que le stress peut se traduire par l'augmentation de l'absentéisme, la diminution de la motivation des employés et l'augmentation du taux de roulement (Leka *et al.*, 2004; Colligan et Higgins, 2005; Cox *et al.* 2006; Anton, 2009). La réduction de la productivité des employés, l'augmentation des pratiques dangereuses et des risques d'accident et l'atteinte à l'image de l'organisation peuvent être tout aussi dommageables (Leka *et al.*, 2004). Finalement, le stress peut occasionner une augmentation des coûts reliés aux indemnités et à l'incapacité de travailler et une augmentation des plaintes des clients (Leka *et al.*, 2004).

Du côté de l'employé, le stress peut avoir des conséquences physiques aussi bien que psychologiques. Il peut provoquer de la fatigue ou de l'insomnie (Henry *et al.*, 2008; Leka *et al.*, 2004) et, s'il est prolongé, peut mener à des problèmes gastriques ou cardiaques (Bosma *et al.*, 1998; Kivimaki *et al.*, 2013; Kristensen, 1996; Nakata *et al.* 2004), à des possibilités d'affaiblissement du système immunitaire (Peters *et al.*, 1999), du diabète de type II, de l'hypertension ou même le cancer (Leka *et al.*, 2004). Psychologiquement, le stress peut diminuer l'estime de soi et la satisfaction au travail. Il peut mener à l'anxiété, l'irritabilité, l'épuisement émotionnel, l'incapacité à se relaxer ou à se concentrer et peut même créer de la difficulté à penser ou à prendre des décisions (Leka *et al.*, 2004). Finalement, il peut engendrer des troubles psychiatriques (Stansfeld *et al.*, 1995) et la dépression (Kawakami *et al.*, 1992; Virtanen *et al.*, 2012).

En effet, Smetanin *et al.* (2011) révèlent que les problèmes de santé mentale coûtent au moins 50 milliards de dollars par an à l'économie canadienne, dont 42,3 milliards de dollars en coûts directs et 6,3 milliards de dollars en coûts indirects. Selon la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Canada (2012), cela représenterait 2,8 % du produit intérieur brut au Canada en 2011. De plus, il semblerait que l'incidence des troubles de santé mentale en milieu de travail soit 60% plus élevée que dans l'ensemble de la population canadienne. Notamment, les taux les plus élevés se retrouveraient dans le secteur des services. Effectivement, on trouve la plus forte prévalence de problèmes de santé mentale au cours de la vie chez les employés de l'administration publique, de l'information, de la culture et des loisirs ainsi que de l'hébergement et de la restauration (Le Conference Board du Canada, 2016). De plus, une étude concernant le travail et le bien-être psychologique en France mentionne que le métier de serveuse se retrouve en 2^{e} position des 15 métiers les moins favorables au bien-être psychologique (Coutrot, 2018).

Prenant en considération que l'on estimait une croissance forte du secteur de l'hébergement et de la restauration au Québec entre 2017-2020 (2% selon le CQRHT, 2017), que l'industrie de la restauration au Québec représente, à elle seule, 12,5 milliards de chiffre d'affaires et que la restauration au Québec fait face à un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de faillites importantes au Québec (ARQ, 2018), il semble très pertinent d'étudier la santé mentale et les aspects qui y contribuent chez les serveuses du Québec.

En effet, la santé mentale des serveuses peut avoir des conséquences importantes pour les entreprises, dont entre autres, l'intention de quitter (Jung et Yoon, 2014) et des comportements contre-productifs envers les clients (Hunter et Penney, 2014). Ces conséquences seraient très inopportunes dans le contexte québécois actuel. De plus, Pratten (2003) souligne, lui aussi, que l'importance du métier de serveuse est sous-

estimée. Selon lui, l'embauche et la rétention de serveuses qualifiées devraient être considérées comme vitales pour un restaurant, car, entre autres, les clients les côtoient régulièrement et qu'ils n'ont souvent aucun autre contact avec les autres corps de métier dans le restaurant. Fellay (2010) abonde dans le même sens :

> Nombreuse en termes d'effectifs, en première ligne et directement au contact de la clientèle, la catégorie des serveuses et serveurs de restaurant s'apparente cependant à des « travailleurs de l'ombre », tant il est peu question d'elle au niveau politique, médiatique et dans le champ scientifique. Que penser en effet des nombreux articles de presse consacrés aux meilleurs restaurants et aux bonnes adresses, quand parallèlement il n'est jamais question de celles et ceux qui servent ces repas et dont le travail participe directement à la réputation de l'établissement ? Pourtant, ce personnel ne travaille pas dans l'ombre. Il opère dans des lieux publics dont la fréquentation s'est largement démocratisée. Il est sous les feux de la rampe, mais on ne le voit pas, on l'oublie, on l'ignore, parfois même on le méprise. (Fellay, 2010, p.14)

Ainsi, il existe une certaine littérature sur le métier de serveuse, mais il demeure que celui-ci est peu étudié même si leur performance est essentielle au succès de l'organisation (Pratten, 2003; Messing, 2000). Or, comme il a été déjà mentionné, il appert que les recherches ont déjà bien documenté les impacts des risques psychosociaux de plusieurs types de travailleurs ainsi que les liens entre ces derniers et l'épuisement professionnel. En effet, les études sur l'épuisement professionnel ont principalement porté sur les populations d'infirmières (Aiken *et al.*, 2002), de médecins (Prins *et al.* 2007), d'enseignants (Brouwers, et Tomic, 2000), de policiers (Roz et Dimpal, 2017) ou de dentistes (Nergiz, Umut, Göknil, Baris, et Yüksel, 2004).

Qu'en est-il du métier de serveuses aux tables au Québec? Peut-il mener à l'épuisement professionnel? Si oui, quels sont les risques psychosociaux (demandes et ressources) spécifiquement reliés à ce métier et comment interagissent-ils? Il nous semble important de tenter de répondre à ces questionnements afin de se préoccuper plus activement de la santé mentale de ces travailleuses. Ainsi, l'objectif général de cette

recherche doctorale sera d'étudier les liens existants entre les demandes et les ressources spécifiques au travail de serveuse pouvant les mener à l'épuisement professionnel en utilisant les postulats du modèle JD-R de Demerouti *et al.* (2001).

Afin atteindre cet objectif, cette recherche se scinde en plusieurs chapitres. Le chapitre II permettra de présenter la revue de littérature plus en profondeur. Il traitera du travail dans le secteur des services ainsi que de l'importance des femmes dans ce secteur. Par la suite, ce chapitre abordera le secteur de l'hébergement et de la restauration, ses conditions de travail et, plus précisément, la restauration au Québec ainsi que le fonctionnement d'un restaurant. Ensuite, nous exposerons les connaissances scientifiques en ce qui a trait au métier de serveuse, c'est-à-dire sa description de tâches, les demandes et les ressources qui y sont associées dans la littérature ainsi que leur santé psychologique.

Le chapitre III portera sur les modèles théoriques et les hypothèses de recherche. Le premier modèle théorique que nous aborderons sera celui de l'épuisement professionnel, c'est-à-dire que nous parlerons de son historique, du modèle de Maslach (1982) ainsi que des mesures de l'épuisement professionnel. En second lieu, nous exposerons le modèle théorique du travail émotionnel, son contrôle, des stratégies de gestion, ses dimensions ainsi que la mesure envisagée. Troisièmement, nous présenterons succinctement les modèles de stress au travail ainsi que le modèle que nous utiliserons, c'est-à-dire le modèle JD-R de Demerouti *et al.* (2001). Finalement, nous exposerons nos objectifs de recherches ainsi que les hypothèses quantitatives associées.

En ce qui concerne le chapitre IV, celui-ci portera sur notre Étude 1 - qualitative. Dans la première partie de ce chapitre, nous aborderons la méthodologie mixte qui sera utilisée dans notre recherche ainsi que son protocole d'intégration. Dans la deuxième partie de ce chapitre, nous présenterons la méthodologie qualitative de notre première

étude. Dans cette section, nous porterons l'attention sur les fondements épistémologiques, le choix de notre outil de recherche, le déroulement de cette étude, l'échantillon qualitatif ainsi que la méthode d'analyse et la rigueur méthodologique. Dans la troisième section de ce chapitre, nous présenterons nos résultats qualitatifs. Cette section portera sur les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec que nous avons réussi à répertorier grâce à notre Étude 1. Finalement, nous allons clore ce chapitre par un récapitulatif des résultats qualitatifs.

Pour sa part, le chapitre V présentera notre Étude 2 - quantitative. La première section de ce chapitre portera sur la méthodologie quantitative de notre Étude 2. Elle présentera une brève description de la procédure de création du questionnaire. Ensuite, elle exposera le déroulement de notre Étude 2 ainsi que le choix de notre échantillon quantitatif. Finalement, elle présentera nos instruments de mesure finaux. La seconde section de ce chapitre concernera les résultats quantitatifs de l'Étude 2. Nous y aborderons les caractéristiques de notre échantillon, une synthèse des réponses obtenues à nos échelles ainsi que les résultats concernant nos quatre hypothèses quantitatives. Ce chapitre sera conclu par la présentation des résultats concernant la santé mentale de notre échantillon ainsi qu'un récapitulatif des résultats quantitatifs.

Le chapitre VI abordera la discussion de nos résultats quantitatifs en lien avec nos résultats qualitatifs et la littérature existante. Nous examinerons chacun de nos résultats quantitatifs selon les hypothèses émises au départ. Finalement, nous exposerons la discussion concernant les résultats portant sur la détresse psychologique ainsi que de l'épuisement professionnel des serveuses.

Le dernier chapitre, le chapitre VII portera sur la conclusion de cette recherche. Nous ferons d'abord un récapitulatif des faits saillants de nos résultats. Par la suite, nous exposerons les forces et les limites de notre recherche. Enfin, nous présenterons les

implications pratiques et pistes solutions ainsi que les perspectives de recherches futures.

CHAPITRE II
REVUE DE LITTÉRATURE

Le chapitre II portera sur la revue de littérature effectuée. En premier lieu, il abordera le travail dans le secteur des services ainsi que de l'importance des femmes dans ce secteur. En second lieu, nous présenterons le secteur de l'hébergement et de la restauration ainsi que ses conditions de travail. En troisième lieu, nous exposerons la littérature concernant la restauration au Québec ainsi que le fonctionnement d'un restaurant. Finalement, nous aborderons les connaissances scientifiques en ce qui concerne le métier de serveuse, c'est-à-dire sa description de tâches, les demandes et les ressources qui y sont associées dans la littérature ainsi que leur santé psychologique.

2.1 Le travail dans les services

Depuis plusieurs années, le secteur de l'économie connait des changements importants à travers le monde. Comme beaucoup d'autres pays, l'économie canadienne était, autrefois, axée sur la production de biens. Comme le mentionnent Bédard et Grignon (2000) :

> Les années 1940 constituent la ligne de démarcation dans la transformation de la composition professionnelle de la population active du pays. En 1951, pour la première fois dans l'histoire du Canada, le recensement rapportait un nombre de travailleurs dans des professions du secteur primaire (agriculteurs, pêcheurs, chasseurs, trappeurs, bûcherons, mineurs, etc.) plus bas que le nombre de

> travailleurs de types cols bleus : l'âge de l'industrialisation était arrivé ! Mais le recensement de 1951 rapportait également un plus grand nombre de travailleurs dans des professions de types cols blancs que de travailleurs de types cols bleus. Ensemble, les professionnels, gérants, commis et vendeurs formaient le plus grand groupe professionnel de la population active. L'ère postindustrielle était déjà commencée. (p.14-15)

Ainsi, depuis 1940, le marché du travail au Canada s'est beaucoup transformé. En 2000, l'économie canadienne était principalement composée d'entreprises offrant des services (Bédard et Grignon, 2000). Cette tendance n'a guère changé comme on peut le constater à la figure 2.1. Au Canada, en 2001, il y avait 9,91 millions d'emplois dans le secteur des services; en 2018, il y en avait 13,18 millions. Pour sa part, la production de biens stagne depuis 2001, passant de 2,908 millions d'emplois à 2,905 millions en 2018.

Le secteur économique des services regroupe des emplois aussi variés que, le transport, le commerce, les services aux entreprises, l'enseignement, la santé et l'administration publique, les services financiers et les services d'assurance, les communications, les services personnels et autres, la culture, les loisirs et finalement, l'hébergement et la restauration (Asselain, s.d.; Damak, Hajoui et Grenier, 2012).

Cette accélération de la tertiarisation de l'économie canadienne s'explique, entre autres, par l'avènement des technologies, la complexification des tâches dans tous les secteurs d'activité, la mondialisation et la hausse de la demande des services aux consommateurs ainsi que l'augmentation de la demande de services publics (Asselain, s.d.; DeBell, 2006; Ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie, 1996). Ces facteurs augmentent la compétition et peuvent créer de l'insécurité d'emploi, en particulier chez les ouvriers non qualifiés ou semi-qualifiés.

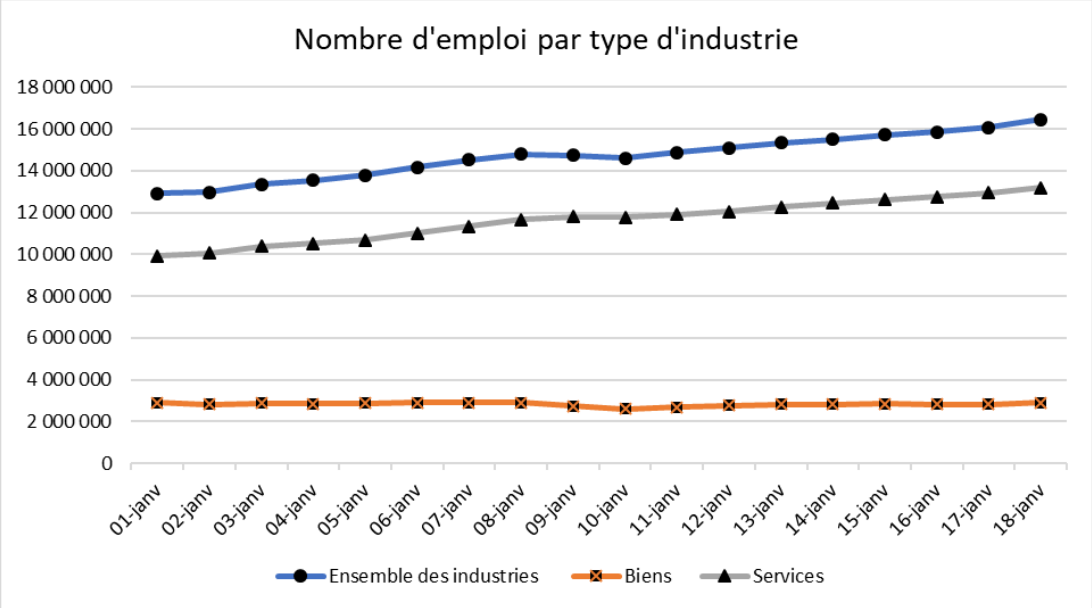

Figure 2.1

Nombre d'emplois par type d'industrie au Canada de 2001 à 2018

Note. Source : Statistique Canada. Tableau : Diffusions historiques de l'emploi et la rémunération hebdomadaire moyenne (incluant temps supplémentaire) pour l'ensemble des salariés selon l'industrie, données mensuelles désaisonnalisées.
https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410033101

De plus, ces nouveaux défis forcent les organisations à devenir plus flexibles et efficientes tout en s'assurant de la qualité des services rendus aux clients. Cette pression de rendement et de qualité se répercute aussi sur les travailleurs œuvrant au sein de ces organisations en leur imposant de se soumettre à de nouvelles exigences telles que la relation de service (Asselain, s.d.; DeBell, 2006). Cette relation nécessite des qualifications différentes de la production de biens, des qualifications souvent invisibles et associées au genre féminin (Soares, 2011).

2.1.1 L'importance des femmes dans le secteur des services

Au Canada, à partir des années 50, la participation des femmes au marché du travail a connu un essor jamais vu auparavant. Le taux d'activité des femmes sur le marché du travail en 1950 était de 21,6% (Moyser, 2017). Il a connu une constante augmentation alors qu'en 2018, 83,2% des femmes étaient actives sur le marché du travail (Statistique Canada, 2019).

Bien que le soutien familial soit un rôle attribué plus souvent qu'autrement aux femmes, les types de métiers occupés par ces dernières semblent être un reflet des rôles traditionnels qui leur sont attribués, tels que la prestation de services et de soins, ainsi que les tâches ménagères (Moyser, 2017; Soares, 2011). Autrement formulé, le genre de tâches, traditionnellement associées aux femmes dans leur vie privée, a tendance à être les mêmes dans leur vie professionnelle (Moyser, 2017; Soares, 2011). En regardant plus en profondeur, la majorité (59,2%) des femmes canadiennes exerçaient, en 1987, un emploi traditionnellement associé à leur sexe, communément nommé les métiers à col-rose (Moyser, 2017).

Aujourd'hui, cette situation n'a que très peu évolué puisque 56% des femmes exercent encore un emploi traditionnellement féminin. Elles travaillent dans cinq domaines professionnels particuliers que l'on nomme les « 5C » en anglais (clerical, caring, catering, cashiering et cleaning), c'est-à-dire les emplois cléricaux, les prestations de soins, la restauration, les emplois de caissières et finalement, de nettoyage (Moyser, 2017).

En effet, en 2016, les cinq métiers le plus exercés par les femmes au Québec sont ceux d'adjointes administratives, de vendeuses dans le commerce de détail, de caissières, d'éducatrices de la petite enfance et d'infirmières. Ces cinq métiers regroupent à eux

seuls 21,1% de la main-d'œuvre féminine québécoise (Marcoux, Bouchard et Morin, 2016). Nous pouvons constater que le secteur des services est un domaine occupé traditionnellement par les femmes.

En effet, le nombre de femmes travaillant dans le domaine des services a plus que doublé entre 1980 et 2015, passant de 850 000 à 1800 000 emplois au Québec (Cloutier, Villeneuve et Rabemananjara, 2016). Cela sous-tend qu'environ 9 femmes sur 10 travaillaient dans le secteur des services en 2016 (Cloutier, Villeneuve et Rabemananjara, 2016). Ainsi, on retrouve la plus forte concentration de femme (par rapport aux hommes) dans les secteurs d'emploi suivant, c'est-à-dire les soins de santé et l'assistance sociale (82,4 % de femmes), les services d'enseignement (69,3 % de femmes) et les services d'hébergement et de restauration (58,5 % de femmes) (Moyser, 2017).

2.2 Le secteur de l'hébergement et la restauration au Québec

Entre 2010 et 2035, RH Tourisme Canada (2016) estime que les dépenses potentielles dans les entreprises touristiques canadiennes passera de 167 milliards de dollars en 2010 à 287 milliards en 2035. Selon eux, la plus forte augmentation de main-d'œuvre se fera sentir dans le milieu de la restauration qui fournira potentiellement jusqu'à 1,23 million d'emplois à l'année au Canada en 2035. Plus précisément, le CQRHT (2017) prévoit une croissance forte de plus de 2% par année du milieu de l'hébergement et de la restauration dans leurs perspectives sectorielles 2017-2021 au Québec.

En plus du secteur de l'hébergement et de la restauration, l'industrie touristique est composée des secteurs des loisirs et divertissements, des transports de personne et des services de voyage. Selon le système de classification des industries en Amérique du

Nord (SCIAN), le secteur de l'hébergement et de la restauration est constitué, entre autres, des établissements dont la fonction principale est d'offrir de l'hébergement et des services complémentaires tels que des hôtels, des campings, des motels, des gîtes touristiques et des camps de chasse et de pêche. Il comprend aussi des entreprises qui servent des repas et des boissons, c'est-à-dire la restauration.

Tel que présenté dans le tableau 2.1, la restauration est le secteur le plus important de l'industrie touristique. Il représentait à lui seul 50% des entreprises en tourisme au Québec en 2014 ainsi que 54% des emplois en tourisme en 2012 (CQRHT, 2019).

Tableau 2.1.

L'industrie touristique au Québec – Portrait du secteur

Secteurs	Entreprises en 2014 (N = 31 292)	Emploi en 2012 (N = 344 494)
Services de voyage	4%	3%
Transport de personnes	7%	15%
Loisirs et divertissement	21%	17%
Hébergement	18%	11%
Restauration	50%	54%

Note. Source : https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/lindustrieenchiffre-1.jpg

Cette forte croissance créera de la pression sur les entreprises pour augmenter le nombre d'emplois dans ce secteur (CQRHT, 2017). Toutefois, même si les employeurs envisagent de développer leurs entreprises pour répondre à la demande touristique, ils se buteront à plusieurs obstacles. Les départs à la retraite, le vieillissement de la population et la diminution du bassin des travailleurs 15-24 ans, bassin traditionnel de

la restauration, rendront la tâche difficile aux entreprises au niveau du recrutement et de la rétention du personnel (CQRHT, 2018). De plus, comme obstacle majeur, il semble que les emplois en hébergement et restauration soient des emplois présentant des conditions de travail difficiles, ce qui ne favorisera pas l'attrait vers ce secteur.

2.2.1 Les conditions de travail dans le secteur de l'hébergement et de la restauration

Pour Hélardot (2005), le concept de précarité renvoie à l'incertitude, la fragilisation et la domination, car l'avenir d'une personne repose sur la décision d'autrui. L'emploi précaire serait de plus en plus présent, caractérisé par les emplois à contrat déterminé, les emplois à temps partiel (involontaire), les horaires atypiques et la fréquence des restructurations qui fragilisent la sécurité d'emploi (Hélardot, 2005). Cette précarisation n'échapperait pas au Québec et au Canada (Thirot, 2013), mais qu'en est-il du monde de l'hébergement et de la restauration?

En 2011, l'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST) (Vézina *et al.*, 2011) a permis d'établir un portrait des conditions de travail des travailleurs québécois ainsi que de leur santé et sécurité au travail. La collecte de données de cette recherche a commencé le 1er novembre 2007 pour se terminer le 11 février 2008. Elle visait les travailleurs québécois de 15 ans ou plus qui occupaient un emploi rémunéré comme salarié ou comme travailleur autonome, et cela, minimalement 15 heures par semaine depuis au moins huit semaines. L'étude acceptait aussi les travailleurs en congé depuis moins de 12 mois qui respectaient les critères précédents. Au terme de leur collecte, c'est 5 071 travailleurs québécois qui ont répondu à l'EQCOTESST. Cette recherche concerne tous les types de travailleurs. Les données ont aussi été classées selon des regroupements de secteurs d'activité économique, ce qui permet de les comparer. Le secteur de l'hébergement, de

la restauration, des services personnels et aux organisations, et des arts et spectacles représente 10,2 % de leur échantillon, dont 13,4 % sont des femmes et 7,3 % des hommes.

Les travailleurs de ce secteur sont peu syndiqués et présentent souvent une ancienneté de moins de 5 ans dans leur emploi. Ils considèrent que pour la majorité des travailleurs de ce secteur, la sécurité d'emploi est faible et ils présentent une précarité contractuelle[9] d'emploi plus élevée. Ils ont moins accès à des avantages sociaux (congés payés pour des raisons familiales, accès à un régime de retraite, congés maladie payés, assurance en cas de maladie) que les autres travailleurs québécois. Ils ont le taux le plus élevé de travailleurs gagnant un salaire annuel en dessous de 20 000$ et ils présentent un taux d'insatisfaction plus élevé face à celui-ci. Finalement, ils travaillent plus fréquemment sur des horaires particuliers ou atypiques (ne travaille pas seulement de jour, ne travaille jamais de jour, travaille les fins de semaine et/ou toutes les fins de semaine). Selon l'enquête, le « regroupement des secteurs de l'hébergement, de la restauration, des services personnels et aux organisations, et des arts et spectacles ressort comme particulièrement critique en termes de conditions de travail. » (Cloutier, Lippel, Boulianne et Boivin, 2011, p.133). Ces données sont présentées dans le tableau 2.2.

[9] « L'indicateur de la précarité contractuelle a été créé pour tenir compte de quatre formes de cette précarité identifiées dans la littérature scientifique comme étant associées à des conditions de travail défavorables : travailler à temps partiel à titre de salarié et vouloir travailler plus d'heures ; devenir travailleur autonome à la demande de l'employeur ; occuper un emploi assigné par une agence de placement ; avoir un emploi à durée déterminée. » (Vézina *et al.*, 2011, p.6)

Tableau 2.2

Description des conditions de travail et d'emploi au Québec pour le regroupement des secteurs de l'hébergement, de la restauration, des services personnels et aux organisations, et des arts et spectacles (Cloutier, Lippel, Boulianne et Boivin, 2011)

Indicateurs		Population de travailleurs du Québec	Le secteur de l'hébergement, de la restauration, des services personnels et aux organisations, et des arts et spectacles
Employés syndiqués		40,9%	19,3% (le plus faible taux)
Ancienneté de moins de 5 ans		45%	60,4% (le plus haut taux)
Précarité contractuelle d'emploi		12,9%	20,2%
Ma sécurité d'emploi est faible		26,7%	33,5%
Congés payés pour des raisons familiales		55,5%	37%
Accès à un régime de retraite		47%	17,8% (le plus faible taux)
Congés maladie payés		64,3%	42%
Assurance en cas de maladie		66,8%	37,7% (le plus faible taux)
Salaire annuel moins de 20 000$		18,3%	49,2% (le plus haut taux)
Taux d'insatisfaction face au salaire		34,9%	41,3%
Temps partiel		14,1%	28,0%
Ne peut pas prendre de pause au travail (payé ou non)		15,1%	21% (le plus haut taux)
Horaire	Ne travaille pas seulement de jour	13,1%	14,9% (le plus haut taux)
	Ne travaille jamais de jour	6,7%	23,9%
	Travaille la fin de semaine	59,7%	72,2% (le plus haut taux)
	Travaille toutes les fins de semaine	29,3%	62,8% (le plus haut taux)

Quelques années plus tard, l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ) (2019) présente une répartition des travailleurs salariés non étudiants dans trois niveaux de qualité de l'emploi selon les types d'industries au Québec. Selon Cloutier-Villeneuve (2018), l'ISQ (2019) a calculé la qualité de l'emploi en fonction de quatre critères. Premièrement, la qualification qui est mesurée par les exigences du poste (plus ou moins de niveau collégial) ainsi que la qualification du travailleur (un travailleur est qualifié lorsqu'il satisfait les exigences minimales du poste avec son niveau d'études).

Deuxièmement, la stabilité de l'emploi est considérée comme stable lorsque l'emploi est permanent et instable lorsqu'il est temporaire. Troisièmement, la dimension des heures de travail est divisée en quatre niveaux, soit 1-les temps partiel involontaire 2-le temps de longue durée (41heures et plus/semaine), 3-le temps partiel volontaire et 4-le temps plein de durée normale (30 à 40 heures/semaine). Finalement, le quatrième critère utilisé par ISQ (2019) est le salaire horaire.

Ainsi, un emploi de faible qualité comprend les emplois à temps partiel involontaire ainsi que les emplois rémunérés à moins de 15$ l'heure et qui sont soit 1- de faibles qualifications, 2- instables, 3- à temps plein 41 heures et plus ou 4-occupés par des travailleurs surqualifiés (ISQ, 2019).

Un emploi de moyenne qualité comprend les emplois à qualification élevée qui sont rémunérés moins de 15$ /h ainsi que les emplois rémunérés 15$/h et plus et qui sont soit 1-de faible qualification, 2- instables, 3- à temps plein 41 heures et plus ou 4-occupés par des travailleurs surqualifiés (ISQ, 2019).

Pour sa part, un emploi de qualité élevée comprend les emplois stables à qualification élevée, qui sont rémunérés 15$ / h ou plus et qui sont à temps plein 30-40 heures ou à temps partiel volontaire (ISQ, 2019).

Finalement, il est important de noter que ces calculs excluent les travailleurs autonomes ainsi que les étudiants qui travaillent. Selon ISQ (2019), les résultats présentés seraient représentatifs d'environ 75 % des emplois au Québec.

Selon leurs indices, l'industrie comportant le plus haut taux d'emplois à faible qualité est le secteur de l'hébergement et de la restauration avec 75,36% de ses emplois. De même, il présente le plus faible taux d'emplois à qualité élevée (3,56%). Ce qui démontre que la situation de ce secteur est toujours présentée comme une des moins enviables au point de vue des conditions de travail.

Au niveau du Canada, Chen et Mehdi (2018) ont évalué la qualité des emplois en fonction d'un cadre multidimensionnel mesurant six dimensions, c'est-à-dire les perspectives de carrière, le revenu et les avantages sociaux, l'environnement social, la qualité du temps de travail, les compétences et la latitude au travail ainsi que l'intensité de celui-ci. En tout, ils ont utilisé vingt-trois indicateurs pour représenter ces dimensions. Leur échantillon est composé de 10 680 travailleurs canadiens de plus de 18 ans. Cet échantillon provenait de l'Enquête sociale générale de 2016 et l'Enquête sur la population active de mars 2016. Leurs résultats stipulent que les secteurs présentant le plus de caractéristiques liées à une mauvaise qualité d'emploi sont l'hébergement et la restauration ainsi que celui des services personnels.

Ils ont classifié la qualité des indicateurs selon qu'ils sont très inférieurs, inférieurs, égaux à, supérieurs ou très supérieurs à la moyenne du groupe total. Encore une fois, le secteur de l'hébergement et de la restauration présente de pauvres conditions de travail.

En effet, aucune caractéristique supérieure ou très supérieure n'est associée au secteur de l'hébergement et de la restauration, c'est-à-dire que ce secteur n'offre aucun indicateur d'un bon ou très bon emploi au-dessus de la moyenne.

Autrement dit, ce secteur peut être considéré dans la moyenne à ce qui a trait à la sécurité d'emploi, une charge de travail souvent ingérable, des heures flexibles, la violence au travail et le soutien des gestionnaires.

Les indicateurs inférieurs à la moyenne sont les possibilités d'avancement professionnel, les horaires irréguliers involontaires, la participation aux décisions, les vacances payées ainsi que l'indemnisation des accidents du travail.

Au niveau des gains salariaux, le secteur de l'hébergement et la restauration présente un indicateur très inférieur à la moyenne. De plus, ce secteur fait piètre figure (très inférieur à la moyenne) au niveau de la possibilité de terminer de travailler durant les heures normales, de s'absenter pour des raisons personnelles et de suivre des formations (qu'elles soient formelles ou informelles). Ce secteur offre très peu la possibilité d'avoir des évaluations de rendement officielles et un organe de représentation des employés (syndicat). Finalement, le secteur de l'hébergement et de la restauration offre très peu d'avantages sociaux tels qu'un régime de retraite, des congés maladie payés, des assurances (invalidité ou médicale) et des prestations de congé parental ou de mise à pied.

2.2.2 La restauration au Québec

Comme il a été mentionné précédemment, le secteur de la restauration fait partie de l'industrie touristique. Selon l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) (2020), l'industrie de la restauration au Québec représente, à elle seule, plus de 20 737 établissements pour 13,6 milliards de chiffre d'affaires en 2018. La figure 2.2 présente les recettes des restaurants à service complets, qui sont les restaurants visés par cette

recherche. Nous pouvons constater que ces recettes sont passées de 1,32 milliard de dollars en 1998 à 2,87 milliards en 2018.

Toutefois, malgré cette croissance, rares sont les restaurants qui survivent au-delà de 9 ans (seulement 15%). C'est même plus de 71% qui auront mis la clé dans la porte après 5 ans. Plus précisément, l'ARQ (2020) rapporte que 257 restaurants ont fait faillite dans la province en 2018 (en 2014, c'était 369 restaurants qui ont fait faillite).

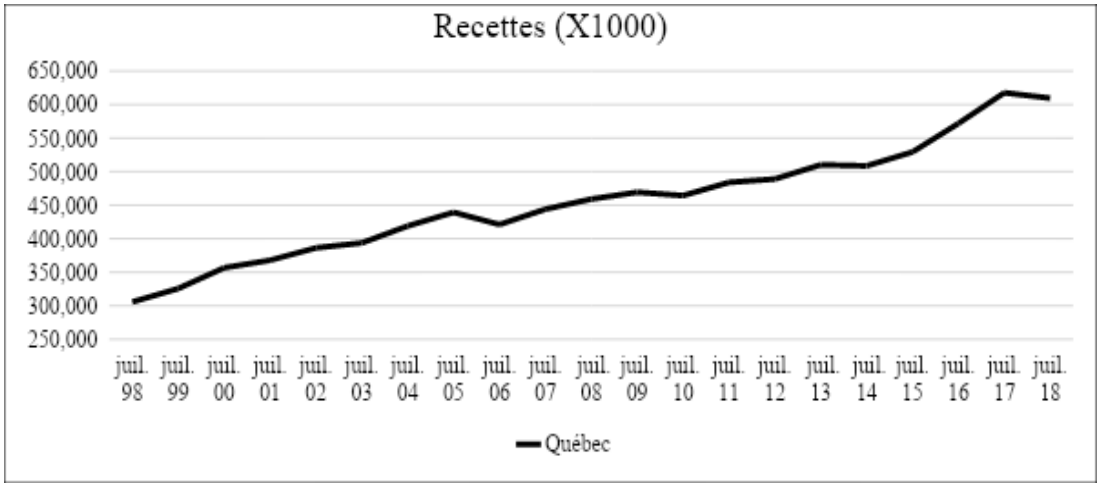

Figure 2.2
Recettes (X1000) (non désaisonnalisées) des restaurants à service complet au Québec entre 1998 et 2018
Note. Source : Statistique Canada, Enquête mensuelle sur les services de restauration et débits de boissons. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=2110001901

Ce secteur important de l'économie québécoise fait maintenant face à plusieurs enjeux liés au recrutement, ainsi qu'à la rétention de la main-d'œuvre. Selon le CQRHT (2019), il y aura 8 713 emplois vacants en 2020 alors qu'en 2035 ce sera 18 943. De plus, selon un sondage réalisé par le CQRHT (2018), 51% des travailleurs (tous métiers confondus) dans les restaurants songent à quitter leur emploi, ce qui serait inopportun

compte tenu de la rareté du personnel. Les répondants à ce sondage reprochent le manque de reconnaissance de la part des employeurs, des informations contradictoires dans le cadre de leur travail et le manque de développement continu. Ceux-ci mentionnent aussi que l'ambiance de travail, leur passion pour le métier et le contact avec les clients sont les principales raisons pour lesquelles ils demeurent avec les mêmes employeurs.

Dans un contexte de forte croissance, de pénurie de main-d'œuvre et d'importantes faillites commerciales, le secteur de la restauration devra s'intéresser activement à des solutions afin de pallier ces enjeux dans les prochaines années.

2.2.3 Fonctionnement d'un restaurant

Même si l'on considère que la restauration fait partie de l'économie de service (Statistique Canada, 2019), le restaurant est une organisation unique qui combine la production et la prestation de service (Fellay, 2010; Susskind Kacmar et Borchgrevink, 2018; Whyte, 1948). Il est entendu que le produit façonné par le restaurant est périssable et se doit d'être vendu immédiatement aux clients (Susskind Kacmar et Borchgrevink, 2018). Selon Whyte (1948), cela implique une extraordinaire coordination entre la production et le service afin d'assurer la pérennité de l'entreprise. Aucune machine ne pouvant réaliser cet objectif, cette coordination dépendrait des employés travaillant dans lesdits restaurants (Whyte, 1948).

Les restaurateurs doivent donc organiser le travail de manière effective afin d'atteindre la meilleure rentabilité. Cette organisation passe par la division et la spécialisation des tâches (Fellay, 2010; Anonyme, 2014). Cette division se serait développée afin de justement produire les repas le plus rapidement possible. Dans un restaurant, il y a donc

une « avant-scène » (la salle à manger, prestation du service) et le « derrière de la scène » (la cuisine, production) (Fellay, 2010; Goffman, 1973; Anonyme, 2014).

En général, derrière la scène, il y les cuisiniers.ères et les aide-cuisiners.ères qui préparent les repas pour les clients. Il y aussi les plongeurs.euses qui s'assurent de laver la vaisselle et de la remettre à sa place (Anonyme, 2014). Selon les restaurants, l'avant-scène peut être constituée de plusieurs postes. Les hôtes.sses s'assurent d'accueillir et d'assoir les clients à travers les sections du restaurant. Les commis-débarrasseurs.euses s'occupent de nettoyer et de ranger les tables. Les barmans ou les barmaids préparent les boissons alcoolisées et servent parfois de la nourriture. Finalement, il y a les serveurs.ses qui servent les clients dans les différentes sections du restaurant. Tous ces employés sont supervisés par des gestionnaires ou encore par les propriétaires (Anonyme, 2014). La grande différence entre l'arrière de la scène et l'avant, c'est que les employés situés en avant de la scène doivent travailler avec la clientèle (Goffman, 1973; Anonyme, 2014).

2.3 Le métier de serveuse

En consultant la littérature existante sur le métier de serveuse, nous pouvons déjà constater sa complexité ainsi que les exigences qui y sont reliées. Ainsi, nous aborderons quelques données statistiques, les demandes telles que rapportées par la littérature scientifique, les ressources disponibles ainsi que les données disponibles concernant leur santé mentale.

Selon Statistique Canada (2019), les serveuses d'aliments et de boissons, que nous nommerons seulement serveuses, travaillent principalement dans des restaurants, des bars, des hôtels, des tavernes, des salles de banquet ou des clubs privés. Comme

mentionné précédemment, 58 000 personnes étaient employées dans ces établissements, dont 16 000 à Montréal, faisant en sorte que cette profession est la plus importante en nombre dans le secteur du tourisme où elle occupe 13,1% de tous les emplois qui lui sont reliés (Emploi Québec, 2016).

Une étude réalisée pour le compte de la CQRHT (2010) mentionnait que les trois quarts de ces travailleurs sont de sexe féminin (75% comparativement à 47% dans la population active québécoise), plus du tiers ont moins de 24 ans (38% environ), un peu plus ont entre 24 et 44 ans (39% environ) et 23% ont 45 ans et plus (comparativement à 14%, 45% et 41% respectivement dans la population) (CQRHT, 2010). Concernant la scolarité, environ 10% n'ont pas terminé de formation secondaire et 75% l'ont fait. Peu ont accédé à un niveau collégial (12,5% environ) et encore moins à un niveau universitaire (environ 2,5%).

Une étude plus récente (CQRHT et ARQ, 2016) mentionne des statistiques quelque peu différentes. Cette enquête a été effectuée par un questionnaire en ligne entre septembre et octobre 2016. Ils ont récolté 1015 réponses valides, dont 36% des répondants travaillaient uniquement en cuisine, 42% uniquement en salle et finalement, 22% de l'échantillon travaillait en salle et en cuisine. Ils ont exclu les données reliées à ces participants qui travaillent dans les deux domaines, car la diversité des profils de ces travailleurs ne permettait pas d'obtenir des données fiables. Ils mentionnent que l'échantillon est représentatif de la population générale des travailleurs de la restauration (ex. : âge, scolarité, etc.). Toutefois, ils notent que la population des 25-34 est sous représentée dans leur échantillon. « Un traitement statistique (pondération) a permis de conclure que ces écarts n'affectaient pas la validité des résultats. » (CQRHT et ARQ, 2016, p.4). De plus, ils ne présentent pas les statistiques associées au genre.

En ce qui concerne les résultats que nous aborderons, seuls les résultats pour les travailleurs œuvrant en salle seront présentés, car c'est dans ce domaine qu'œuvrent

les serveuses. Cependant, il est à noter que l'enquête ne mentionne pas si les travailleurs en salle sont uniquement des serveuses ou comprennent aussi les hôtes, les commis débarrasseurs et les barmaids. De plus, il semble que les données regroupent aussi des travailleurs œuvrant dans des restaurants à service rapide et dans des débits de boissons (des bars). Ces données sont donc à prendre avec précaution, car elles ne sont pas exclusivement représentatives de notre échantillon de serveuses aux tables dans des restaurants.

Concernant l'âge, 30,3% des travailleurs ont moins de 24 ans, 33,6% ont entre 25 et 34 ans, 15,2% ont entre 35 et 44 ans, 13,8% ont entre 45 et 54 ans et finalement, 7,1% ont plus de 55 ans. De plus, 30,7% des répondants sont étudiants à temps plein ou à temps partiel. Concernant la scolarité, le diplôme secondaire a été obtenu par 19,9% des répondants et 5,1% n'ont pas terminé leurs études secondaires. 15,4% ont obtenu un diplôme collégial et 17,5% n'ont pas terminé leurs études collégiales. Finalement, 16,6% des participants ont obtenu un diplôme universitaire et 25,2% n'ont pas terminé leurs études universitaires. De plus, 33,2% des travailleurs en salle ont un diplôme en restauration.

L'enquête a aussi sondé le profil des restaurants où ces participants travaillaient. 28,9% travaillent dans des restaurants de type familiaux, 18,3% dans des restaurants hauts gamme, 14,2% dans des restaurants d'hôtel ou de commerce, 12,8% travaillent dans des bistros, 10,7% dans des débits de boissons, 5,1% dans des restaurants à service rapide (*fast-food*), 2,8% travaillent pour des traiteurs et finalement, 3,3% travaillent dans des cafés.

En ce qui concerne le nombre d'employés, 48,2% des répondants travaillent dans des restaurants composés de 1 à 20 employés. 15,3% travaillent dans des restaurants comptant entre 21 et 30 employés, 20% travaillent dans des restaurants composés de 31 à 50 employés et finalement, 16,5% travaillent dans des restaurants comptant plus

de 51 employés. En ce qui a trait au statut d'emploi, 11% des répondants se considèrent comme saisonniers, 24,8% sont à temps partiel (moins de 30 heures) et 64,2% sont à temps plein (plus de 30 heures semaine)

Finalement, cette enquête présente aussi des données concernant l'ancienneté des répondants dans l'industrie et aussi l'ancienneté dans leur poste actuel. En ce qui concerne l'ancienneté dans l'industrie, 14,1% y travaillent depuis moins de 3 ans, 11,9% travaillent dans l'industrie depuis 3 ans à 5 ans, 23,6% entre 5 et 10 ans, 26,9% entre 10 et 20 ans, 14,5% entre 20 et 30 ans et finalement, 9% travaillent dans l'industrie depuis plus de 30 ans. 19,9% des répondants travaillent pour leur employeur actuel depuis moins d'un an, 22% entre 1 et 2 ans, 29,4% entre 2 et 5 ans, 15,2% entre 5 et 10 ans et finalement, 13,5% travaillent pour leur employeur depuis plus de 10 ans.

Selon le CQRHT (2019), les principales tâches de la serveuse sont décrites comme suit :

> Un préposé au service des mets et boissons a pour fonction de servir la clientèle aux tables en expliquant le menu et la carte des boissons, en conseillant et en suggérant d'autres possibilités pour accroitre les ventes, en prenant les commandes, en apportant les repas et les boissons demandés et en faisant régler l'addition une fois le repas terminé. Il doit interagir avec la clientèle de façon à générer une relation et une ambiance reflétant les caractéristiques de l'établissement, ainsi qu'à utiliser ses compétences interpersonnelles, son sens de la psychologie des relations et ses connaissances des produits pour répondre aux attentes de la clientèle, voire pour les surpasser. Il doit également accomplir son travail tout en assurant le respect des normes de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité.

En revanche, tel que mentionné par Soares (2011), les compétences associées au travail des femmes (75% dans ce métier) demeurent souvent invisibles. En effet, comme la qualité du service qu'elles offrent repose en partie sur l'habileté à démontrer que l'emploi s'effectue sans effort, ceci réduit la visibilité de la complexité des tâches

(Fellay, 2010). La description présentée par le CQRHT (2019) ne fait pas état de toutes les exigences auxquelles font face ces travailleuses. Dejours (2007) mentionne que ce genre de description est le prescrit et qu'il diffère du travail réel dont fait l'expérience les travailleurs (Dejours, 2007). En effet, Pratten (2003) démontre dans sa recherche que plusieurs des tâches réelles des serveuses demeurent ignorées.

L'objectif de l'étude de Pratten (2003) était de faire ressortir l'importance du métier de serveuse dans le succès d'un restaurant en Angleterre. Tout d'abord, il a utilisé des bases de données statistiques. Ensuite, il a effectué des entretiens avec des propriétaires et gestionnaires de restaurants dans la région de Londres ainsi qu'avec des chefs cuisiniers (5 cafés avec services aux tables, 10 pubs servant de la nourriture et 5 restaurants figurant dans le guide « Good Food Guide »). Finalement, il a aussi pris en considération les commentaires provenant de critiques culinaires telles que Jan Moir du *Daily Telepgrah*. Les conclusions que cette étude apporte sur le travail réel des serveuses sont intéressantes.

En effet, les propriétaires et les gestionnaires questionnés mentionnaient que les tâches d'une serveuse étaient d'offrir un menu, prendre la commande, servir les breuvages et les repas, desservir, nettoyer la table et faire payer les clients et certains ont ajouté la politesse envers les clients. Selon Pratten (2003), ces descriptions, qui font référence au travail prescrit (Dejours, 2007), font paraitre les tâches du métier de serveuse comme simples à réaliser et elles ignorent des exigences réelles telles que s'assurer que la nourriture arrive chaude aux tables ou encore que les repas soient servis en même temps.

De plus, les chefs cuisiniers qu'il a rencontrés stipulaient qu'une pauvre performance reliée au service nuisait à la satisfaction du client et se répercutait sur l'appréciation du repas. Ces derniers donnaient plusieurs exemples, tels qu'un manque d'attention dans la préhension de l'assiette pouvant mener à une présentation ratée ou encore un

mauvais service de condiments ou d'ustensiles adéquats (p. ex. un couteau à steak ou à poisson) pouvant miner leurs efforts à fournir des repas de qualité. De plus, les chefs notaient que la vitesse avec laquelle la table est libérée a un impact sur le client, c'est-à-dire qu'effectué trop rapidement et le client se sent bousculé, effectué trop lentement et le client se sent négligé.

Ces informations rejoignent les critiques culinaires que Pratten (2003) a consultés, c'est-à-dire que souvent les restaurants, afin de maximiser les profits, imposent des heures de service précises lors du souper (p. ex., le client n'a d'autre choix que 17h ou 20h pour la réservation). Ce qui oblige les serveuses à presser les clients à manger afin de s'assurer que la table est libérée à l'heure convenue. En ce sens, Mme Moir, rapportait que dans le restaurant de Gordon Ramsay, recommandé par le guide Michelin[10], il n'y avait aucun doute que la nourriture était fantastique, mais qu'honnêtement, elle n'avait pas eu une bonne expérience à cause de la pression à quitter à une certaine heure, ce qui lui semblait tout aussi important. Pratten (2003) conclut que les clients ont peu d'interactions avec les autres employés du restaurant, mais qu'ils sont en contact constant avec les serveuses et qu'alors leur performance aura un impact vital sur le niveau de satisfaction du client. Selon lui, ce métier est grandement sous-estimé dans la réussite d'un restaurant en comparaison avec les chefs cuisiniers dont l'importance est largement consentie et appréciée dans la société.

Ainsi, la prochaine section permettra de mieux cerner les exigences reliées au métier de serveuse aux tables telles que les demandes physiques, émotionnelles, cognitives et organisationnelles. Le modèle JD-R[11], que nous utiliserons, définit les demandes comme des aspects psychologiques, physiologiques, sociaux et organisationnels de l'emploi qui nécessite des habiletés ou des efforts substantiels, physiques ou

10 Guide gastronomique : https://guide.michelin.com/fr/fr#
11 Le modèle JD-R sera présenté en détails dans le Chapitre III portant sur les modèles théoriques.

psychologiques, qui sont reliés à certains coûts encore une fois physiques, émotionnels ou psychologiques (Demerouti *et al.*, 2001).

Bien que certaines de ces demandes fassent partie du travail prescrit, nous pourrons constater que le travail réel est beaucoup plus imposant et complexe que ce que les descriptions de tâches peuvent énoncer.

2.4 Les demandes physiques du métier de serveuse

Au Québec, trois recherches étudiant les demandes physiques du métier de serveuse ont été répertoriées. La première est celle de Rolfe *et al.* (1982). Désirant documenter la santé des femmes enceintes, du fœtus et de l'enfant allaité dans le monde de la restauration et de l'hébergement pour le ministère des Affaires sociales, ces auteurs ont décrit, en autres, les aspects du métier de serveuse au Québec. Malheureusement, la méthodologie n'est pas détaillée. Toutefois, nous savons que les données proviennent, en autres, de l'Institut de Tourisme et d'Hôtellerie du Québec, du Centre de recherche et de statistiques sur le marché du travail et du ministère du Travail et de la Main-d'œuvre.

Comme demandes physiques, ils ont décrit la dextérité, le transport de charges, parfois lourdes, la rapidité d'exécution, la station debout et une posture de déséquilibre.

> La plupart des gens ignorent le poids d'un cabaret plein d'assiettes prêtes à être servies, ou plein d'assiettes vides de 5 ou 6 personnes. S'ils le savaient, ils ne resteraient surement pas au milieu d'une allée à jaser alors que la serveuse attend derrière les mains pleines (Rolfe *et al.*, p.49)

Ensuite, Compagnat (1985) a étudié le monde de l'hébergement et de la restauration dans la ville de Sherbrooke dans l'optique de documenter les risques pour la santé et la sécurité. Il a obtenu un échantillon de 311 questionnaires. Son échantillon était composé majoritairement de jeunes (75 % avaient moins de 35 ans et 82% moins de 40 ans) et de femmes (66 %), détenant peu d'ancienneté dans le secteur de la restauration (30% moins de 2 ans), et un taux de scolarité élevé (plus du quart ont plus de 13 ans de scolarité). L'enquête a eu lieu en utilisant un questionnaire et des entretiens. Peu de références sont faites concernant les demandes physiques dans son étude, mais les participants mentionnent quand même avoir une multiplicité de tâches effectuées dans le cadre de leur emploi. Elles rapportent comme désagréments une posture debout prolongée et le poids des cabarets.

Enfin, la troisième étude sur le métier de serveuse au Québec est celle de Laperrière (2014). Sa recherche doctorale avait comme objectif général de documenter les multiples dimensions du métier de serveuses aux tables afin de favoriser une reconnaissance et une valorisation de ce métier. Pour ce faire, elle a utilisé une méthode mixte, c'est-à-dire qualitative et quantitative. Une étude préliminaire descriptive a été effectuée dans un restaurant « haut de gamme » situé à Montréal. Elle y a effectué des entretiens, ainsi que des observations préliminaires avec sept serveurs (50 heures d'observation). Tous étaient des hommes âgés de 20 à 38 ans et ils possédaient entre 5 et 17 années d'ancienneté. Par la suite, elle a réalisé des observations principales dans deux succursales d'une chaîne de restaurants « familiaux » dans la région de Québec. Neuf serveuses, dont 8 femmes et 1 homme, ont été observées entre novembre 2005 et janvier 2006 pour un total de 33,75 heures et chaque période d'observation était suivie d'un entretien de validation des observations. En ce qui concerne les huit serveuses, ces dernières étaient âgées de 21 à 43 ans et elles possédaient entre 2 et 22 années d'ancienneté. Le seul serveur faisait partie de ce groupe était plus jeune et possédait moins d'ancienneté que ses consœurs de travail. Il est important de mentionner que les trois restaurants étaient tous syndiqués.

Finalement, Laperrière (2014) a créé un questionnaire comportant 145 questions. Ce questionnaire a été élaboré à partir des observations et des entretiens menés en première phase. Il incluait des questions sur la charge de travail, les contraintes physiques et environnementales, les stratégies pour gérer les contraintes physiques, cognitives et émotionnelles, la prévalence des douleurs à certains endroits du corps et la santé mentale.

Il est important de noter que l'indice de détresse psychologique utilisée était basé sur 1'échelle de Kessler (Kessler et al, 2002) et que l'échelle pour mesurer l'épuisement professionnel était le Copenhagen Bumout Inventory (CBI) (Kristensen *et al.*, 2005). De plus, Laperrière (2014) a utilisé le modèle demande-contrôle-soutien de Karasek (1979) et de déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist (1996) afin de mesurer les risques psychosociaux chez les serveuses. 12 questionnaires ont été recueillis par téléphone et 52 sur internet. Les 64 participants (80% de femmes et 20% d'hommes) travaillaient dans 44 restaurants de différents types et ils vivaient dans 19 villes différentes du Québec. L'âge moyen des serveuses était de 30,0 ans (± 9,8) et celui des serveurs était de 35,3 ans (± 9,9). L'ancienneté moyenne des serveuses était de 5,4 ans en moyenne et celle des serveurs était de 8,9 ans. En moyenne, les hommes travaillaient plus d'heures par semaine que les femmes (40,8 c. 25,7 heures; $p < 0,05$), mais les femmes occupaient davantage un deuxième emploi (aucun homme versus 41% des femmes). De plus, moins du quart de l'échantillon était syndiqué. Finalement, 29,7% de son échantillon était aux études.

Concernant les demandes physiques, Laperrière (2014) rapporte, en premier lieu, que les serveuses doivent réaliser toutes leurs opérations avec rapidité et précision afin de satisfaire les clients. Selon ses observations, cela impliquerait de se tenir debout de manière prolongée, de marcher continuellement et rapidement en minimisant le nombre de pas et de transporter des charges parfois plus lourdes pour gagner du temps. Concernant la marche, les neuf participants observés marchaient en moyenne 22,02

(±11,63) pas par minute pour une durée de 2 à 6,5 heures. De plus, ces actions exigeraient en même temps des précautions, c'est-à-dire des efforts cognitifs et physiques, pour éviter les maux de dos ou d'épaules ou encore les accidents associés aux planchers glissants ou à des clients distraits (Laperrière, 2014).

La France s'est aussi intéressée aux exigences physiques du métier de serveuses. Trois autres recherches ont été répertoriées. Andrieu *et al.* (1995a) ont désiré documenter la pénibilité du métier de serveuse en restauration et les pathologies éventuelles. Ils ont créé un questionnaire qui comportait 151 questions évaluant les variables sociodémographiques, les principales fonctions au travail, le vécu au travail, l'ancienneté, les horaires, etc. Ce sont les médecins qui ont rempli les questionnaires avec les participants lors de leurs examens annuels du 1er janvier au 31 décembre 1991. Ils ont également évalué le poids, la taille (l'éventuel surpoids), la présence d'une pathologie, la tension artérielle et ils ont effectué un examen des pieds.

La population étudiée travaillait dans des restaurants situés en banlieue parisienne proche de l'aérogare de Roissy Charles de Gaulle. Dans ce secteur, on retrouverait un nombre important de restaurants appartenant à des chaînes hôtelières. Ce qui fera en sorte qu'il n'y aurait pas vraiment de saison morte en raison du trafic aérien et de la proximité des zones industrielles. Ainsi, durant l'année 1991, 134 serveuses ont rempli le questionnaire : 73 hommes et 62 femmes[12]. L'échantillon portait exclusivement sur les serveuses de restaurant avec service aux tables. Ils ont exclu les restaurants de type restauration rapide et de restauration collective. Selon les médecins, la population de serveuses était jeune : 61% avaient moins de 30 ans. Ils rapportent aussi que 30% des personnes avaient commencé à travailler dans ce métier avant l'âge de 17 ans. Concernant l'ancienneté dans le métier, elle était égale ou inférieure à 5 ans. Pour sa

[12] Dans la source, même si cela ne concorde pas, il est bien mentionné 134 participants, dont 73 hommes et 62 femmes.

part, l'ancienneté dans le poste actuel était en moyenne de 3 ans. L'étude fait aussi état d'une mobilité de la main-d'œuvre, car un tiers des répondants avaient déjà travaillé dans 10 restaurants ou plus. Finalement, le tiers des serveuses considéraient leur travail pénible au niveau physique.

Ainsi, 11% de l'échantillon rapportait des postures inconfortables. Le port de charges lourdes était noté par 15 % des participants, 16% nommaient des difficultés de déplacement lié à des obstacles ou des sols glissants et le même pourcentage se plaignait de la notion de hâte ou de précipitation lors des déplacements. Finalement, 41% rapportaient devoir marcher longtemps et 81% se plaignent de la station debout et du piétinement.

Andrieu *et al.* (1995b) ont réalisé une autre recherche sur la pénibilité du métier de serveuse, mais cette fois en lien avec le mythe du « coup de feu », c'est-à-dire le moment de « *rush*[13] » créé par un achalandage plus accru sur les heures du midi (ou du souper). Ils ont procédé à des observations et à des mesures ergonomiques biomécaniques telles que la podométrie, la pesée des charges transportées ainsi que le relevé des déplacements et des postures. Leurs observations se sont limitées aux heures du midi jusqu'à ce que la diminution de la clientèle soit importante. Ils n'ont retenu encore une fois que les restaurants avec service aux tables. Malheureusement, dans cette étude, les auteurs ne mentionnaient pas le nombre de participants ni les caractéristiques sociodémographiques de leur échantillon. La seule information qu'ils précisent est que la qualification professionnelle des serveuses observées allait de l'apprenti au chef de rang.

Concernant les transports de charge, Andrieu *et al.* (1995b) ont constaté qu'une serveuse pouvait lever entre 60 kg et 400kg dans un quart de travail de 2h20 pour une

[13] Anglicisme signifiant « période achalandée ».

moyenne de 188kg. Elles ont marché entre 3 et 5km, pour une moyenne de 4,2 km et elles ont effectué en moyenne 235 allées et venues entre la salle à manger et les différents points de ramasse (cuisine, bar, etc.) dans leur quart de 2h20. En ce qui concerne les postures, les médecins du travail qui ont rempli les fiches ont relevé que les serveuses passaient 44% du temps de leur quart de travail à marcher sans charge, que le port de charge en marchant ou en étant immobile représentait 36% du temps et que les postures penchées correspondaient à 14% du quart de travail.

En 2002, trois autres médecins du travail français ont désiré examiner le métier de serveuse (Grimaud, Henri-Bonneville et Richoux, 2002). Ce sont les médecins qui ont encore une fois rempli les questionnaires avec les participants lors de leurs examens annuels. Réalisée dans le 8e et 17e arrondissement de Paris pendant l'année 2000, cette étude comporte 131 salariés participants, dont 36,2% étaient des hommes et 63,8% des femmes.

La moyenne d'âge était de 28,7 ans (médiane de 25 ans). L'ancienneté moyenne dans le métier était de 8,7 ans. L'ancienneté moyenne dans le restaurant actuel était de 3,8 ans et 31,3 % y travaillaient depuis moins de 3 mois. Un fait intéressant à noter est que les femmes entre 15 et 39 ans sont surreprésentées (66,7% à 70,2%) en comparaison avec les hommes (29,8% à 33,3%). À partir de 40 ans, l'inverse se produit, les hommes étaient plus présents que les femmes (57,1% d'hommes par rapport à 42,9% de femmes entre 40 et 49 ans et 88,9% d'hommes et 11,1% de femmes âgés de 50 à 59 ans). Ce qui semble démontrer que les femmes quittent tôt le métier en comparaison aux hommes et qu'il existe une masculinisation de la profession de serveuses aux tables à partir de l'âge de 40 ans (Grimaud *et al.*, 2002). En ce qui concerne l'ancienneté dans le métier, le même phénomène se produit (0-9 an d'ancienneté : 72,4% de femmes, après 30 ans de carrière 77,8% à 100% d'hommes). Le nombre d'enfants, en moyenne, pour les serveuses de l'échantillon était de 0,35 tandis que le nombre d'enfants moyen

dans la population féminine pour la même tranche d'âge en France est de 1,66 enfant. Selon les auteurs, cette différence est statistiquement significative.

Concernant plus précisément les contraintes physiques, les résultats démontrent que 31,3% des serveuses devaient porter des plateaux, 37,4% devaient manutentionner (lever des charges) et 61,1% devaient utiliser des escaliers.

En Suisse, la seule étude répertoriée est la recherche doctorale de Fellay (2010). Son objectif principal était de rendre compte de la nature du métier, de ce qu'il « implique en termes de contenu du travail, de tâches concrètes, de relations à la clientèle, de conditions de travail, de rapports hiérarchiques et de carrières. » (Fellay, 2010, p.14)

Pour ce faire, elle a réalisé 31 entretiens d'environ 2 heures avec des serveuses de la région lausannoise, dont 15 sont des hommes et 16 sont des femmes. Trois de ces participants étaient aussi des chefs de service participant à l'embauche des serveuses. Les répondants avaient entre 17 et 52 ans. L'entrevue portait sur les éléments suivants: la trajectoire professionnelle et l'entrée dans le métier, la formation, le contenu du travail, l'organisation et les conditions de travail, les compétences et les qualifications, les relations avec la clientèle, les collègues et les gestionnaires, la conciliation travail-vie, l'engagement au travail et la connaissance de leurs droits au travail.

Fellay (2010) nomme que les serveuses doivent posséder une certaine endurance physique et une forme d'habileté afin de pouvoir porter plusieurs assiettes en même temps, servir des plateaux remplis, aller chercher des paniers remplis de bouteilles à la cave, monter et descendre les escaliers, ranger la terrasse, supporter la chaleur de la cuisine, etc. Elle a remarqué que les jambes et les bras étaient sollicités en permanence à cause des nombreuses allées et venues et elle a remarqué des exigences de déplacement dans un climat d'urgence. De plus, puisque les serveuses doivent adopter une posture debout prolongée, qu'elles doivent être mobile et transposter des charges

lourdes, Fellay (2010) décrit qu'elles utilisent des stratégies pour économiser leur corps telles qu'organiser le travail et prioriser les tâches afin de réduire au maximum les déplacements inutiles.

Enfin, plus proches de nous, aux États-Unis, trois études principales ont été répertoriées concernant les demandes physiques liées au métier de serveuse.

Pour sa part, Rose (2001) a fait la rétrospective de la vie de serveuse de sa mère dans des restaurants de style familiaux aux États-Unis. Pour ce faire, il a réalisé trois entretiens avec sa mère. Il a aussi pu avoir accès à son journal intime et il tenait un cahier de notes afin d'y colliger les commentaires spontanés que sa mère mentionnait concernant le métier de serveuse. De plus, il a interviewé six serveuses et deux barmaids. Leurs expériences de travail variaient entre 1 an et plus de 20 ans. Elles travaillaient dans différents restaurants tels que des restaurants spécialisés dans les « steaks » ou encore dans des restaurants haut de gamme. Les entretiens ont duré entre 30 minutes et une heure. Il a aussi effectué une recension des écrits scientifiques dont plusieurs sont présentés dans notre thèse. Finalement, il a fait un recoupement entre toutes ces données afin de déceler des correspondances ou des différences.

Durant ses entretiens avec sa mère, Mme Rose, il a pu constater l'habileté motrice et la dextérité nécessaire au métier de serveuse.

> Ma mère se lève lentement de la table de la cuisine où nous menons une entrevue et se dirige vers l'évier où des assiettes sèchent sur une grille. Elle me montre. Elle tourne la paume de la main droite vers le haut, créant une surface plus large sur son avant-bras et commence à poser des assiettes, petites et grandes, du biceps au bout des doigts, en chancelant, en les superposant de manière à ce que le bas des assiettes repose sur le bord de l'autre. « Vous n'osez pas laisser une assiette toucher la nourriture », explique-t-elle. « Il faut qu'elles soient équilibrées, stables ». Puis, avec sa main gauche. Elle dispose deux tasses à café et deux sous-tasses. Elle pince en quelque sorte les soucoupes entre ses doigts et glisse son

> index entre les poignées des deux tasses. « Le café éclabousse d'un côté à l'autre si vous ne faites pas attention. Cela prend de la pratique. Vous ne pouvez tout simplement pas tout faire en même temps. » [Traduction libre][14] (Rose, 2001, p. 11)

Il mentionne donc qu'une serveuse doit pouvoir équilibrer et transporter plusieurs items en même temps en utilisant, ses paumes, ses mains, ses avant-bras et ses biceps. Durant ce temps, la serveuse doit naviguer entre les tables et les clients afin de pouvoir servir ces items.

L'étude ergonomique de Dempsey et Filiaggi (2006) s'est intéressée aux tâches physiques effectuées par les serveuses. Ils ont réalisé la passation de questionnaires avec des serveuses (65 femmes et 35 hommes) et des gestionnaires (dix) dans 10 restaurants familiaux de l'est des États-Unis. La moyenne d'âge chez les hommes est de 24,8 ans tandis que celle des femmes se situe à 25,7 ans. Les serveuses ont rapporté, dans une grande majorité (95%), que leur emploi était leur principale source de revenus et 45% ont mentionné être des étudiants. Ils ont aussi effectué des observations ainsi que des mesures ergonomiques du milieu de travail. Enfin, la hauteur des tables, la distance parcourue, le poids des assiettes et des plateaux ainsi que toutes autres mesures requises se situant dans la cuisine et la salle à manger ont été effectués.

À travers leurs observations ainsi que leurs mesures, les auteurs rapportent le transport de charges (assiettes, plateau à breuvages, bacs à glace) au niveau de la taille et de l'épaule. Ces charges peuvent peser entre 0.4 kg et 6,8 kg pour les assiettes avec une

[14] My mother gets up slowly from the kitchen table where we're conducting an interview and walks over to the sink where plates are drying in a rack. She demonstrates. She turns her right-hand palm up, creating a wider surface on her forearm, and begins placing plates, large and small, from biceps to fingertips, staggering, layering them so that the bottom of one plate rests on the edge of another. "You don't dare let a plate touch the food," she explains, "and it's got to be balanced, steady." Then with her left hand, she lays out two coffee cups and two saucers. She kind of pinches the saucers between her fingers and slips her index finger through the handles of the two cups. "The coffee splashes from one side to another if you're not careful. It takes practice. You just can't do it all at one time." (Rose, 2001, p.11)

moyenne de 1,8 (± 0,7) kg et entre 0,7 kg et 15,8 kg pour les plateaux à breuvages avec une moyenne de 6,1 (± 2,4) kg. Les bacs à glace peuvent peser jusqu'à 17, 6 kg. Les distances parcourues entre les tables et la cuisine varient entre 4 mètres et 50,6 mètres pour une moyenne de 20,3 (± 8,5) mètres. Ce qui nous permet de constater que le transport de charges et la marche sont des demandes physiques importantes chez ces travailleuses. Les auteurs concluent que le métier de serveuse présente des demandes physiques très variées. Ils constatent que c'est très difficile au niveau ergonomique de les quantifier à cause du nombre élevé de tâches effectuées rapidement et simultanément.

Wills, Davis et Kotowski (2013) ont documenté les demandes physiques des serveuses, car peu de données étaient disponibles sur les risques pour la santé, dont les troubles musculosquelettiques (TMS). À l'aide d'observations (68, 9 heures), d'un moniteur d'activité physique et de questionnaires, ils ont quantifié les demandes physiques rencontrées par les serveurs au cours d'un quart de travail complet. Ils ont évalué les postures utilisées pendant le service, le poids des plateaux, les symptômes de douleur ainsi que la charge de travail durant le quart de travail chez vingt serveuses (15 femmes, 5 hommes). Les serveuses travaillaient dans trois restaurants avec service complet de la zone métropolitaine dans un état du Midwest des États-Unis. Elles avaient au moins deux ans d'expérience et elles travaillaient pour leur employeur depuis au moins six mois.

En premier lieu, il est important de prendre en compte que la charge de travail a été considérée par 60% des participants comme étant plus légère qu'à l'habitude. L'autre 40% l'ont trouvé normale. Il se peut donc que les données suivantes soient sous-estimées.

Selon leurs observations, les serveuses ont passé 24,5% de leur temps assis, 30,9% à marcher et 44,6% en station debout. Les serveuses ont transporté entre 8,5 plateaux et

10 plateaux qui totalisait 55,4 kg à 56,4 kg[15] durant leur quart de travail. Ceci ne comptabilisait pas le transport d'assiettes. De plus, elles auraient effectué 609,8 pas par quart de travail.

Comme nous pouvons le constater, le métier de serveuse impose une multiplicité de contraintes physiques aux travailleuses. En plus de ces dernières, les serveuses doivent aussi parfois conjuguer avec des espaces de travail difficiles et des facteurs environnementaux contraignants.

2.4.1 Les stresseurs environnementaux

Depuis 1982, on relève, dans le métier de serveuse, des risques physiques pour la santé tels que les chutes, les brûlures et les difficultés circulatoires liées à la station debout (Rolfe *et al.*, 1982). Depuis ces années, on constate aussi l'impact des facteurs environnementaux tels que les contraintes thermiques (chaleur ou froid), l'éclairage déficient, le bruit, les produits chimiques et les espaces de travail restreints (Rolfe *et al.*, 1982).

Comme principales nuisances environnementales, les participants de l'étude de Compagnat (1985) ont nommé l'omniprésence de la fumée de cigarette, les planchers humides et glissants, les bruits, l'éclairage insuffisant et les écarts de température.

Dans l'étude d'Andrieu *et al.* (1995b), les serveuses ont signalé certains facteurs environnementaux (température trop élevée, chaud et froid, vapeurs, buées, fumées,

[15] 16,3kg à 16,6kg par heure pour un quart de travail de 3,4 heures.

courants d'air, odeurs) comme une gêne dans 12 % des cas. Elles se plaignaient du bruit dans 10 % des cas, mais très peu concernant l'éclairage (4 %)

Finalement, dans l'étude de Grimaud *et al.* (2002), 38,2% des salariés étaient régulièrement obligés de parler plus fort aux clients en raison du bruit environnant. Les médecins du travail ont considéré cela comme une contrainte mentale, car cela pouvait entrainer une fatigue supplémentaire (difficultés de concentration, faire répéter, risque d'erreur dans les commandes, fatigue voix/audition).

Bref, le métier de serveuse nécessite une variété de mouvements tels que le transport de charges lourdes (cabarets, torpilles, assiettes, bac à glace, etc.), position tordue ou de déséquilibre, marche et station debout prolongée, position penchée, la montée d'escaliers et l'utilisation en permanence des mains, des bras et des jambes. De plus, elles doivent faire face à des facteurs environnementaux tels que la chaleur, le froid, les changements de température, le faible éclairage, les planchers humides et glissants, le bruit, etc.

Ces exigences physiques quotidiennes ne sont certainement pas sans conséquence comme nous allons pouvoir le constater dans la prochaine section.

2.4.2 Les troubles et les douleurs physiques

Selon le Centre canadien d'hygiène et de santé au travail[16], les troubles musculosquelettiques [TMS] désignent « un ensemble d'atteintes douloureuses des muscles, des tendons et des nerfs. Le syndrome du canal carpien, la tendinite, le

[16] Repéré à https://www.cchst.ca/oshanswers/diseases/rmirsi.html

syndrome du défilé thoracobrachial et le syndrome de la tension cervicale en sont des exemples. »

Dans son questionnaire, Laperrière (2014) demandait aux répondants s'ils considéraient être en bonne santé. La majorité ont mentionné être en très bonne forme ou en excellente forme physique (61,5% des hommes, 66,7% des femmes). Toutefois, les serveurs rapportaient en moyenne 1,23 site corporel avec douleur (±1,9) tandis que les serveuses rapportaient en moyenne 3,27 sites corporels avec douleur (±2,4) sur les dix parties du corps évaluées par le questionnaire Nordique pour les TMS. Les répondants mentionnaient qu'ils attribuaient ces douleurs à leur emploi.

Plus précisément, au cours des douze derniers mois, les serveurs disent avoir ressenti le plus fréquemment une douleur gênante au niveau des épaules et du bas du dos (23%). Pour les serveuses, les douleurs le plus fréquemment ressenties durant les douze derniers mois se situent aussi au niveau du bas du dos (56,9%) ainsi qu'aux chevilles-pieds (52,9%). Les résultats mentionnent que 77% de l'échantillon total rapporte au moins un site de douleur dans les douze derniers mois qui aurait nui à leurs activités.

Sans donner de proportion précise, Andrieu *et al.* (1995a) mentionnent que les douleurs sont fréquentes aux pieds, aux hanches, aux épaules ainsi qu'au niveau des vertèbres chez leur échantillon de serveuses. Au moment de l'enquête, les serveuses rapportaient des pathologies ostéoarticulaires (27 %) et veineuses (12 %). Lors de l'examen clinique, les médecins du travail rapportaient que 90% des serveuses avaient un poids santé et l'examen des pieds présentait une fréquence importante de corne (28 %).
En ce qui concerne les douleurs physiques, 45% de l'échantillon de Grimaud *et al.* (2002) se plaignaient de douleurs rachidiennes[17], 50,4% de douleurs aux membres inférieurs, 62,6% de douleurs aux pieds et 11,5% de douleurs aux membres supérieurs.

[17] Relatif à la colonne vertébrale

Seulement 16% des salariés ne se plaignaient d'aucune douleur. Dans leur échantillon, les impacts sur la santé physique survenaient, peu importe l'âge, le sexe et l'ancienneté.

L'étude transversale de Dempsey et Filiaggi (2006) s'est aussi intéressée aux TMS ressentis par les serveuses dus à l'exécution de leurs tâches physiques au travail. Les résultats démontrent que 42 % des sujets ont affirmé ressentir des douleurs. Plus précisément, 24% ont signalé une douleur dans une partie du corps, 10% sur deux parties et 8% sur 3 parties du corps ou plus. Les parties du corps rapportées le plus souvent sont le bas du dos (18 %), les épaules (11 %), les cuisses-genoux (9%), les chevilles- pied (7%) et les poignets (5%).

Wills, Davis et Kotowski (2013) ont aussi fait passer un questionnaire autorapporté sur les sites de douleurs avant et après le quart de travail des serveuses. Après le quart de travail, la plus forte augmentation de la douleur s'est produite dans les jambes et les pieds (augmentation de 60% de la douleur), dans le haut du dos (55%), ensuite dans le bas du dos (50%), dans le cou (45%) et finalement, dans les mains et poignets (35%). Étrangement, les serveuses ont aussi rapporté une diminution des douleurs dans deux régions du corps, dans les épaules (moins 45% de douleurs à la fin du quart de travail) et les genoux (30% de moins). Ce que les médecins du travail n'ont pas su expliquer.

De plus, deux études spécifiques se sont intéressées aux troubles musculosquelettiques chez les serveuses. Ilban (2013) a réalisé une recherche chez les travailleurs œuvrant dans des restaurants haut de gamme en Turquie. Son échantillon était composé de 448 travailleurs de la restauration employés dans 54 restaurants d'Istanbul entre mars et juillet 2010. La grande majorité de ses participants étaient des hommes (90%) dont l'âge moyen était de 21,3 ans ± 3 et la plupart (54%) possédaient un diplôme de secondaire. De plus, ils travaillaient dans leur poste actuel depuis 6 ans en moyenne (± 6,4 ans). Ses résultats démontrent que les endroits les plus fréquemment douloureux

sont les chevilles /pieds (29%), suivies par le bas du dos (26%) et le bas de la jambe (17%).

Chyuan *et al.* (2004) ont aussi réalisé une étude sur les troubles musculosquelettiques chez les travailleurs œuvrant dans des restaurants haut de gamme, mais cette fois à Taïwan toujours en utilisant le questionnaire Nordique. Leur échantillon était composé de 905 travailleurs de la restauration employés dans 24 hôtels 5 étoiles à Taïwan entre avril et juillet 2001.Les participants à l'étude étaient âgés de 33,3 ans (± 11,3 ans). Ils travaillaient dans leur poste actuel depuis 8 ans en moyenne (± 8,3 ans). Toutefois, l'étude ne mentionne pas le sexe des participants. Dans l'ensemble, 758 (84%) participants ont déclaré avoir des douleurs. Leurs résultats démontrent que les endroits les plus fréquemment douloureux sont l'épaule (58%), suivi du cou (54%) et du bas du dos (53%).

Comme il a été démontré par la littérature, les exigences physiques reliées au métier de serveuse ont des conséquences sur la santé physique des travailleuses. Toutefois, même si les demandes physiques semblent évidentes, d'autres types d'exigences, plus invisibles, sont présentes dans ce métier telles que les demandes cognitives.

2.5 Les demandes cognitives du métier de serveuse

Les serveuses, elles-mêmes, croient parfois que leur métier est simple et tendent à sous-estimer les habiletés requises pour l'exercer.

> Ça ne nécessite pas d'avoir une bonne tête sur les épaules pour être un bon serveur. Tout ce dont vous avez besoin dans ce métier c'est l'habileté de dire : « Oui Monsieur, Non Monsieur, trois sacs pleins Monsieur ». Si vous ne pouvez

> rien faire d'autre, cela n'a aucune importance tant que tu peux continuer. (Chef de Station, Mars et Nicod, 1984, p. 36) [18]

Pourtant, la littérature recense l'utilisation de plusieurs demandes cognitives telles que la mémoire habile, la conscience périphérique et l'attention ainsi que les demandes cognitives entrelacées.

2.5.1 La mémoire habile

La mémoire est un mécanisme qui nous permet de nous rappeler nos expériences passées. Elle se décompose en plusieurs systèmes qui ont différentes fonctions. En autres, la mémoire de travail permet de maintenir temporairement des informations et de traiter cognitivement celles-ci (Chevalier, 2010), elle laisse donc les informations accessibles et manipulables afin qu'elles soient utilisées pour réaliser nos tâches.

Chase et Ericsson (1981) ont démontré à l'aide d'une expérience en laboratoire qu'il était possible d'augmenter l'empan mnésique[19] (se situant normalement à 7 ± 2) de la mémoire de travail avec plusieurs heures de pratique. Leur sujet a été capable d'augmenter son empan de 7 à 80 avec 250 heures de pratique en laboratoire. À partir de cette expérience, ils ont développé le terme de *skilled memory*, que nous traduirons malaisément en français par « mémoire habile ». Selon eux, les principales

[18] It doesn't take a good head on your shoulders to be a good waiter. All you really need in this business to get is the ability to say "Yes sir, No sir, Three bags full Sir". If you can do nothing else, it doesn't matter so long as you can keep this up. (Station Head waiter, Mars et Nicod, 1984, p. 36)

[19] La mémoire de travail ou mémoire à courte terme est une mémoire à capacité limitée. Elle est indispensable à plusieurs tâches et elle s'évalue en fonction de la capacité de son empan chiffré ou verbal. L'empan mnésique correspond au nombre de lettres, de chiffres, de mots ou de regroupements qui peuvent être restitués immédiatement après présentation (Deschamps et Moulignier, 2005).

caractéristiques de la mémoire habile sont sa rapidité et sa facilité d'encodage qui lui permet une utilisation rapide et efficace de la mémoire à long terme[20].

Stevens (1993) reprend le concept pour l'examiner sous l'angle du métier de serveuse. Elle a commencé par une phase observation participative où elle a travaillé comme serveuse. Par la suite, elle a effectué des observations plus systématiques auprès de trois serveuses ayant 3, 7 et 14 ans d'expérience. Elles étaient décrites par leur employeur comme « habiles », car elles pouvaient servir un grand nombre de clients aux heures de pointe en faisant peu d'erreurs.

Dans le scénario expérimental de Stevens (1993), cinq personnes ont joué les clients et les serveuses étaient au courant qu'ils participaient à la recherche. L'étude se déroulait après les heures de pointe et les cinq clients s'assoyaient au comptoir en même temps. Les échanges étaient enregistrés par des microphones portés par les clients et les serveuses et les factures étaient récoltées ainsi que les notes prises pour les commandes par les serveuses. Chaque serveuse a été évaluée durant quatre observations pour un total de douze observations (trois serveuses fois quatre observations). Durant chaque observation, chaque client commandait un breuvage, un sandwich et un dessert, donc trois items pour un total de 15 items à chaque observation par serveuse. Au final, 180 items ont été commandés. La chercheuse a mesuré le taux d'erreur pour chaque serveuse et le type d'erreur.

La première erreur pouvait être de ne pas servir du tout l'item commandé (ou l'avoir oublié), ce qui n'est jamais arrivé. Le second type d'erreur possible était de se tromper dans le mets commandé, ce qui est arrivé trois fois sur les 180 items. Finalement, le

[20] La mémoire à long terme permet le stockage des informations et/ou connaissances, c'est comme le disque dur du cerveau. Ces dernières sont retenues et encodées temporairement grâce à la mémoire à courte terme et ensuite stockées dans la mémoire à long terme puis récupérées au besoin par la mémoire à courte terme (Deschamps et Moulignier, 2005).

dernier type d'erreur pouvait être de donner l'item au mauvais client, ce qui n'est arrivé aussi que trois fois et par une seule serveuse. Selon l'auteure, ces serveuses ont fait preuve d'une bonne exactitude en prenant en compte les contraintes de temps. Stevens (1993) note aussi que les serveuses font peu d'erreurs même quand les clients ne donnent pas les commandes dans le bon ordre, par exemple le client nomme le dessert avant le repas. Finalement, elle mentionne aussi que les serveuses utilisent des abréviations sur leurs calepins de manière très systématique.

Ericsson et Polson (1998) ont voulu approfondir le concept de mémoire habile. Ils ont alors étudié le cas de « JC », un serveur pouvant mémoriser vingt commandes sans prendre de note. Ils ont effectué trois expérimentations bien expliquées dans leur article. Les deux premières expériences ont permis de démontrer que JC pouvait s'adapter à différents ordres de présentation des commandes sans faire d'erreur. Par la suite, ils ont testé son aptitude à se rappeler d'autres éléments que des commandes afin de comparer ses capacités mnémoniques. Malgré qu'il présentât une mémoire moins efficace qu'avec les commandes, sa mémorisation surpassait les sujets témoins. Les auteurs concluent donc que « JC » a une mémoire supérieure pour plusieurs types de matériels, mais seulement exceptionnelle pour un type précis, ici les commandes dans les restaurants. Ce qui confirmerait la conceptualisation de la mémoire habile.

Bekinschtein, Cardozo et Manes (2008) se sont intéressés aussi à la notion d'expertise au travail en lien avec certaines tâches clés qui permettent de maximiser la performance. Ils ont décidé d'étudier le métier de serveuse, car ce métier ne nécessite pas d'éducation formelle. Cela leur permettrait d'étudier les stratégies utilisées par les serveuses afin d'encoder, maintenir et récupérer un grand nombre de commandes en mémoire et ainsi comprendre comment elles atteignent leur niveau « d'expertise » sans formation précise.

Bekinschtein *et al.* (2008) ont conçu une expérience contrôlée à simple insu (seuls les serveurs professionnels n'étaient pas au courant) à réaliser dans des conditions réelles. Huit « faux » clients devaient demander des breuvages prédéterminés. Dans la condition un, ils devaient rester assis à leur place, dans la seconde, ils devaient changer de place de façon prédéterminée. Ils ont effectué la première expérience (les deux conditions) avec 9 serveurs (tous des hommes âgés de 38 à 55 ans) ayant entre 9 et 17 ans d'expérience dans la ville de Buenos Aires. Dans une deuxième expérience, huit volontaires masculins (non experts, c'est-à-dire non-serveur) (35 à 55 ans) se sont soumis aux deux mêmes conditions.

Dans la première expérience et première condition, les huit « faux » clients ont commandé des breuvages et sont demeurés à leur place. Sur les neuf serveurs participants à l'étude, un seul a fait une erreur en inversant deux breuvages. Dans la deuxième condition, les « faux » clients se sont déplacés avant l'arrivée du serveur. Tous les serveurs, à l'exception d'un, ont commis plusieurs erreurs. Cet unique serveur n'a commis qu'une erreur. Contrairement aux autres, il n'utilisait pas la localisation du client comme stratégie mnémonique, mais bien le visage et les vêtements, car il avait été serveur dans des cocktails où les gens sont debout et ont tendance à bouger. Dans la deuxième expérience celle avec les « faux » serveurs, dans la première condition, tous ont commis des erreurs. Enfin, dans la seconde condition, les « faux » serveurs ont fait autant d'erreurs que les serveurs-experts. Toutefois, il est à noter que trois participants ont laissé les breuvages en plein milieu de la table, car ils trouvaient la tâche trop difficile.

Cette étude est très intéressante, car elle permet de montrer que les serveurs, après un certain entrainement lié à leur expérience de travail, possèdent une mémoire d'expert liée aux commandes de breuvages par rapport à un groupe de novice. Cette expertise serait basée sur des stratégies mnémoniques de localisation et de reconnaissance des caractéristiques du client.

Bekinschtein *et al.* (2008) font d'ailleurs le lien avec l'article d'Ericsson et Polson (1998) où l'on traite de la mémoire habile qui permettrait l'utilisation de connaissances préexistantes pour encoder de l'information et faciliter sa récupération. Selon eux, le serveur « JC » a volontairement développé ses stratégies afin de maximiser sa mémoire tandis que les serveurs de leur échantillon les ont développés de manière intuitive.

Finalement, Bekinschtein *et al.* (2008) concluent que les processus cognitifs utilisés par les serveuses semblent dépasser la définition standard de la mémoire de travail telle que proposée par Baddeley (1986), c'est-à-dire le stockage temporaire des informations qui sont en cours de traitement. Encore une fois cela vient élargir la notion de mémoire habile.

2.5.2 La conscience périphérique et l'attention

Cahour et Pentimalli (2005) ont examiné les différents niveaux d'attention et de conscience périphérique exercés par les serveurs et les cuisiniers travaillant dans un café avec services aux tables dans le but de documenter la coopération entre eux. Pour ce faire, ils ont effectué des entretiens, des observations préliminaires, des enregistrements vidéo et finalement des entretiens de confrontation et d'explications auprès de sept serveurs et deux cuisiniers travaillant dans un café où les espaces sont très étroits et où la coordination des actions est primordiale.

Selon Cahour et Pentimalli (2005) :

> La conscience périphérique dépend de mécanismes attentionnels qui varient selon l'activité de l'acteur et selon des caractéristiques des éléments de

> l'environnement, comme leur saillance et leur pertinence pour l'acteur impliqué dans la situation de travail. (p.51)

Ces auteurs considèrent que les serveuses doivent exécuter simultanément des tâches individuelles ainsi que des tâches collectives qui doivent être coordonnées. Les tâches individuelles sont celles vers lesquelles l'attention principale est généralement orientée. Elles se composent des tâches reliées à leurs clients telles que la prise de commande et servir les plats lorsqu'ils sont prêts. Les tâches collectives qui se doivent d'être coordonnées, et pour lesquelles les serveuses mobilisent une attention plus périphérique ou non focalisée, sont les actions de leurs collègues, les postes de travail en cours d'utilisation ou encore l'état des commandes. Ces tâches nécessitent donc des serveuses qu'elles soient attentives à leur environnement de travail immédiat. Les auteurs considèrent aussi que ces niveaux de conscience périphérique sont fluctuants dans le temps selon la focalisation de l'attention de la serveuse.

Selon les auteurs, la conscience périphérique présente trois fonctions principales et différentes. Dans un premier lieu, elle permet une économie de déplacements collectifs, car les travailleurs sont à l'affût des mouvements de leurs collègues grâce à leur vision périphérique. Ils savent qui utilise quoi et quand. Ce qui leur permet de connaitre les parcours d'actions de leurs collègues et les coups de main apportés. Ensuite, la conscience périphérique leur est utile pour communiquer rapidement et subtilement grâce à une écoute périphérique. Finalement, elle permet d'éviter les collisions dans le petit espace partagé.

En conclusion, Cahour et Pentimalli (2005) mentionnent que

> La conscience périphérique est donc caractérisée par la discontinuité et les variations dynamiques. Les foyers attentionnels simultanés sont nombreux, les acteurs sont conscients de beaucoup de choses à la fois et les niveaux de conscience changent constamment : un objet qui était au centre de l'attention

> passe rapidement à l'arrière-plan, selon les changements de l'environnement et l'évolution de l'activité. (p.71)

Cette étude qualitative démontre bien l'importance de la conscience périphérique et de l'attention chez les serveuses.

2.5.3 Les demandes cognitives entrelacées

Comme il a été mentionné précédemment, il est difficile de distinguer clairement les demandes cognitives, car les fonctions cognitives ont chacune un rôle, mais elles demeurent très étroitement liées, c'est-à-dire qu'il existe une synergie entre elles. Les êtres humains ne peuvent prêter attention sans percevoir, ils ne peuvent mémoriser sans prêter attention, ils ne peuvent mémoriser sans analyser, etc. De plus, ces demandes cognitives s'entremêlent avec les autres types de demandes. Fellay (2010) décrit que les serveuses utilisent des stratégies pour économiser leur corps telles qu'organiser le travail et prioriser les tâches afin de réduire au maximum les déplacements inutiles.

Selon Laperrière (2014), les serveuses doivent servir plusieurs clients en intercalant les opérations qui se font en simultané ou, autrement dit, être rapides sans escamoter le service. Elles ne doivent pas perdre le fil des opérations en attente, c'est-à-dire les plats à aller chercher en cuisine, les breuvages au bar ou encore les serviettes réclamées par un client. En même temps, il faut qu'elles prennent les commandes sans oublier quel client a commandé quoi et effectuer le tout dans un esprit d'équipe, c'est-à-dire l'entraide entre collègues qui, parfois, peut être cruciale pour réaliser le travail sans ennuis (Laperrière, 2014).

Pour sa part, Rose (2001) mentionne que les serveuses doivent utiliser des capacités d'attention périphérique, d'attention accentuée et d'attention sélective. De même, elles doivent faire preuve de capacités mnémoniques, comme une utilisation adéquate de la mémoire procédurale et de la mémoire de travail. Il met en lumière plusieurs stratégies cognitives privilégiées par ces travailleuses, comme la priorisation, la résolution de problème, la prise de décision, l'organisation et la planification des activités.

Ces demandes cognitives permettent aux serveuses de réaliser leurs tâches tout en assurant la satisfaction de la clientèle. Cette dernière est le carburant permettant au restaurant de fonctionner et de demeurer rentable. Toutefois, entrer en relation avec des clients nécessite de la part des serveuses un travail parfois important sur leurs émotions.

2.6 Les demandes émotionnelles du métier de serveuse

Whyte (1946) est le premier à attirer l'attention sur la position spécifique et stratégique de la serveuse dans les restaurants. Il constate à ce moment qu'elle est au centre d'une configuration plus complexe que ses collègues de travail. Contrairement au travail de production en usine, la serveuse a deux « patrons », son gestionnaire et le client. Whyte (1946) mentionne même qu'elle a de 50 à 100 patrons-clients chaque jour. À ce propos, il stipule que la relation avec la clientèle introduit une nouvelle dimension: « Lorsque le client prend une part active à l'entreprise, l'organisation doit être adaptée à son comportement »[21] (Whyte, 1946 p. 123).

De plus, pour lui, le métier de serveuse est unique, car il nécessite une grande capacité d'adaptation sociale. En plus de devoir s'ajuster à son gestionnaire et ses 50-100

[21] « When the customer takes an active part in the business, the organization must be adjusted to his behavior » (Whyte, 1946, p. 123)

clients, elle doit s'adapter aux cuisiniers pour avoir ses plats, au barman pour obtenir ses breuvages (Whyte, 1946) ou encore aux hôtesses pour obtenir des clients dans sa section de travail.

En ce sens, Giddens (1990) développe la notion de « point d'accès ». Ce dernier est l'endroit où les gens (les clients) se trouvent en présence ou interagissent avec le « système ». La rencontre se fait entre l'expert du système (le banquier, le vendeur, la serveuse, etc.) et le profane (le client) au point d'accès et c'est à cet endroit que la confiance s'établit envers le système. Autrement dit, la serveuse est la représentante du système (le restaurant) et c'est à travers elle, principalement que s'établit la confiance du client envers le restaurant. Cette réflexion aide à comprendre l'importance que revêt la position de la serveuse pour l'entreprise. Elle est son image et sa représentante, car les clients peuvent aller au restaurant en ayant comme seul point de contact la serveuse. Elle effectue la liaison entre le client et l'organisation. Ainsi, elle subit les conséquences de ses propres actions, mais aussi des actions des autres instances (gestion, cuisine, bar) (Soares, 1998).

En effet, plusieurs autres études considèrent que la serveuse agit comme tampon entre la clientèle et l'organisation. Andrieu *et al.* (1995a) considèrent qu'elle « se situe en effet à l'interface cuisine-clientèle, au centre des conflits potentiels qu'elle doit assumer en jouant un rôle de tampon » (p.177).

Lapperière (2014) mentionne que la serveuse doit gérer les plaintes des clients, mais aussi représenter positivement son organisation en projetant une image professionnelle impeccable.

Finalement, Hight et Park (2018) mentionnent également que, comparées aux autres employés de l'hôtellerie, les serveuses doivent satisfaire à la fois les gestionnaires et les clients et cela, indépendamment de leur humeur actuelle ou de leur état émotionnel.

Tel que le mentionne Whyte (1948), ces éléments démontrent clairement que la serveuse est au milieu d'une configuration alambiquée. Afin de satisfaire les exigences de tous, mais surtout de ses clients, la serveuse fait face à des demandes émotionnelles. Peu de chercheurs se sont intéressés à cette dimension de ce métier.

Une des premières études recensées qui axe principalement sur les demandes émotionnelles des serveuses est celle de Hall (1993). Elle a réussi à recruter cinq restaurants pour participer à son l'étude dans la région de Hartford, Connecticut. Elle y a interviewé des gestionnaires et elle y a fait des observations. De plus, elle a dirigé des entrevues avec 19 des 57 serveuses œuvrant dans ces cinq restaurants. La majorité des participants étaient âgés de moins de 35 ans.

Afin de comparer, elle a divisé les restaurants en trois niveaux selon les prix des repas (de 15 à 60$ pour les restaurants plus haut de gamme, de 6 à 15$ dans les restaurants de moyenne gamme et de 5$ et moins pour les restaurants de bas de gamme). Son échantillon de cinq restaurants était donc constitué d'un restaurant haut de gamme, de trois restaurants de moyenne gamme et un restaurant de bas de gamme.

Comme premier constat, Hall (1993) mentionne que tous les types de restaurants valorisent une attitude amicale envers les clients et que le sourire fait partie des standards de toutes les organisations. De plus, dans tous les types de restaurants, les serveuses sont perçues comme étant plus amicales que les serveurs et comme étant plus souriantes. Pour leur part, les serveurs et les serveuses considèrent que les clientes sont plus difficiles à satisfaire que les hommes et qu'elles sont moins amicales. En général, les employés considèrent aussi que les interactions avec le sexe opposé sont plus amicales qu'avec le même sexe.

Elle a aussi constaté que la majorité des serveurs.ses préfèrent servir les clients de sexe opposé et que les clients et les serveurs.ses utilisent la carte de la séduction dans le cadre de leur relation de service. Toutefois, elle a remarqué qu'il y a plus de pression sur les serveuses pour charmer leurs clients hommes. Les clientes femmes n'étaient pas décrites comme amicales ou aimant faire des blagues, même si elles sont servies par un homme.

Selon Hall (1993), les serveuses utilisent leur corps, leurs émotions ainsi que leur personnalité afin de bien réaliser leur travail émotionnel[22]. Elle décrit les stratégies qu'elles utilisent, c'est-à-dire sourire, être déférente et flirter. Ce qui corrobore la dimension sexuelle ou esthétique du travail dans les services tels que le décrit Soares (1998), où une partie du corps et/ou le corps sont instrumentalisés dans la production des services.

Plus récemment, Laperrière (2014) a identifié certaines demandes émotionnelles liées à cet emploi. Selon elle, dans l'exercice de sa fonction, la serveuse doit exercer une gestion de ses émotions et de celles des clients, ce qui s'avère complexe. « Les serveuses doivent gérer efficacement leurs propres émotions ainsi que celles de leurs clients, tout en étant performantes dans leur travail de service et en conservant le calme et le sourire, quelle que soit la situation » (Lapperière, 2014, p.121). Ainsi, elle soutient que les serveuses doivent savoir créer une atmosphère de confort tout en favorisant un roulement rapide de la clientèle, c'est-à-dire qu'elles doivent faire sentir aux clients qu'ils sont uniques, mais aussi accélérer le service afin de permettre à d'autres clients de s'assoir. Il s'agit ici de donner de l'attention aux clients sans négliger les autres.

[22] Le travail émotionnel tel que proposé par Hochschild (1983) est un concept similaire à la régulation des émotions, mais où celle-ci fait partie intégrante d'une tâche de l'emploi et devient du travail émotionnel. Nous approfondirons ce concept dans le chapitre III traitant des modèles théoriques.

Bien que Laperrière (2014) ait décrit ces demandes émotionnelles, elle ne les a pas examinés dans son étude quantitative par questionnaire.

Dans un autre registre émotionnel, Fellay (2010) ajoute que les serveuses se voient souvent confier le rôle de confidente, en autres avec les client.es qui éprouvent de la solitude. Elles écoutent les histoires de vie, elles partagent les problèmes avec les client.es ainsi que leurs joies. Dans ces moments, les serveuses sont appelées à faire preuve d'empathie et d'une écoute attentive afin de satisfaire leurs client.es même si parfois cela leur plait moins.

De plus, les serveuses se doivent de doser leurs émotions en permanence. Elles doivent être chaleureuses, de bonne humeur et souriantes, mais elles doivent aussi savoir exiger le respect des clients qui dépassent parfois les limites prescrites par le civisme (Laperrière *et al.*, 2010).

> Dans ce contexte, le personnel de service est fréquemment contraint de prendre sur lui, d'*encaisser* toutes sortes de comportements de la part de la clientèle qui peuvent aller de l'ignorance, de l'humiliation, du mépris jusqu'à des formes d'agressions verbales, voire physiques. (Fellay, 2010, p. 154)

Effectivement, ces manquements au civisme concernent un manque de respect, mais aussi des propos ou des gestes déplacés ou encore des comportements racistes ou sexistes qui mènent à l'humiliation et la dévalorisation (Fellay, 2010).

Selon Rolfe *et al.* (1982), les serveuses doivent demeurer courtoises, gentilles, diplomates et aimables même en présence de vulgarités à leur égard. En ce sens, elles ne peuvent pas se permettre des sauts d'humeur ou des réactions agressives envers les clients, cela même si elle subisse du harcèlement sexuel et du sexisme de leur part. « Être serveuse c'est subir les familiarités et les vulgarités de certains clients qui

considèrent qu'une « waitress » c'est aussi un bon moyen de finir la soirée « beau, bon, pas cher » (Rolfe *et al.*, 1982, p. 50).

La travailleuse doit donc apprendre à accepter ces écarts, à « prendre sur elle » (Felay, 2010) ou encore développer sa capacité à « refroidir » diplomatiquement (cooling out) l'atmosphère sans offusquer le client et s'assurer qu'il désirera revenir (Goffman, 1952).

Toutefois, il semble que le travail émotionnel puisse avoir des conséquences pour les clients. En effet, Hunter et Penney (2014) ont réalisé une étude afin de tester un modèle d'antécédents des comportements contre-productifs envers les clients (CCPC) unique aux employées dans les restaurants. Ce modèle comprend des antécédents à ces comportements tels que les facteurs de stress reliés aux clients, la dissonance émotionnelle[23] et l'épuisement émotionnel. Les auteurs définissent les comportements contre-productifs comme des actes volontaires des employés qui nuisent ou ont l'intention de nuire à l'organisation et/ou à leurs parties prenantes (p. ex. les clients, les collègues et les superviseurs).

L'échantillon de l'étude était composé de 438 employés travaillant dans divers restaurants et bars situés dans une grande ville du sud-ouest des États-Unis (Hunter et Penney, 2014). Les participantes étaient majoritairement des femmes (62%), ils étaient âgés, en moyenne, de 24 ans, ils travaillaient en moyenne 31 heures par semaine et ils travaillaient pour leur organisation depuis, en moyenne, 2 ans. 50% des participants étaient des serveuses, 7% des hôtesses, 7% des barmaids et 3% des caissières, 13% ont mentionné occuper plusieurs corps de travail. Finalement, 27% occupaient un poste de

[23] La dissonance émotionnelle correspond à l'écart entre les émotions que le travailleur ressent et celles qu'il doit exprimer (Hochschild, 1983). Par exemple, si un employé est irrité par le comportement d'un client, il doit quand même être de bonne humeur et afficher un sourire.

supervision. Les auteurs mentionnent que leurs analyses n'ont révélé aucune différence importante entre les superviseurs et les non-superviseurs dans leurs résultats.

Les instruments utilisés étaient tous des mesures valides (Hunter et Penney, 2014). Entre autres, la dissonance émotionnelle était mesurée par la sous-échelle du Frankfurt Emotion Work Scale (FEWS) et l'épuisement émotionnel par la sous-échelle du MBI. Finalement, l'échelle des CCPC a été créée à partir des échelles de comportements contre-productifs au travail (*Counterproductive Work Behavior Checklist* de Spector *et al.*, 2006). Cette nouvelle échelle comportait des items[24] tels que faire attendre le client plus longtemps que nécessaire, argumenter avec un client, se moquer d'un client à quelqu'un d'autre ou contaminer la nourriture d'un client. De plus, les auteurs ont présenté, entre autres, des analyses en validité convergente et discriminante concernant cette nouvelle échelle afin de démontrer sa validité et sa fidélité.

Les résultats de Hunter et Penney (2014) démontrent que les stresseurs liés aux clients, la dissonance émotionnelle et l'épuisement émotionnel sont positivement associés aux comportements contre-productifs envers les clients (CCPC). Les auteurs ont aussi testé des effets de modération. En effet, la dissonance émotionnelle et l'épuisement émotionnel atténuent l'effet du lien entre les stresseurs liés aux clients et les CCPC. De plus, la dissonance émotionnelle est associée positivement à l'épuisement émotionnel. Finalement, le fait de posséder des traits de colère est aussi associé à plusieurs de ces variables, dont les CCPC via les stresseurs liés aux clients et l'épuisement émotionnel.

L'étude de Hunter et Penney (2014) est très intéressante, car elle permet de constater les conséquences du travail émotionnel des employés dans les restaurants, dont les serveuses. En effet, tel que le stipulent les auteurs, leurs résultats suggèrent que l'impact

[24] Made a customer wait longer than necessary, argued with a customer, made fun of a customer to someone else or contaminated a customer's food (Hunter et Penney, 2014, p. 269)

de la régulation des émotions au travail va au-delà des effets sur le stress ou la satisfaction des employés. Le travail émotionnel influence aussi les comportements contre-productifs envers les clients et ceux-ci peuvent avoir des conséquences importantes pour les restaurants.

En ce qui les concerne, Jung et Yoon (2014) ont effectué une recherche dont le but était de comprendre les relations entre le travail émotionnel des employés, la dissonance émotionnelle, le stress au travail et l'intention de quitter dans l'industrie de la restauration. Leur échantillon était composé de 338 employés de première ligne travaillant dans cinq chaînes de restaurants familiaux coréens en 2012. Toutefois, les auteurs ne précisent pas si ces employés sont seulement des serveuses ou si l'échantillon comprend aussi, par exemple, des hôtesses, des commis-débarrasseurs ou des barmaids. La collecte de données s'est échelonnée sur trois semaines et le taux de réponse était de 67,6%. Les participants étaient majoritairement des femmes (58,5%), ils étaient majoritairement âgés de 20 à 29 ans (61,2%) et possédaient un diplôme collégial (53,8%). Finalement, 71,3% des participants travaillaient pour leur organisation depuis moins de 5 ans.

Afin de mesurer le travail émotionnel, Jung et Yoon (2014) ont utilisé les instruments de mesure adaptés de Glit et Tews (2004) et Diefendorff *et al.* (2005) (jeu de surface, jeu en profondeur et expression naturelle des émotions (12 items)). La dissonance émotionnelle a été mesurée (3 items) avec l'échelle de Brotheridge et Lee (1998). Enfin, l'instrument mesurant le stress au travail (4 items) a été développé par Parker et Decotiis (1983) et celui mesurant l'intention de quitter (4 items) par Seashore *et al.* (1982). Toutefois, dans leur article, Jung et Yoon (2014) ne présentent pas d'exemple de ces items.

Jung et Yoon (2014) ont effectué des analyses en équations structurelles afin de valider leurs cinq hypothèses. L'hypothèse 1 suggérant que lorsque le travail émotionnel des

employés augmente, la dissonance émotionnelle augmente a été supportée ($\beta = 0{,}657$; $p \leq 0{,}001$). L'hypothèse 2 postulant un lien positif entre le travail émotionnel et le stress au travail a été supportée ($\beta = 0{,}206$; $p \leq 0{,}001$). L'hypothèse 3 suggérant que lorsque le travail émotionnel augmente, l'intention de quitter augmente a aussi été supportée ($\beta = 0{,}426$; $p \leq 0{,}001$). Toutefois, l'hypothèse 4 examinant un lien positif entre la dissonance émotionnelle et l'intention de quitter, n'a pas été supportée ($\beta = 0{,}100$; *N.S.*). Finalement, l'hypothèse 5 postulant un lien positif entre le stress au travail et l'intention de quitter a été supportée ($\beta = 0{,}173$; $p \leq 0{,}001$). De plus, les auteurs ont vérifié un effet de médiation qui a été partiellement supporté, c'est-à-dire que l'effet du travail émotionnel sur l'intention de quitter est influencé partiellement par le stress au travail.

Les auteurs ajoutent que leurs résultats montrent que, dans les restaurants de style familial coréens, le stress ressenti par les employés au travail est en lien avec le travail émotionnel et la dissonance émotionnelle. Le stress au travail étant lié à l'intention de quitter confirmerait, selon eux, qu'une gestion efficace du stress au travail pourrait influencer le travail émotionnel, et que l'intention de quitter pourrait aussi être réduite grâce à une gestion du stress au travail. Ces résultats sont intéressants pour le métier de serveuse, car, tout comme l'étude de Hunter et Penney (2014), ils démontrent que le travail émotionnel peut avoir des conséquences pour l'organisation, telles que l'intention de quitter ou des comportements contre-productifs envers les clients.

En somme, l'exigence d'être en constante interaction avec les clients, de devoir interagir plusieurs fois avec eux, de devoir servir plusieurs tables composées de plusieurs clients, qui agissent tous différemment, font que le travail de serveuse aux tables comporte beaucoup de demandes émotionnelles qui sont représentées par le concept de travail émotionnel.

Le travail émotionnel, Hochschild (1983) le définit plus précisément comme étant la gestion des émotions afin de créer une expression faciale et corporelle publiquement observable dans le cadre de l'emploi. On peut constater que le travail émotionnel revêt une place importante dans le métier de serveuse et qu'il peut avoir des conséquences importantes autant pour les travailleuses que pour les organisations pour lesquelles elles travaillent. Malgré cela, ce type de demandes semblent très peu documentées dans la littérature scientifique en lien spécifiquement avec le métier de serveuse.

2.7 Les demandes organisationnelles du métier de serveuse

Finalement, il existe aussi des demandes organisationnelles reliées au métier de serveuse. Bien que Demerouti *et al.* (2001) définissent les demandes comme des aspects physiques, psychologiques, émotionnels et organisationnels, ils n'expliquent pas leur compréhension des aspects organisationnels. Ainsi, nous avons pris la décision de définir ce type de demandes comme étant des exigences provenant de l'entreprise ou de l'organisation du travail. En ce sens, dans la littérature scientifique concernant le métier de serveuse, nous avons pu répertorier la pression temporelle, l'interruption de tâches et l'interdépendance.

2.7.1 La pression temporelle

La pression temporelle fait référence à la différence entre le temps nécessaire pour effectuer un travail et le temps disponible pour le faire (Rattata, Pauline et Julien, 2018). Selon les études consultées, la pression temporelle est une demande évidente dans le métier de serveuse.

> C'est un métier où les pressions exercées sont très fortes. Souvent les clients, sur l'heure du dîner surtout, ont relativement peu de temps pour manger. Mais tout le monde doit être bien servi, avec courtoisie, gentillesse, et ce dans un temps limité... Et surtout, la serveuse ne doit jamais, selon les conseils de plusieurs patrons, avoir l'air de courir ou d'être pressée! (Rolfe *et al.*, 1982, p.49)

Rose (2001) mentionne que les clients entrent dans le restaurant avec des attentes temporelles. Selon lui, la notion de temps est aussi reliée au profit des serveuses. Plus elles réussissent à servir leurs clients rapidement, plus rapidement elles pourront assoir d'autres clients et ainsi réussir à avoir plus de pourboires. De plus, les serveuses doivent s'assurer de ne pas laisser trop longtemps les assiettes sous le passe-plat. Les repas deviendraient secs et il n'y aurait plus de place pour y mettre d'autres assiettes.

Laperrière (2014) abonde dans le même sens, les serveuses doivent réaliser toutes leurs opérations avec rapidité afin de satisfaire les clients. De surcroît sa recherche a confirmé que les serveuses utilisent des stratégies pour transporter les plats et diminuer le nombre de pas afin d'augmenter la rapidité du service. Selon les serveuses qu'elle a interviewées : « C'est toujours une course contre la montre » (p.106). Elle affirme, comme Rolfe *et al.* (1982), que l'image professionnelle force les serveuses à accomplir leurs tâches avec aisance, comme si elles ne nécessitaient pas d'effort.

D'ailleurs la vaste majorité des serveurs et serveuses (83%) qui disent utiliser des stratégies pour diminuer le nombre de pas, le font d'abord pour augmenter la rapidité de leur service, par opposition à préserver la santé de leurs membres inférieurs. Dans le même sens, 75,0% des hommes et 81,2% des femmes qui disent utiliser des techniques de transport de trois assiettes par main, le font d'abord pour augmenter la rapidité du service, par opposition à préserver la santé de leurs membres supérieurs. (p.253)

C’est ainsi que les serveuses favoriseraient, dans la plupart des cas, la rapidité du service et 1'image professionnelle au détriment de leur santé.

Par ailleurs, tel que l’a mentionné Azar (2004a) le terme anglais TIP (pourboire en français) veut dire « To Insure Promptness », c’est-à-dire pour assurer la promptitude ou la rapidité.

Fellay (2010) a aussi remarqué la notion d’urgence au travail qui aurait comme conséquence de créer des tensions au sein des différents corps de métier.

> La pression qui pèse sur tout le personnel du restaurant au moment du coup de feu crée un terreau propice à la dégradation de la qualité des interactions. […] Le principal facteur responsable de ces tensions, c’est le stress et l’urgence avec lequel doivent composer tous les salarié·e·s du restaurant. (Fellay, 2010, p.186)

Pour sa part, Andrieu *et al.* (1995a) indiquent que 16 % de leur échantillon signale la notion de hâte, de précipitation lors des déplacements, quel que soit le type de restaurants.

Anonyme (2014) suggère même que la division des tâches dans un restaurant s’est développée afin de permettre de produire les repas le plus rapidement possible. L’auteur affirme même que :

> Nous sommes poussés à faire de plus en plus de tâches très précises, en même temps et dans une succession rapide, et engueulés quand nous ne le faisons pas à la perfection. (Anonyme, 2014, p.22)

Ainsi, la pression temporelle est premièrement imposée par l’organisation qui désire faire des profits. Cela devient même une habileté recherchée par les restaurateurs :

> Les meilleures serveuses sont celles qui peuvent faire commander au plus de tables possibles beaucoup de nourriture et de boissons en même temps, de les faire manger et payer rapidement et leur faire penser qu'ils commandent, mangent et payent à leur propre rythme. (Anonyme, 2014, p.27)

En bref, les serveuses doivent travailler en gérant la pression temporelle. Toutefois, cette pression temporelle est constatée surtout aux heures achalandées. Il y a une variation de la charge de travail, entre ces moments le restaurant est beaucoup plus calme (Fellay, 2010). À cause de cette baisse d'achalandage, bien souvent les restaurateurs ou gestionnaires « coupent » du personnel lors de ces moments plus calmes, c'est-à-dire que le quart de travail des serveuses se termine (Andrieu *et al.*, 1995a). De surcroît, les serveuses doivent aussi faire face à des interruptions de tâches lorsqu'elles travaillent sous pression.

2.7.2 Les interruptions de tâches

Jett et Georges (2003) mentionnent que les interruptions de tâches sont des incidents ou des événements qui entravent ou retardent les travailleurs dans la progression de leurs tâches. Que ce soit un client qui demande une modification à son repas après que la commande a été donnée en cuisine, un superviseur qui vient demander une question ou encore un client qui désire un verre d'eau, les interruptions semblent nombreuses durant un quart de travail d'une serveuse.

Aucune étude n'a été répertoriée concernant les interruptions de travail dans le métier de serveuse. Cependant, certaines données qualitatives font ressortir cette demande qui n'a, toutefois, pas été traitée dans des études quantitatives.

> Le service au client exige une attention et une disponibilité constantes, ce qui implique pour le personnel de devoir sans cesse abandonner une tâche pour une autre, souvent dans un climat de précipitation. En ce sens, la présence de la clientèle est un facteur d'accroissement du sentiment d'urgence […]. Or sachant qu'un·e serveur/serveuse s'occupe généralement de plusieurs tables, il/elle est amené·e à fournir simultanément un tel service auprès de plusieurs tables, à jongler entre les différentes temporalités de chacune et à coordonner son travail avec ses collègues. Dans le même temps, le personnel de service doit également être disponible pour répondre aux nombreuses demandes et sollicitations des clients. Ceci implique une extrême capacité d'organisation, de hiérarchisation des priorités et de gestion du flux des clients. […] Ce qui requiert une forte concentration, une bonne mémoire et un sens aigu de l'organisation. (Fellay, 2010, p. 59, 89 et 93)

Dans son étude qualitative, Rose (2001) a aussi signalé les tâches qui s'entrecoupent et s'interrompent.

> Imaginez que ces flux de temps et de mouvements soient co-occurrents et reliés, mais non synchrones. Un client donné veut commander, avoir un remplissage ou encore renvoyer un article pendant que la serveuse est occupée. Le cuisinier peut livrer un plat chaud appartenant à une table de la serveuse alors qu'elle est en train de prendre une commande et que deux autres clients désirent la voir. Les tables peuvent être remplies de clients diversement satisfaits, alors que le responsable de salle sent la presse de nouveaux clients passant la porte. […] Les mouvements de la serveuse seront rythmés par les demandes continuelles, mais irrégulières qui lui sont adressées. Par exemple, toutes les demandes de café ne viennent pas en même temps ni à intervalles réguliers. Ainsi, une demande survient pendant qu'elle prend une commande, une autre survient lorsqu'elle se dépêche d'aller chercher de la mayonnaise supplémentaire et une autre lorsqu'elle débarrasse une table[25] (Rose, 2001, p.10).

[25] Imagine these streams of time and motion as co-occurring and related but not synchronous. Any given customer may hem and haw over an order, or want a refill while the waitress is occupied, or send an item back. The cook may deliver a waitress's hot dish while she is in the middle of taking an order and is being summoned by two other customers. Tables may be full with variously contented customers while the manager feels the press of new customers gathering inside the door. […] the waitress's motion will be punctuated by the continual but irregular demands made of her. For example, all requests for coffee do not come at the same time or in regular intervals. So one request comes during an order, and another as she's rushing back to get extra mayonnaise, and another as she's clearing a table. (Rose, 2001, p.10)

Selon Jett et Georges (2003), les interruptions de tâches peuvent avoir des conséquences négatives sur le travailleur. Ils mentionnent, en autres, le manque de temps pour effectuer les tâches, une augmentation du sentiment de pression du temps causant stress et anxiété, un sentiment de frustration lié à l'incapacité de réaliser ses tâches et la perturbation de la concentration d'une personne qui travaille intensément. De plus, conjuguée à la pression temporelle ainsi qu'aux interruptions de tâches, les serveuses doivent travailler en interdépendance avec leurs collègues.

2.7.3 L'interdépendance

Lorsque le comportement d'un membre de l'équipe de travail influence la performance des autres, nous pouvons parler d'interdépendance de la tâche. Comme il a déjà été mentionné, les serveuses travaillent conjointement avec les autres employés du restaurant tels que les cuisiniers, les barmaids et les autres serveuses afin de servir les clients le plus rapidement possible. La seule étude mentionnant l'interdépendance de ces travailleurs est celle de Fellay (2010)

> Si les tâches sont ainsi réparties entre des acteurs aux spécialisations différentes, tous sont amenés à interagir pour mener à bien leur travail et sont ainsi pris dans une étroite relation d'interdépendance. Assurer la prestation de service proposée par le restaurant est un objectif collectif qui implique de travailler ensemble. Cette nécessaire collaboration entre les corps de métier se traduit notamment par les fréquentes incursions des serveuses et des serveurs en cuisine pour amener une commande, venir chercher les plats ou ramener les couverts. Si les plats sont prêts, mais que personne ne les sert, le service ne peut être délivré. Et d'ailleurs lorsque la coordination entre le service et la cuisine est défaillante, la qualité du service en pâtit, se traduisant notamment par le fait de faire attendre le client. (Fellay, 2010, p.91)

Bien que l'interdépendance du métier de serveuse n'ait pas fait l'objet d'autres recherches, cette demande semble bel et bien réelle et importance pour la réalisation des tâches.

2.8 Récapitulatif des demandes liées au métier de serveuse dans la littérature

Ainsi, le métier de serveuse revêt plusieurs demandes. Les demandes physiques répertoriées dans la littérature sont, entre autres, la marche, la position debout, le transport d'assiettes et de cabarets, l'utilisation des escaliers, les stresseurs environnementaux, les douleurs physiques, etc. Les demandes cognitives qui sont ressorties des études consultées sont la mémoire habile, la conscience périphérique et l'attention ainsi que les demandes cognitives entrelacées. Les demandes émotionnelles énumérées dans la littérature sont axées sur la démonstration d'émotions positives et sourire. Il s'en dégage aussi un rôle de confidente et certaines recherches ont examiné la dissonance émotionnelle. Finalement, en ce qui concerne les demandes organisationnelles, nous avons pu repérer la pression temporelle, les interruptions de tâches ainsi que l'interdépendance. Cependant, selon le modèle JD-R, qui sera présenté dans le prochain chapitre, il existe aussi un autre aspect du travail qui est les ressources en emploi. Cependant, telles que nous le constaterons, les études concernant cet aspect du métier de serveuse semblent très peu nombreuses. Ainsi, nous présenterons les recherches en fonction des ressources organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche et spécifiques au métier de serveuse.

2.9 Les ressources organisationnelles du métier de serveuse

Tout d'abord, il est important de se souvenir que le modèle JD-R définit les ressources comme des facteurs organisationnels qui diminuent les demandes ou les coûts associés aux demandes stimulent la croissance, l'apprentissage et le développement ou encore des aspects fonctionnels qui permettent d'atteindre les objectifs de travail (Bakker et Demerouti *et al.*, 2007). Prenant en considération la revue de littérature effectuée, très peu de données concernant les ressources organisationnelles des serveuses sont disponibles tant à l'international, au Canada qu'au Québec. Plus précisément au Québec et au Canada, les statistiques concernent rarement que les serveuses. Elles combinent plutôt tous les corps de métiers œuvrant dans la restauration. Ensuite, les données liées à la restauration, encore une fois tant au Québec qu'au Canada, sont toujours, ou presque, combinées avec le secteur de l'hébergement (Chen et Mehdi, 2018; ISQ, 2019). Finalement, les statistiques liées au secteur de l'hébergement et de la restauration sont, aussi, souvent combinées à d'autres secteurs tels que les services personnels et/ou les arts et spectacles (Vézina *et al.*, 2011). Ce qui rend alors très difficile l'obtention d'informations précises sur les ressources organisationnelles des serveuses du Québec, mais aussi de tous les types de ressource.

Ainsi, en ce qui a trait aux ressources organisationnelles, elles émanent de l'entreprise. Si nous tentons de faire un résumé des données déjà présentées qui incluent le secteur de l'hébergement et de la restauration au Québec et au Canada, il semble que ce secteur présente des conditions de travail pénibles (Chen et Mehdi, 2018; ISQ, 2019; Vézina *et al.*, 2011). Les emplois offrent peu de possibilités d'avancement et d'évaluation de rendement, peu de participation aux décisions, peu d'avantages sociaux (régime de retraite, assurances, congés de maladie payés, etc.), peu de syndicalisation et finalement, peu de possibilités de s'absenter pour des raisons personnelles et de suivre des formations (Chen et Mehdi, 2018; ISQ, 2019; Vézina *et al.*, 2011). De plus, les

emplois sont souvent involontairement à temps partiel, peu rémunérés, nécessitant de faibles qualifications et offrant des horaires atypiques.

2.9.1 Horaires atypiques et conciliation travail-vie personnelle

À propos des horaires de travail des serveuses, les études consultées corroborent les données recensées dans le monde de l'hébergement et de la restauration présentés dans la section précédente, c'est-à-dire qu'elles travaillent plus fréquemment sur des horaires particuliers ou atypiques. Il faut préciser qu'un horaire de travail atypique stipule des quarts de travail de soir, de fin de semaine, des quarts de travail fractionnés[26] ou alternés[27].

Dans l'échantillon quantitatif de Laperrière (2014), cinq hommes (38,5%) avaient des horaires réguliers et huit (61,5%) avaient des quarts de travail variables (alternés, fractionnés, ou sur appel). En ce qui concerne les femmes, vingt-cinq serveuses (49%) avaient des horaires réguliers et vingt-six (51%) des horaires variables. Ainsi, plus de la moitié des hommes et des femmes œuvrant comme serveuse travaillent sur des horaires atypiques.

Dans l'étude d'Andrieu *et al.* (1995a), les serveuses françaises travaillaient en moyenne de 37 à 48 heures par semaine, seuil qui pouvaient être dépassé dans plus de la moitié des cas. Par journée de travail, les horaires officiels étaient dépassés par 88% des participants. De plus, le travail au-delà de minuit était fréquent.

[26] Quart de travail fractionné. P.ex. : 11h à 14h et 17h à 20h.
[27] Alternés : quarts de travail qui s'alternent. P.ex. : lundi de soir, mardi de jour, jeudi un quart de travail fractionné, vendredi de soir et samedi de soir.

Dans la recherche de Grimaud *et al.* (2002), la moyenne d'heures de travail par semaine se situe à 43 heures et 10% de l'échantillon travaillent plus de 50 heures. Il y a moins de serveuses qui travaillent à temps partiel (6,2%) que de travailleurs en France à temps partiel (12,7%). La grande majorité (86,9%) de l'échantillon bénéficie de deux jours de congé consécutifs. Toutefois, 45,4% de l'échantillon était soumis à 5 ou 6 types d'horaires différents, c'est-à-dire des horaires d'ouverture, de fermeture, de journées complètes, de matinées, de coupures[28] et/ou de nuit. De plus, 78,6% des participants faisaient des horaires de fermeture qui se terminaient vers 2 heures du matin et 70,8% étaient obligés de travailler sur des quarts de travail fractionnés.

Dans l'échantillon qualitatif de Fellay (2010), 22 participants sur 31 effectuaient plus ou moins régulièrement des quarts de travail fractionnés. Elle a constaté que la durée est souvent trop longue. Hebdomadairement, elle pouvait excéder fréquemment les 45 heures, en plus d'impliquer des quarts de travail de nuit et de fin de semaine et cela, régulièrement sans compensation, ni en temps, ni en argent. Elle a constaté aussi que les repos hebdomadaires sous la forme de deux jours de congé consécutifs sont rares et que les serveuses sont informées souvent tardivement de leurs horaires de travail. De plus, les horaires, même une fois établis, restent constamment sujets à modification.

Pour sa part, Whyte (1948) et ses assistants ont aussi passé entre un mois et six mois à pratiquer les différents emplois en restauration. La recherche s'est effectuée dans 12 restaurants de Chicago et les entrevues dans 13 autres restaurants dont 7 dans d'autres villes. Ces restaurants pouvaient être des cafés, des comptoirs, mais l'étude intensive a été effectuée dans des restaurants avec service aux tables. La recherche a duré un peu plus d'an, c'est-à-dire de mai 1944 à juillet 1945. L'auteur précise que cette période ponctuée par la Seconde Guerre mondiale était marquée par de grands stresseurs. Il mentionne donc que les données recueillies peuvent ne pas être représentatives.

[28] Coupure : quart de travail fractionné.

Concernant les horaires, il a mentionné que les horaires coupés ou fractionnés forcent les employés à adapter rapidement leur rythme de travail. À 11h, tout est calme, mais à 12h l'affluence des clients est considérable. Il conclut donc que leurs journées de travail sont toujours ponctuées de période de relâchement et de « *rush* ».

Dempsey et Filiaggi (2006) ont déclaré que presque tous les répondants ont travaillé sur des quarts fractionnés (82%) (plus d'un quart de travail par jour). La moyenne d'heures travaillées par serveuses de leur étude était de 7,2 (±1,7) heures par jour et la moyenne de jours par semaine était de 4,9 (± 0,9).

Pour leur part, Gill *et al.* (2006) désiraient examiner l'impact du leadership transformationnel sur le stress au travail et l'impact du stress sur l'épuisement professionnel. Bien que l'étude de Gill *et al.* (2006) n'inclut pas exclusivement des serveuses aux tables (l'étude inclut aussi des réceptionnistes, des femmes de ménage et des serveuses de restauration rapide), cela nous permet d'avoir un premier regard sur le métier de serveuses dans la région de Vancouver (Canada). Bien que l'échantillon ne soit pas décrit dans son ensemble, nous savons que 137 questionnaires ont été remplis. De cela, 33,8% travaillaient dans un hôtel et 66,2% dans un restaurant.

En ce qui concerne les horaires, Gill *et al.* (2006) ont constaté que les employés de restaurants sont soumis à un stress plus important que les employés des hôtels en raison de période de pointe (période de « *rush »*) imprévisible. Par conséquent, on ne connait pas le nombre de clients à l'avance, ce qui oblige les employés en sous-effectif à faire face à des afflux inattendus de clients ou encore ce qui force les employés en sureffectifs à gérer moins de demandes que prévu. Ils précisent que dans cette dernière situation, les employés doivent survivre avec moins de pourboires. Même 58 ans plus tard, cela vient corroborer les constatations de Whyte effectuées en 1948.

Au niveau des horaires fractionnés, Fellay (2010) mentionne que les serveuses ne travaillent pas plus d'heures qu'une autre serveuse qui fait un quart de travail continu, mais la journée passée au travail s'en trouve allongée.

> Travailler en coupure est à la fois très chronophage en raison du nombre d'heures travaillées, du nombre d'heures passées dans l'établissement (souvent supérieures à dix heures), mais aussi parce que cette modalité horaire transforme le temps libéré en « temps capté », donnant l'impression d'être au travail du lever au coucher (Fellay, 2010, p. 172).

De plus, elle fait remarquer que ces pauses entre deux quarts de travail ne permettent pas toujours aux employés de rentrer à la maison, car la distance séparant les deux endroits est souvent trop grande pour le temps dévolu. Les serveuses sont donc contraintes de rester proches de leur lieu de travail ou encore de demeurer sur place. Cela fait en sorte que le temps passé au travail semble plus important que les heures travaillées et que la conciliation travail-vie personnelle peut en être affectée.

En ce sens, Lapperière (2014) suppose que la conciliation travail-vie personnelle représente un enjeu chez les serveuses justement à cause des quarts de travail fractionnés et des horaires atypiques. De plus, cette auteure stipule que les horaires de travail étaient parmi les aspects les moins appréciés dans son échantillon qualitatif.

En France, Andrieu *et al.* (1995a) ont constaté que la moitié des serveuses rapportaient une conciliation travail-vie privée satisfaisante, mais que l'autre moitié de l'échantillon s'en plaignait.

Grimaud *et al.* (2002) ont rapporté que 60% de leurs participants estimaient que leur vie de couple était négativement affectée par leur travail et 63,4% étaient insatisfaits avec leur vie sociale. Seulement 47,3% de l'échantillon mentionnaient avoir des loisirs.

Les auteurs précisaient donc qu'une des contraintes principales était les différents types d'horaires qui pouvaient créer une instabilité difficile à gérer.

En Suisse, Fellay (2010) a noté aussi l'incidence négative des horaires des serveuses sur leurs vies privées et sur leurs vies sociales.

> Beaucoup déplorent la difficulté à entretenir des relations affectives ou conjugales durables avec des gens qui n'appartiennent pas à leur milieu professionnel, ainsi que l'impossibilité de construire ou d'entretenir une vie de couple et/ou de famille harmonieuse parallèlement à leur métier. (Fellay, 2010, p.173)

Boles et Babin (1996) ont désiré tester un modèle postulant que le conflit travail-famille (CTF) agit comme un médiateur partiel entre les stresseurs de rôle (ambigüité et conflit de rôle) et la satisfaction au travail chez les serveuses dans les restaurants. La recherche s'est déroulée pendant quatre mois dans le sud-ouest des États-Unis. 157 questionnaires ont été récoltés, dont 43,2% étaient des femmes et 56,8% étaient des hommes. L'âge moyen était de 26,8 ans et les participants avaient, en moyenne, 6 ans d'expérience en restauration et 87% avaient un secondaire 5 ou plus.

Les hypothèses confirmées suggéraient que le conflit de rôle ($r = 0.27$ $p < 0.001$) et l'ambigüité de rôle ($r = 0.30$ $p < 0.001$) étaient positivement liés au conflit travail-famille (CTF) et négativement liés à la satisfaction au travail ($r = -0.18$ $p < 0.01$ et $r = -0.23$ $p < 0.001$ respectivement).

Le lien entre le CTF et la satisfaction au travail s'établissait alors à $r = -0,40$ ($p < 0.001$), ce qui veut dire que l'augmentation du conflit travail-famille est associée à une diminution de la satisfaction au travail.

Ainsi, le métier de serveuse semble offrir peu de ressources organisationnelles, c'est-à-dire émanant de l'entreprise. La prochaine section traitera des ressources sociales, c'est-à-dire interpersonnelles.

2.10 Les ressources interpersonnelles

Dans la littérature consultée, quelques études mentionnent certaines ressources interpersonnelles telles que le soutien des collègues, le soutien des gestions ainsi que la reconnaissance.

2.10.1 Le soutien des collègues

Dans le cadre de notre recension, nous avons répertorié une recherche qui a étudié les sources d'attraction et de rétention des serveuses. Il est quand même important de mentionner que ces informations sont à prendre avec précaution, car un facteur de rétention ou d'attraction n'est pas nécessairement une ressource.

Dermody, Young et Taylor (2004) ont effectué des entretiens auprès de soixante serveuses travaillant dans des restaurants du sud-est des États-Unis. Les auteurs désiraient répertorier les facteurs d'attraction face à la restauration et les facteurs appréciés au travail par les serveuses. Les caractéristiques de l'échantillon de serveuses ne sont pas présentées. Cependant, afin de circonscrire leur recherche, ils ont choisi les restaurants en fonction des critères suivants : restaurants de taille moyenne (82 à 384 places), qui existaient depuis au moins deux ans, qui comportaient de 22 à 65 employés, qui servaient le dîner et le souper ou seulement le dîner et finalement qui présentaient

des menus à prix moyens (8 $ - 39 $). Finalement, ils ont désiré voir s'il y avait une différence entre les restaurants indépendants (30 serveuses travaillant dans 13 restaurants indépendants) et les chaînes de restaurant (30 serveuses travaillant dans 13 restaurants provenant d'une chaîne).

Selon leurs résultats, les relations avec les collègues sont ressorties comme le second facteur attirant le plus les serveuses à exercer leur métier dans les restaurants indépendants et comme troisième facteur d'attraction dans les restaurants-chaînes (Dermody et al.,2004). Ensuite, concernant les facteurs appréciés dans leur travail, les serveuses ont mentionné en premier lieu les collègues de travail et l'environnement de travail, ceci autant dans les restaurants indépendants que dans les chaînes (Dermody et al., 2004).

Bien que cette étude puisse être critiquée du point de vue méthodologique (les caractéristiques de l'échantillon ne sont pas présentées, les informations sur les caractéristiques et les facteurs sont très peu développées, etc.), nous pouvons constater que les relations avec les collègues semblent importantes pour les serveuses de cet échantillon.

Ensuite, concernant l'étude d'Andrieu *et al.*, 1995a), 74% à 89% des serveuses rapportaient des relations bonnes à très bonnes avec leurs collègues de travail. Alors que 7,5% mentionnaient des relations médiocres à franchement mauvaises. Dans l'étude de Grimaud *et al.* (2002), 26,7% de l'échantillon mentionnaient vivent des difficultés relationnelles avec leurs collègues. Dans l'étude de Laperrière (2014), 34,4% de son échantillon considérait que le soutien social était faible dans leur groupe de travail.

Whyte (1948) et Fellay (2010) rapportent aussi l'importance des liens avec les collègues. Whyte (1948) donne l'exemple d'une serveuse qui aurait eu un conflit avec

un cuisinier ou avec son gestionnaire, elle pouvait, à cause de ce conflit, avoir de la difficulté à gérer ses émotions face au client et ainsi nuire à sa satisfaction. De son côté, Fellay (2010) rapporte que l'importance du collectif de travail est apparue centrale dans les entretiens qu'elle a menés. La bonne entente entre les collègues favoriserait le travail d'équipe et l'entraide. Toutefois, elle note que ces bonnes relations ne sont pas importantes seulement pour agrémenter le travail, mais aussi pour supporter les conditions de travail difficile au point d'être la première raison pour quitter son emploi.

> Vous savez c'est un boulot tellement difficile que s'il n'y a pas une bonne ambiance, on ne tient pas le coup. C'est ça en fait qui fait qu'on oublie que ce job, c'est pas toujours facile, c'est grâce aux collègues aussi qu'on tient ! On appartient vraiment à un groupe. (Participante Christine, dans Fellay, 2010, p.194).

Les relations sociales semblent être une ressource pour les serveuses. Ces relations s'établissent aussi avec leurs gestionnaires dans le cadre de leur travail.

2.10.2 Le soutien des gestionnaires

Les relations avec les gestionnaires ont été abordées par Andrieu *et al.* (1995a), Grimaud *et al.* (2002) et Fellay (2010). Dans l'étude d'Andrieu *et al.* (1995a), les serveuses rapportaient des relations avec les gestionnaires de bonnes à très bonnes dans une proportion allant de 68% à 83%, alors que 4,5% mentionnaient des relations médiocres à franchement mauvaises. Dans l'échantillon de Grimaud *et al.* (2002), 34,4% des serveuses ressentaient une pression hiérarchique. Finalement, Fellay (2010) a constaté que les serveuses pouvaient expérimenter des situations très désagréables avec leurs gestionnaires, mais que ces situations n'étaient pas généralisées.

> Les mauvaises expériences et les conflits ne sont pas rares : certains employeurs sont décrits comme des voleurs, des exploiteurs ou encore des harceleurs. Ce sont les « mauvais patrons », ceux qui ne pensent qu'à l'argent, qui ne mettent pas la main à la pâte et exploitent leur personnel sans retenue. Ces cas de figure existent et une bonne partie des enquêtés en ont fait l'expérience à leurs dépens, à un moment ou l'autre de leur carrière dans le métier, mais ce n'est pas la norme. La majeure partie des personnes rencontrées affirment avoir une bonne image de leur patron et entretenir de relativement bons rapports avec lui (Fellay, 2010, p. 214).

Quant à l'étude de Dermody et al., (2004), les employés des restaurants-chaînes ont mentionné que la relation avec la gestion était leur second facteur d'attraction dans le milieu de la restauration.

Ainsi, la relation avec les gestionnaires semble aussi être une autre ressource interpersonnelle pour les serveuses. En plus, les gestionnaires œuvrant dans les restaurants peuvent être des vecteurs de reconnaissance pour les serveuses.

2.10.3 La reconnaissance

Malheureusement, une seule étude consultée concernant le métier de serveuse mentionne la ressource interpersonnelle de la reconnaissance, c'est-à-dire celle de Laperrière (2014). Dans le cadre de sa recherche, elle a utilisé le modèle demande-contrôle-soutien de Karasek (1979) et de déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist (1996). Elle mentionne que son choix d'utiliser ce modèle est en lien avec la possibilité de comparaison avec des études portant sur d'autres populations tel que l'EQCOTESST (Vézina *et al.*, 2011). Ainsi, bien que ce choix ne repose pas directement sur l'étude des ressources du métier de serveuse, elle note que 68.8% de son échantillon considère

bénéficier d'une reconnaissance élevée au travail (Laperrière, 2014). Cette étude est aussi la seule ayant mentionné une ressource liée à la tâche, c'est-à-dire le contrôle.

2.11 Les ressources liées à la tâche

En effet, la seule ressource liée à la tâche que nous avons répertoriée est le contrôle. Dans la recherche de Laperrière (2014), 57,8% de son échantillon considérait profiter d'une latitude décisionnelle élevée selon le modèle demande-contrôle-soutien de Karasek (1979). Le peu d'étude concernant les ressources liées à la tâche indique une voie à explorer. La prochaine section portera sur les ressources spécifiques au métier de serveuse.

2.12 Les ressources spécifiques au métier de serveuse

Les ressources spécifiques au métier de serveuse étudiées dans la littérature regroupent le manque de possibilité de prendre une pause au travail ainsi que les pourboires.

2.12.1 Le manque de possibilité de prendre une pause au travail

En ce qui a trait aux pauses, à l'exception de celles imposées entre deux quarts de travail fractionnés, il semble vraiment difficile pour une serveuse de prendre une pause lorsqu'elle est en pleine action sur le terrain.

Pourtant, selon Fritz *et al.* (2013), les pauses pour manger ou récupérer peuvent certainement aider les employés à recharger leur énergie afin de maintenir des performances élevées tout au long de leurs quarts de travail.

Dans l'étude d'Andrieu *et al.* (1995a), 47 minutes étaient allouées en moyenne pour la pause repas dans les restaurants étudiés. Toutefois, les serveuses françaises sondées vont plus souvent s'asseoir et prendre un repas complet le midi que le soir. Finalement, 30% de l'échantillon aurait eu la possibilité de grignoter sur les heures de travail.

Fellay (2010) mentionne que ses participants n'avaient pratiquement pas de pauses. Ils avaient soit une demi-heure de pause avant le service du midi ou avant celui du souper afin de se sustenter. Toutefois, il est important de noter que ces heures n'étaient pas payées même si elles devaient être à la disposition de leurs clients.

> Où j'étais avant, pendant ma pause à manger, je me levais cinq ou six fois ! Si c'était pas le téléphone, c'était le patron, si c'était pas le patron, c'était le client. Pour finir, je jetais la nourriture. On n'aime pas le faire, mais quand on est à la table, c'est pour manger, pour être tranquille (Participant Alberto, dans Fellay, 2010, p. 172).

Au Québec, Laperrière (2014) n'a noté aucune période assise dans ses observations et les serveuses mentionnaient ne pas avoir le temps de prendre des pauses pendant leurs heures de travail. De plus, elles n'auraient pas accès à des aires de repos.

Il appert donc que les pauses semblent plus fréquentes dans l'échantillon français que les échantillons suisse et québécois. Toutefois, les serveuses québécoises ne semblent pas toujours apprécier les pauses, car ce moment de relâchement ferait constater la fatigue qui les habite : « Quand on s'assoit une première fois, on réalise la fatigue », « Faut pas arrêter » (Laperrière, 2014, p. 108). De plus, Laperrière (2014) mentionne :

> Les serveuses rencontrées ne prenaient pas de pauses, assises ou non, pendant leur quart de travail. Pendant le service, elles ne souhaitent pas laisser leurs clients quelques minutes, car cela pourrait ralentir leur service. Elles choisissent de ne pas profiter des moments prévus pour des pauses, car elles considèrent n'en avoir pas le temps pour bien faire leur travail. Aménager une pause à l'intérieur du restaurant leur est interdite, car il est inapproprié que les clients les voient assises pendant qu'ils attendent le repas. Elles ne s'arrêtent pas non plus pour manger (p. 113)

Toutefois, les serveuses sondées par Laperrière (2014) croient que des pauses formelles pourraient être aménagées pendant leur quart de travail et que cela pourrait leur être salutaire. Il est quand même possible de se demander si le ralentissement du service craint par les serveuses ne serait pas aussi en lien avec la ressource spécifique du pourboire.

2.12.1 Le pourboire

Plusieurs hypothèses existent quant à l'origine des pourboires. Azar (2004) suggère une origine qui aurait eu lieu en Angleterre entre le XVIe et le XVIIIe siècle. Des urnes en cuivre auraient été installées sur les comptoirs des cafés avec l'inscription « To Insure Promptness » (TIP : pour assurer la rapidité). Les personnes pouvaient donc y mettre de l'argent en avance afin de s'assurer d'avoir un service plus rapide. Depuis, les initiales de cette expression, « TIP », seraient demeurées afin de signifier pourboire en anglais. Aujourd'hui, le pourboire est devenu une pratique très répandue en

Amérique du Nord. En 2018, seulement au Québec, on peut estimer à 1,02 milliard[29] de dollars de pourboires générés par les serveuses québécoises.

De plus, le pourboire est un mode de rémunération spécifique et exclusive à certains emplois en hébergement et restauration au Québec, dont les serveuses, les barmaids et les livreurs (Éducaloi, 2020). Il est présent dans plusieurs autres métiers (coiffeuse, taxi, etc.), mais aucun de ces métiers n'est payé avec un salaire minimum à pourboires[30]. Tel qu'il sera démontré dans cette section, le pourboire représente une grande partie du salaire de la serveuse. De plus, une riche littérature s'est intéressée à ce mode de rémunération, il est donc important d'en faire part.

Ainsi, les serveuses nord-américaines ne vivent pas seulement d'un salaire fixe rémunéré par l'employeur, mais aussi des pourboires laissés gracieusement par les clients (Lynn et Starbuck, 2015). Le pourboire est un sujet qui a commencé à intéresser les chercheurs et les chercheuses dès les années 40 (Whyte, 1948). Il existe une littérature riche et exhaustive sur le sujet[31].

En ce sens, au Québec, depuis mai 2020, les employeurs octroient le salaire minimum à pourboires à leurs employés qui est présentement de 10,45$ de l'heure. En comparaison, le salaire minimum régulier s'établit à 13,10$ de l'heure (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail [CNESST], 2020). En

29 Les ventes des restaurants offrant un service complet (alcool et nourriture aux tables) étaient de 6,8 milliards de dollars de dollars au Québec en 2018 (MAPAC, 2020). En utilisant ce chiffre et en le multipliant par une moyenne de 15% de pourboire, cela représente 1,02 milliard de dollars en pourboire générés par les serveuses québécoise. Cette méthode a été utilisée par Azar (2003) afin d'estimer les pourboires générés aux États-Unis en 2001.

30 Au Québec, il existe le salaire minimum pour tous les employés et un salaire minimum pour les employés à pourboires. Toutefois, ce ne sont pas tous les employés recevant des pourboires qui sont considérés « employés à pourboires ». Seuls le secteur de l'hébergement et de la restauration est concerné (Éducaloi, 2020).

31 Par exemple, Michael Lynn, professeur au Cornell University, a publié plus de cinquante articles portant sur les pourboires.

2019, il appert que l'ARQ avoue s'être immiscée dans le débat concernant le pourboire minimum des serveuses. Cette instance représente exclusivement les employeurs (restaurateurs) et non les serveuses.

> Au cours des dernières années, l'ARQ est intervenue à plusieurs reprises auprès du ministre du Travail afin de demander que des mesures nécessaires soient prises afin de préserver l'écart proportionnel qui existe entre le salaire minimum avec pourboires et le salaire minimum régulier. […] L'ARQ est heureuse de constater la compréhension du gouvernement par rapport aux enjeux des restaurateurs en décrétant, une fois de plus, des augmentations asymétriques des deux taux minimums. Les majorations différenciées pour 2019 permettront d'amener l'écart entre les deux taux à 19,6 %. Il était inférieur à 10 % en 2008. Pour tenir compte de l'apport du pourboire dans la rémunération des salariés concernés, l'ARQ considère que l'écart devrait être d'au moins 20 % comme cela était le cas au milieu des années 80. Cet écart devrait être atteint en 2020 avec les hausses subséquentes déjà annoncées.[32]

Cela démontre que le salaire minimum à pourboires n'augmente pas au même rythme que le salaire minimum octroyé à tous les travailleurs. Ainsi, l'ARQ a réussi à obtenir gain de cause puisqu'il y a maintenant 20,22% d'écart entre le salaire minimum régulier et celui à pourboires depuis le 1er mai 2020. Premièrement, dans ce dossier, l'ARQ (2020) ne semble pas prendre en compte que dans les années 80 les serveuses n'étaient pas tenues de déclarer leurs pourboires[33]. Maintenant, lorsque les retenues sur le salaire concernant les impôts sur les pourboires sont effectuées, il reste peu sur le salaire fixe. Ce qui en résulte c'est qu'on augmente l'écart entre les deux types de salaires minimums alors que l'inflation augmente chaque année.

Il faut comprendre qu'au Québec comme aux États-Unis, le pourboire est une obligation morale, autrement dit une norme de société (Azar, 2003; Lynn et Starbuck,

---

[32] Repéré à https://restauration.org/normes-du-travail

[33] Repéré à https://www.travail.gouv.qc.ca/publications/archives/normes-du-travail/salaire-minimum/le-salaire-minimum-des-salaries-au-pourboirenbsp-etat-de-la-situation-selon-les-resultats-dune-enquete/

2015). Le client, lorsqu'il a reçu un service aux tables est tenu *moralement* de laisser 15% du montant de la facture avant taxe. Aucune instance n'est en mesure d'obliger officiellement ce montant minimal, mais il demeure que la serveuse doit déclarer, selon la loi, tous les pourboires reçus jusqu'à concurrence d'un minimum de 8% des ventes qu'elle effectue, et cela, même si le client ne lui laisse aucun pourboire. Cela veut dire qu'une serveuse qui ne reçoit pas de pourboire d'un client devra quand même payer de l'impôt sur ce pourboire qu'elle aura dû recevoir. Aux États-Unis, les pourboires correspondent à environ 62% du salaire des serveuses (PayScale, 2020). Ainsi, les pourboires de la serveuse deviennent une partie non négligeable de son salaire réel.

En ce sens, afin de connaitre l'état des salaires, l'ARQ effectue chaque année un sondage maison. Le tableau 2.3 montre les salaires horaires, les pourboires horaires reçus, le pourcentage accordé aux pourboires dans le total du salaire ainsi que le nombre de restaurants répondant pour les années 2016 à 2019 selon le montant de la facture (moins ou plus de 25$). En faisant le calcul avec les données du tableau 2.6, le pourboire correspond, en moyenne, à 60,5%[34] du salaire pour les serveuses. Ce qui confirme, à 1,5% près le chiffre avancé par le site PayScale (2020) pour les serveuses américaines. Toutefois, lors de ces sondages, en 2016, 76,8% des restaurateurs considéraient posséder un restaurant à moins de 25$ la facture. En 2017 c'était 77%, en 2018 c'était 75% et finalement, en 2019, c'était 68,7% d'entre eux qui considéraient posséder un restaurant à moins de 25$ la facture.

Par conséquent, les salaires des factures de moins de 25$ pourraient être plus représentatifs des restaurants du Québec. En considérant cela, nous pouvons observer que les salaires ont peu augmenté pour les serveuses dans ces restaurants en prenant en

[34] La moyenne des produits croisés du salaire et des pourboires pour chacune des années et des montants de facture.

compte l'inflation. Entre 2016 et 2019, c'est 0,74$ en augmentation de salaire et 1,03$ pour l'augmentation des pourboires.

Tableau 2.3

Salaires et pourboires horaires reçus par les serveuses au Québec (2016 à 2019) selon le montant de la facture.[35]

	2016	2017	2018	2019
Salaire horaire moyen pour des factures moyennes de moins de 25$	10,16$	9,96$	10,67$	10,90$
Pourboires horaires moyens pour des factures moyennes de moins de 25$	14,04$	16,88$	14,31$	15,07$
Pourcentage du salaire provenant des pourboires	58%	63%	58%	58%
Salaire horaire moyen pour des factures moyennes de plus de 25$	9,96$	9,95$	10,75$	11,55$
Pourboires horaires moyens pour des factures moyennes de plus de 25$	12,56$	18,97$	17,83$	19,80$
Pourcentage du salaire provenant des pourboires	56%	66%	62%	63%
Nombre de restaurants répondants	272	266	201	332

En ce qui concerne la perception des pourboires, les serveuses formant l'échantillon de Lapperière (2014) trouvaient, en majorité, que leurs pourboires étaient équitables la

[35] Ces sondages maison sont à prendre avec précaution du point de vue de leur validité, car le Québec comporte 6500 restaurants, le nombre de restaurants ayant répondu à ces sondages reste limité.

plupart du temps (56,3%). 34,4% d'entre elles les trouvaient parfois équitables, 7,8% rarement équitables et 1,6% mentionnaient que leurs pourboires n'étaient jamais équitables. Toutefois, il est important de préciser que les hommes indiquaient que leurs pourboires étaient la plupart du temps équitables en plus grande proportion que les femmes (76,9% pour les hommes et 51% pour les femmes).

Il est intéressant aussi de constater que Lapperière (2014) n'a pas trouvé de lien entre la perception d'un pourboire inéquitable et le déséquilibre efforts-récompenses (Siegrist, 1996). En effet, aucun des items mesurant la reconnaissance n'a corrélé avec les items concernant la perception d'un pourboire équitable par rapport à l'effort déployé.

Sachant que les serveuses aux États-Unis sont aussi employées à pourboire, Dermody et al., (2004) fait ressortir que le facteur qui attire le plus les serveuses à exercer leur métier est l'argent, autant pour les serveuses travaillant dans les chaînes que dans les restaurants indépendants.

Wildes (2008) s'est aussi intéressé aux facteurs qui retiennent les serveuses dans l'industrie de la restauration. Pour ce faire, il a demandé à ses participants de classer les facteurs de rétention en fonction de leur importance. 241 questionnaires, provenant de restaurants américains en Pennsylvanie, ont été utilisés dans le cadre de leur étude. Les caractéristiques démographiques ne sont pas clairement identifiées, mais nous savons que les participants avaient au moins un secondaire 5, que 54% de l'échantillon avait moins de 26 ans et que 70% avaient moins de 36 ans. Concernant le sexe, presque deux fois plus de participantes étaient des femmes et 70% étaient caucasiens. Selon eux, le profil moyen de leurs participants est une jeune femme blanche serveuse âgée d'environ 23 ans qui aurait fait des études « collégiales » et qui gagnerait un revenu d'environ $23 000 (US). Selon ses résultats, l'argent est encore ressorti comme facteur principal d'attraction dans l'industrie (Wildes, 2008).

D'autre part, le pourboire n'est pas seulement important pour les serveuses, il est aussi avantageux pour l'employeur, car il peut être une façon de surveiller la qualité du service sans octroyer de sommes supplémentaires. La serveuse désirant obtenir un bon pourboire va donner un service en conséquence. Cette supervision est indirecte plutôt que directe, passant par les commentaires des clients aux tenanciers (Ogbonna et Harris, 2002). Ce fait vient parfois déséquilibrer le rapport de pouvoir entre le client et la serveuse en renforçant la domination du client sur le travailleur (Fellay, 2010). Devenant ainsi une mesure de performance pour l'entrepreneur et une récompense pour la serveuse seulement si le pourboire est réellement majoré en fonction de la qualité du service (Ogbonna et Harris 2002).

En lien avec cette idée, il est important de prendre en considération que le pourboire est souvent octroyé (ou non) en lien avec des facteurs qui sont hors du contrôle de la serveuse. Dans le journal La Presse du 4 novembre 2018, Mme Lebouc, professeure d'éthique à l'université Laval, mentionne :

> Le pourboire est censé être le reflet du degré de satisfaction [du client face au service]. […] Sauf que le serveur a la responsabilité d'apporter les plats, remplir les verres et de nous demander si nous sommes satisfaits. Il n'est pas responsable de la qualité des plats, de l'ambiance du restaurant, de la dextérité du *bussboy* qui a échappé un verre d'eau, etc. […] Il y a toute une équipe en arrière, et le serveur n'est qu'une partie. […] Le serveur est la seule personne vis-à-vis qui je peux agir, je vais être tenté de le priver de pourboire pour quelque chose dont il n'est pas responsable. Est-ce juste? (Mme Lebouc, dans un article de Mme Galipeau, 2018.)[36]

En effet, les études scientifiques concernant les facteurs influençant le pourboire démontrent que les clients n'octroient pas toujours le pourboire seulement en fonction

[36] Repéré à : http://mi.lapresse.ca/screens/7b018078-31c2-44f1-b4db-5e8dea5d146e__7C___0.html

du service de la serveuse. Pour Lynn et Graves (1996) et Lynn (2003), l'évaluation de la prestation du service ne compte que pour 1% à 6% de la variance du montant du pourboire. En effet, 84% de la variance du montant du pourboire serait davantage expliquée par le montant de la facture (Maynard et Mupandawana, 2009). Un autre facteur important influençant le pourboire pourrait être les habitudes du client. Il appert que certains clients sont des « *serials high* or *low tippers* », c'est-à-dire que les clients octroient des pourboires (hauts ou bas) selon leurs propres habitudes et non seulement en fonction du service (Maynard et Mupandawana, 2009).

De nombreuses recherches[37] ont étudié d'autres facteurs influençant le pourboire et celles-ci n'arrivent pas toujours aux mêmes conclusions. Pour certains, les serveuses gagneraient un pourboire relativement comparable à celui des serveurs. Cependant, la qualité du service offert par une serveuse devra être exceptionnelle et le moindre écart mériterait, de la part du client, un pourboire inférieur. Cela suggérait que les femmes doivent faire face à des standards très élevés pour avoir le même pourboire qu'un homme avec un service de qualité inférieure (Parrett, 2011). Une autre étude mentionne que les serveuses auraient moins de pourboire que les serveurs parce qu'elles sont des femmes et qu'elles travailleraient moins dans de grands restaurants (donc moins de pourboires importants) (Andrea *et al.*, 2018). Pour sa part, l'étude de Guéguen et Jacob (2011) stipule que les clients-hommes donneraient davantage de pourboire à une serveuse maquillée, si cette dernière leur parait attirante; pour les clientes de sexe féminin, il n'y aurait aucune différence. Pour Lynn et Grave (1996), les déterminants du pourboire seraient principalement la taille de la facture et le service, mais aussi l'appartenance ethnique et les éloges des clients.

[37] Voir par exemple : Boyes, Mounts et Sowell, 2004; Israeli et Barkan, 2004; Lindekens, 2001; Lynn, 2004; Lynn, 2009; Lynn et Thomas-Haysbert, 2003; Rogelberg *et al.*, 1999.

De plus, nous avons répertorié deux recherches qui ont étudié un facteur important pouvant influencer l'octroi des pourboires que nous n'avions pas présenté précédemment, c'est-à-dire le travail émotionnel[38]. Chi *et al.* (2011) ainsi que Hülsheger *et al.* (2014) se sont intéressés aux liens entre le travail émotionnel et les pourboires reçus chez les serveuses.

Chi *et al.* (2011) ont examiné l'influence de la personnalité (extraversion et introversion) et du travail émotionnel sur les gains financiers des serveuses aux États-Unis (pourboires). Pour ce faire, ils ont obtenu l'autorisation de réaliser leur étude auprès de serveuses dans six restaurants similaires en termes d'emplacement (Pennsylvanie), de types de restaurants (services aux tables plutôt que service au comptoir) et d'atmosphère (familiale plutôt que haut de gamme). Lorsqu'ils ont été recrutés, les serveuses ont ensuite invité jusqu'à 10 clients à fournir des informations lors de leur prochain quart de travail.

Soixante serveuses ont répondu au sondage (Chi *et al.*, 2011). Les serveuses étaient principalement des femmes (67,2%) et elles étaient âgées de 18 à 44 ans (M = 23,87, ÉT = 4,79). L'échantillon total travaillait en moyenne 27 heures par semaine et il travaillait au restaurant même depuis 2,16 ans en moyenne (ÉT = 1,71). Les serveuses ont distribué jusqu'à 10 cartes commentaires à leurs clients pendant un seul quart de travail et ces derniers devaient laisser la carte dans une boîte sécurisée à la sortie. Un total de 404 cartes utilisables a été collecté avec une fourchette de trois à dix par serveur (M = 7,26, ÉT = 2,10). L'échantillon de clients était composé de 54% de femmes et de 46% d'hommes. Ils étaient âgés en moyenne de 32,8 ans (ÉT = 14,03).

[38] Rappel : le travail émotionnel tel que proposé par Hochschild (1983) est un concept similaire à la régulation des émotions, mais où celle-ci fait partie intégrante d'une tâche de l'emploi et devient du travail émotionnel. Nous approfondirons ce concept ainsi que ses stratégies dans le chapitre III traitant des modèles théoriques, p.117 de ce manuscrit.

La première échelle, utilisée par Chi *et al.* (2011), mesurait le travail émotionnel était composée de 5 items mesurant le jeu de surface[39] ("*I fake a good mood with customers*", Grandey, 2003) et de trois items mesurant le jeu en profondeur actif ("*I try to actually experience the emotions that I must show to customers*", Brotheridge et Lee, 2002). La seconde échelle utilisée mesurait la personnalité, c'est-à-dire l'extraversion avec les 12 items de la version abrégée de l'inventaire NEO-PI (Costa et McCrae, 1992). Finalement, les clients étaient questionnés sur l'efficacité du service ("*Overall, the service encounter you had was*…") et sur le pourboire laissé.

Les résultats ont démontré que le jeu en profondeur (*deep acting*), sans égard pour l'extraversion, permettait aux serveurs d'excéder les attentes des clients et donc de recevoir davantage de pourboires. Dans son cas, le jeu de surface serait efficace pour augmenter les pourboires, mais seulement chez les personnes extraverties (VS introvertie) (Chi *et al.*, 2011).

Pour leur part, Hülsheger *et al.* (2014), se sont intéressés à la relation entre le jeu en profondeur, la régulation des émotions et les pourboires reçus. L'échantillon de leur étude était composé de 171 journaux de bord quotidiens (5 jours consécutifs) collectés auprès de 34 employés vivant dans une ville néerlandaise de taille moyenne. Les participants étaient en majorité des hommes (55,9% d'hommes, 44,1% de femmes) et ils occupaient différents métiers reliés au service à la clientèle (serveurs aux tables 61,8%; chauffeurs de taxi 29,4%; les serveurs de bars ou de cafés 8,8%). Ils avaient en moyenne 30,06 ans (ÉT = 12,10) et une ancienneté de 4 ans (ÉT = 4,68 ans).

Hülsheger *et al.* (2014) ont utilisé trois mesures. Le premier instrument mesurait le jeu de profondeur actif, c'est-à-dire l'échelle du travail émotionnel de Brotheridge et Lee (2003) ("*Today, I really tried to feel the emotions that I have to show as part of my*

[39] Les stratégies du travail émotionnel sont décrites à la p.117 de ce manuscrit.

job"). Le second instrument utilisé mesurait la régulation automatique des émotions ("*Today, my emotions automatically met job requirements*"). Finalement, ils ont pris en compte le montant de pourboire reçu par l'employé.

Selon les résultats obtenus par Hülsheger *et al.* (2014), le jeu en profondeur actif et la régulation automatique des émotions étaient significativement reliés au montant des pourboires reçus à la fin de la journée de travail par les serveuses et les chauffeurs de taxi. Globalement, une augmentation d'un écart-type dans la régulation automatique et le jeu en profondeur était associée à une augmentation d'environ 5 euros respectivement.

En somme, le pourboire est une ressource spécifique au travail de serveuse, car il est l'un des seuls métiers à être rémunéré sous cette forme au Québec. Il semble être modulé, principalement, par le montant de la facture ainsi que le service rendu. Finalement, cette ressource revêt une importance pour les serveuses au Québec, car il représente une bonne partie de leur salaire.

2.13 Récapitulatif des ressources du métier de serveuse dans la littérature

La littérature scientifique disponible nous a permis de constater que les ressources des serveuses sont peu documentées. Les ressources organisationnelles explorées sont surtout les horaires de travail atypiques qui peuvent, entre autres, mener à un conflit travail-vie personnelle. En ce qui a trait aux ressources interpersonnelles, nous avons pu aussi constater que la relation avec les collègues et les gestionnaires sont des facteurs d'attraction dans l'industrie. Toutefois, la reconnaissance n'a été pas été vraiment étudiée tout comme les ressources liées à la tâche. En ce qui concerne les ressources spécifiques au métier de serveuses, ces dernières ne semblent pas avoir la possibilité

de prendre des pauses. Finalement, le pourboire, bien que peu documenté comme ressource, semble être un facteur d'attraction dans l'industrie.

2.14 Récapitulatif des demandes et des ressources déterminées par la littérature

Dans le cadre de la revue de littérature, il a été possible d'identifier certaines demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles du métier de serveuse. Celles-ci sont présentées dans le tableau 2.4. Ensuite, il a été possible de recenser certaines ressources organisationnelles, interpersonnelles, reliées à la tâche et spécifiques au travail de serveuses. Celles-ci sont présentées dans le tableau 2.5.

Tableau 2.4

Récapitulatif des demandes qui sont mentionnées par la littérature

Types de demandes	Demandes
Demandes physiques	1. La marche prolongée 2. La position debout prolongée 3. Le transport de charges 4. L'utilisation d'escaliers 5. La posture de déséquilibre 6. Les stresseurs environnementaux 7. Les douleurs physiques 8. La motricité fine
Demandes cognitives	1. La concentration (attention) 2. La conscience périphérique 3. La mémorisation 4. Les tâches intercalées effectuées simultanément
Demandes émotionnelles	1. Démontrer des émotions positives et sourire 2. Rôle de confidente 3. Dissonance émotionnelle
Demandes organisationnelles	1. La pression temporelle 2. L'interdépendance 3. Les interruptions de tâches

Tableau 2.5

Récapitulatif des ressources qui sont mentionnées par la littérature

Types de ressources	Ressources
Ressources organisationnelles	1. La conciliation travail-vie personnelle 2. Avantages sociaux 3. Possibilités d'avancement 4. Évaluation de rendement 5. Formation 6. Syndicalisation 7. Participation aux décisions 8. Possibilité de s'absenter pour des raisons personnelles
Ressources interpersonnelles	1. Le soutien des collègues 2. Le soutien des gestionnaires 3. La reconnaissance
Ressources liées à la tâche	1. Le contrôle
Ressources spécifiques au métier de serveuse	1. La possibilité de prendre de pause 2. Le pourboire

2.15 La santé psychologique au travail

Dans cette section nous allons aborder la santé psychologique au travail. En premier lieu, nous allons explorer la littérature concernant la santé mentale des Canadiens ainsi que celle de certains corps de métier au Québec afin de nous permettre une comparaison au niveau de nos résultats quantitatifs. Ensuite, nous présenterons les données

existantes sur la santé psychologique des serveuses afin de mieux comprendre en quoi il est important de s'y attarder scientifiquement.

2.15.1 La santé psychologique de la population au travail

Au cours d'une année donnée, un Canadien sur cinq sera aux prises avec un problème de santé mentale et un Canadien sur deux vivra un problème relié à la santé mentale avant d'atteindre 40 ans (Smetanin *et al.*, 2011). Ces difficultés se répercutent sur le milieu du travail, puisque 500 000 Canadiens affirment être incapables de travailler chaque semaine à cause de problèmes de santé mentale (Howatt *et al.*, 2018).

Selon Lazarus (1966), le stress survient lorsque les individus perçoivent qu'ils ne peuvent pas faire face de manière adéquate aux demandes qui leur sont adressées ou face aux menaces qui pèsent sur leur bien-être. Ridner (2004), pour sa part, définit la détresse psychologique comme un état d'inconfort émotionnel vécu par une personne en réponse à une ou des situations de stress qui peuvent entrainer des préjudices soit temporaire ou permanent. L'indice de détresse psychologique de Santé Québec (IDPESQ-14) est une échelle mesurant ce concept.

> IDPESQ-14 appartient à une famille d'échelles qui postulent l'existence d'un continuum de santé/maladie mentale, avec à une extrémité la réaction de tristesse normale et à l'autre, une réaction plus sévère pouvant s'accompagner d'idées ou de tentatives suicidaires et d'incapacités fonctionnelles graves (Légaré, Préville, Massé, Poulin, St-Laurent et Boyer, 2000, p.334).

Les questions de l'IDPESQ-14 portent sur les symptômes d'anxiété, de dépression, de difficultés cognitives et d'irritabilité. Ces symptômes seraient normaux, et même fréquents, dans la population. Toutefois, ils fluctueraient à l'intérieur de certaines

limites et au-delà d'un seuil, les personnes présentant ces symptômes de manière plus intense et persistante auraient des difficultés à fonctionner normalement (Légaré *et al.*, 2000).

L'échelle IDPESQ-14 est utilisée au Québec depuis 1987 afin de suivre et d'estimer certaines dimensions de la santé mentale de la population générale (Boyer, Préville, Légaré et Valois, 1993). Depuis, plusieurs études québécoises l'ont utilisée afin de comparer leurs résultats aux normes établies par Boyer *et al.* (1993). Le seuil utilisé est situé au 80^{e} percentile (26,19 sur 100, scores bruts) pour déterminer la détresse psychologique sévère, ce choix repose sur le fait que 20% de la population présentent un problème psychiatrique au cours d'une année (Boyer *et al.*, 1993).

Enfin, l'IDPESQ-14 a été utilisé par plusieurs chercheurs dans diverses études au Québec depuis l'enquête de Santé Québec de 1987 (Bellerose, Lavallée, Chénard et Levasseur, 1995; Bourbonnais, Brisson, Vézina et Moisan, 1996; Bourbonnais, Comeau, Vézina et Dion, 1998; Bourbonnais Comeau *et al.*, 1999; Brun, Biron, Martel et Ivers; 2003; Lafleur et Allard, 2006; Légaré *et al.*, 2000; Messing, 1999).

Pour la population québécoise, les résultats rapportent respectivement 21 %, 26,3% et 20,1% de détresse psychologique sévère (Émond *et al.*,1988; Bellerose, Lavallée, Chénard et Levasseur, 1995; Légaré *et al.*, 2000). En ce qui concerne la population québécoise en emploi (tous emplois confondus), Bellerose *et al.* (1995) et Légaré *et al.*, (2000) mentionnent respectivement 25,5% et 19% de détresse psychologique sévère. Finalement, certains emplois ont été étudiés plus spécifiquement. Ces résultats sont présentés plus en détail dans le tableau 2.6.

Tableau 2.6

Recension des études utilisant l'IDPESQ-14 présentant le type de population et le niveau de détresse psychologique élevée.

Auteurs	Population ciblée	Années de l'étude	Niveau de détresse élevée
Émond *et al.* (1988)	Population québécoise	1987	Total : 21% H : 16% F : 26%
Blais et Lachance (1992)	Professeurs de l'UQAM	1992	39%
Bourbonnais *et al.* (1996)	Cols blancs d'organisations publiques de la région de Québec	1992-1993	27,8%
Bellerose, Lavallée, Chénard et Levasseur (1995)	Population québécoise	1992-1993	Total : 26,3% H : 22,1% F : 30,4%
Bellerose, Lavallée, Chénard et Levasseur (1995)	Population québécoise en emploi	1992-1993	Total : 25,5% F : 30,9% H : 21,5%
Bourbonnais *et al.* (1998)	Infirmières travaillant dans six hôpitaux du Québec	1994	28.3% (23% à 34% à travers les 6 hôpitaux)
Messing (1999)	Téléphoniste dans un centre de télécommunication Milieu hospitalier	1999 1999	68,3% 56,4%
Bourbonnais, *et al.* (1999)	Infirmières de la région de Québec	1997	41%
Légaré *et al.* (2000)	Population québécoise	1998	Total : 20,1% H : 17,3% F : 22,8%
Légaré *et al.* (2000)	Population québécoise en emploi	1998	Total : 19% H : 16% F : 22,8%
Laprise (2001)	Personnel de centres locaux d'emploi	1999-2000	69%
Brun *et al.* (2003)	Établissements d'études supérieures Industrie du secteur métallurgique Centre hospitalier Pépinière	2001	40,9% 35,02% 53,77% 38,89%
Lafleur et Allard (2006)	Producteurs agricoles	2005-2006	50,9%

Toutefois, le plus bas taux de détresse psychologique sévère a été observé chez les cols blancs en 1992-1993, c'est-à-dire 27,8% (Bourbonnais, *et al.*, 1996) et le plus haut taux chez le personnel de centres locaux d'emploi en 1999-2000, c'est-à-dire 69% (Laprise, 2001). De plus, ces recherches s'entendent pour dire qu'en général les femmes présentent un taux plus élevé de détresse psychologique sévère que les hommes dans les échantillons étudiés.

Finalement, il est important de mentionner que l'IDPESQ-14 est un instrument qui ne mesure pas les troubles psychologiques, encore moins l'épuisement professionnel. Toutefois, il demeure un indice intéressant afin de déterminer, de manière approximative, l'état de santé mentale d'une population, c'est pourquoi nous nous y intéresserons pour mesurer la santé psychologique des serveuses au Québec (Brun *et al.*, 2003).

2.15.2 La santé psychologique des serveuses

Comme mentionné précédemment, les recherches portant sur le métier de serveuse ne sont pas nombreuses, encore moins en ce qui concerne leur santé mentale. De plus, il est important de considérer que l'épuisement professionnel n'est pas reconnu comme une maladie dans le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (American Psychological Association (APA), DSM-5, 2015). Ainsi, différents diagnostics sont émis lorsqu'un épuisement professionnel est soupçonné tels que le trouble d'adaptation, la dépression, l'épuisement chronique ou l'anxiété (Bianchi, Schonfeld et Laurent, 2015; Collange, Tavani et Soula, 2013; Korczak, Huber et Kister, 2010; Kovess-Masfety et Saunder, 2016). Alors, même si l'épuisement professionnel n'a pas été étudié directement dans les recherches suivantes, elles nous permettent de constater

que différents problèmes de santé mentale sont importants dans notre population cible, les serveuses.

Aux États-Unis entre 2004-2006, le plus haut taux de prévalence d'un épisode de dépression majeure dans la dernière année chez les femmes, âgées de 18 ans à 64 ans et travaillant à temps plein, se retrouvaient dans les emplois reliés à la restauration (14,8% de prévalence) (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2007).

Au Canada, un tableau semblable se présente c'est-à-dire que la plus forte prévalence de maladie mentale au cours de la vie se retrouve dans le secteur des services, notamment ceux de l'administration publique, de la culture et des loisirs ainsi que de l'hébergement et de la restauration (Conference Board du Canada, 2016).

En ce sens, les femmes qui travaillent dans un emploi à pourboire (44,3% de l'échantillon de l'étude sont des serveuses) auraient un plus grand taux de dépression (ou de symptômes dépressifs rapportés) que les femmes qui ont un salaire fixe (Andrea *et al.*, 2018). Andrea *et al.* (2018) affirment que ces résultats peuvent être liés à la précarité des emplois, l'instabilité du salaire qui est fortement déterminé par le pourboire offert par les clients ainsi que la demande d'un travail émotionnel plus élevée.

Plus précisément, les serveuses faisant partie de l'étude d'Andrieu *et al.* (1995) rapportaient des pathologies psychonévrotiques dans 9 % et la moitié de ces dernières étaient traitées médicalement au moment de l'enquête.

Dans l'échantillon de Laperrière (2014), 43,1% des femmes se retrouvaient en état de détresse psychologique élevée contre 23,1% des hommes (basé sur l'échelle de Kessler (K6) (Kessler *et al.*, 2002)). Selon elle, cela est plus élevé que la population de

travailleurs.ses québécois.es de l'EQCOTESST, qui étaient respectivement de 21,7% pour les femmes et 15,0% pour les hommes.

Finalement, l'étude de Coutrot (2018) concernant le travail et le bien-être psychologique en France mentionne que le métier de serveuse se retrouve en 2e position parmi les 15 métiers les moins favorables au bien-être psychologique. La prochaine section fera état des études qui ont étudié, plus précisément l'épuisement professionnel chez les serveuses.

2.15.3 L'épuisement professionnel chez les serveuses

En ce qui concerne le sujet de la présente recherche, peu d'études se sont concentrées sur l'épuisement professionnel spécifiquement chez les serveuses aux tables dans les restaurants. Seules trois études ont été répertoriées, dont une Québécoise, celle de Lapperière (2014). Comme mentionné précédemment, elle a examiné l'épuisement professionnel en utilisant le Copenhagen Burnout Inventory (Kristensen, Borritz, Villadsen et Christensen, 2005).

Dans son échantillon de 64 serveuses, 23,4%, se retrouvaient en épuisement professionnel et 26,6% en épuisement face aux clients. Ses résultats montrent que les serveuses qui rapportaient un faible niveau de latitude décisionnelle et celles qui rapportaient des demandes psychologiques élevées sont plus à risque de vivre significativement de l'épuisement professionnel. Également, les serveuses qui avaient un faible soutien social, celles qui présentaient des efforts intrinsèques plus élevés au travail et celles ayant un déséquilibre efforts-reconnaissances sont aussi plus susceptibles de présenter significativement de l'épuisement professionnel. Chez les hommes, seuls ceux déployant de grands efforts intrinsèques présentaient un niveau

d'épuisement professionnel significativement plus élevé. Il est important de prendre en considération que l'échantillon est composé de serveuses ayant un autre emploi (21 serveuses sur 51, les serveurs de l'échantillon n'ayant pas d'autre emploi) et d'étudiants.

Les résultats de Gill *et al.* (2006) démontrent que plus les participants percevaient un haut degré de leadership transformationnel des gestionnaires, plus le niveau de stress perçu était bas ($r = -0{,}431$ $p < 0.001$). De plus, il y a une corrélation positive entre le niveau de stress élevé et le niveau d'épuisement professionnel ($r = 0.654$, $p < 0.001$). Les chercheurs n'ont pas constaté de différence entre les employés des hôtels et des restaurants.

Même si elle est intéressante, cette étude est à considérer avec précaution, car la mesure pour l'épuisement professionnel était constituée que de deux questions sans lien avec les dimensions déjà reconnues, de l'épuisement professionnel.[40] De plus, l'échantillon n'est pas décrit de manière exhaustive. Ces aspects ne nous permettent pas de conclure si les résultats obtenus, concernant l'épuisement professionnel, sont représentatifs ou non.

Fisk et Neville (2011) se sont intéressés aux clients ayant une attitude revendicatrice ainsi qu'aux impacts de ses comportements sur les serveuses dans les restaurants. Pour ce faire, ils ont effectué 56 entrevues exploratoires auprès d'universitaires canadiens ayant présentement ou dans la dernière année une expérience en service dans les restaurants. Sur les 56 participants, 73% étaient des femmes, ils étaient âgés de 18 à 63 ans (Moyenne : 23 ans, ET : 7.10 ans) et 66% étaient caucasiens. Les participants ont déclaré avoir en moyenne 3,4 d'années d'expérience comme serveuses (5 mois à 18 ans) et avoir gagné 179$ / semaine en pourboires (0 $ à 900 $/ semaine). La majorité a

[40] "*I feel unable to get out from under my work*" et "*I feel that everything is caving in at work*".

mentionné travailler dans des restaurants familiaux (53%) et les autres ont travaillé dans divers types de restaurants dont des chaînes, des restaurants haut de gamme, des pubs ou des bars ainsi que dans des restaurants rapides.

Selon les participants, les revendications des clients pouvaient se révéler sous la forme d'articles qui ne figuraient pas au menu, de réductions, de portions plus grandes ou de boissons gratuites. Ces clients auraient tendance à faire des demandes déraisonnables reliées à la préparation des aliments ou au service reçu telles que refuser des plats pour des raisons futiles, demander à être servis avant les autres clients ou encore que tous les serveurs, même ceux qui ne sont pas assignés à leur table, soient à leur service. Finalement, les participants ont noté que ce type de clients revendicateurs peuvent être verbalement agressifs, demander à parler à la direction du restaurant plus souvent ou encore qu'ils puissent crier et maudire les serveuses quand ils n'avaient pas ce qu'ils désiraient.

Afin de faire face à ces clients, cinquante participants (sur 56) ont signalé un certain degré de changement d'attitude ou de comportement. Les auteurs ont déterminé sept types de réponse à ces clients revendicateurs, c'est-à-dire la régulation des émotions, faire des concessions et/ou donner des extras, agir par vengeance et représailles, rechercher le soutien des gestionnaires ou des collègues, tenter de changer ou d'influencer les comportements du client, se retirer et utiliser des réponses d'attribution « protectrices » (ex. : se référer aux politiques sur restaurant pour refuser d'accéder aux exigences du client).

Certains de ces types de réponses ont attiré notre attention. Afin de répondre aux demandes des clients revendicateurs, 66% (n=36) des participants ont mentionné avoir régulé leurs émotions à un certain moment lors de la prise en charge de ceux-ci. Elles ont toutes déclaré avoir vécu des réactions émotionnelles ou cognitives négatives en

lien avec cette stratégie. De plus, 26 participants ont révélé avoir fait des efforts afin de ne pas montrer leurs émotions aux clients.

Ensuite, la majorité des serveuses ont mentionné rechercher le soutien de leurs gestionnaires afin de gérer les comportements revendicateurs des clients (n=30). Les serveuses ont tendance aussi à rechercher le soutien social informel de leurs collègues (n=9) sous forme de solidarité face à ces clients. Ils se plaignaient des comportements des clients entre eux et ils ventilent leurs émotions à la fin de leur quart de travail.

Ce qui retient davantage notre attention dans cette recherche, c'est le lien entre la gestion de ces clients revendicateurs et l'épuisement professionnel. 14 participants se sont décrits comme étant épuisés émotionnellement, fatigués et dépourvus d'énergie après avoir fait face à ces clients. Les auteurs ont été surpris de constater que seulement 5 participants ont décrit des exemples de cynisme face à ces clients tels que des attentes d'impolitesse de la part de ces clients et une désillusion générale à leur égard. De plus, les auteurs se sont basés sur les trois dimensions qui composent l'épuisement de Maslach qui comprend aussi la baisse d'efficacité personnelle. 12 serveuses ont déclaré se sentir impuissantes, troublées, désorganisées et incompétentes à la suite de leurs rencontres avec ce type de clients.

Du point de vue de la santé psychologique, la majorité des participants (n=34) ont mentionné des émotions négatives, des contraintes psychologiques et des activations émotionnelles telles que la colère, la contrariété et l'irritation qui seraient particulièrement courantes selon les auteurs.

Les demandes supplémentaires des clients revendicateurs auraient amené les serveuses à se sentir anxieuses, paniquées et nerveuses. Elles ont rapporté des symptômes d'activation physiologique liés à l'émotion (n=27) tels que la transpiration, le rougissement, une pression artérielle tendue et de la nervosité. Fisk et Neville (2011)

croient que ces résultats suggèrent que les clients revendicateurs peuvent être une source chronique d'activation physiologique, de stress et de bien-être psychologique négatif qui peuvent mener à l'épuisement professionnel. Encore, d'autres aspects de la recherche nous semblent importants à considérer. En premier lieu, la revendication des clients est observée du point de vue de la serveuse. Afin de s'assurer que ces clients sont vraiment revendicateurs, il faudrait étudier aussi le client. L'étude est qualitative, bien qu'elle nous permette d'avoir beaucoup d'informations, nous ne pouvons statuer sur l'épuisement professionnel ni sur ses prédicteurs de manière statistique.

En bref, les mesures utilisées dans ces recherches pour étudier l'épuisement professionnel semblent variables, il est donc difficile de faire des comparaisons. De plus, ces études comportent des méthodologies déficientes que ce soit au point de vue du choix psychométrique pour évaluer les variables ou encore au point de vue de l'échantillon utilisé. Il est donc difficile d'arriver à des résultats concluants sur l'épuisement professionnel des serveuses.

2.16 Conclusion de la revue de littérature

Lors de la revue de littérature, nous avons pu constater que les demandes reliées au métier de serveuse sont plus nombreuses que les tâches décrites par le CQRHT (2019). Ainsi, le travail réel des serveuses se révèle beaucoup plus complexe et imposant que le travail prescrit. De surcroît, les ressources disponibles semblent être rares et la littérature les a très peu étudiées. De ce fait, nous croyons que les demandes et les ressources des serveuses n'ont pas toutes été explorées. Pourtant, cette population semble être à risque de problèmes de santé mentale. Cela pourrait être expliqué par le modèle JD-R (Demerouti *et al.*, 2001) qui stipule que des demandes élevées conjuguées à un manque de ressource mènent vers l'épuisement professionnel.

CHAPITRE III
MODÈLES THÉORIQUES ET HYPOTHÈSES

Le chapitre III abordera les modèles théoriques et les hypothèses de cette recherche. Nous présenterons en premier le modèle théorique de l'épuisement professionnel, c'est-à-dire que nous exposerons son historique, le modèle de Maslach (1982) ainsi que les mesures de l'épuisement professionnel. En second lieu, nous exposerons le modèle théorique du travail émotionnel, son contrôle, des stratégies de gestion, ses dimensions ainsi que la mesure envisagée. Troisièmement, nous exposerons succinctement les modèles de stress au travail ainsi que le modèle que nous utiliserons, c'est-à-dire le modèle JD-R de Demerouti *et al.* (2001). Finalement, nous présenterons nos objectifs de recherches ainsi que les hypothèses quantitatives que nous souhaitons examiner.

3.1 L'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel a fait son apparition dans la littérature scientifique dans les années 1970. Le concept a longtemps été considéré comme un terme provenant de la psychologie populaire (Boudoukha, 2009; Maslach, Jackson et Leiter, 2001) et ce n'est qu'au début des années 1980 qu'il a été réellement reconnu et que les recherches empiriques ont commencé à être publiées (Maslach, 1993; Maslach *et al.*, 2001; Boudoukha, 2009).

Même si le terme « burn out » a été pour la première fois introduit dans un article scientifique par H.B. Bradley en 1969, la première description clinique du phénomène en revient à Herbert J. Freudenberger (1975). Dirigeant une clinique gratuite pour toxicomanes, ce dernier s'est aperçu que les jeunes bénévoles qui travaillaient pour lui et qui étaient si enthousiastes à leur entrée devenaient, après un certain temps, épuisés, irritables et démotivés.

Dans son livre *La Brûlure Interne* (1987), Freudenberger relate des cas cliniques, mais aussi sa propre expérience d'épuisement professionnel, d'où provient sa citation célèbre sur les incendies (« *burnout* ») :

> En tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte (p. 13).

Maslach (1976) a aussi contribué grandement à la description du concept de l'épuisement professionnel, mais elle a surtout imposé sa validité. Après ses observations, elle en est venue à la conclusion que les professionnels en relation d'aide pouvaient se sentir épuisés émotionnellement et qu'ils pouvaient entretenir des perceptions et des sentiments négatifs envers leurs patients. C'est en lien avec ces observations qu'elle décomposa l'épuisement professionnel en trois dimensions et qu'elle a construit son modèle.

3.1.1 Le modèle de l'épuisement professionnel de Maslach (1982)

La définition proposée par Maslach (1982) est la plus répandue dans la communauté scientifique et l'instrument qu'elle a élaboré (*Maslach Burnout Inventory,* MBI) pour le mesurer est le plus utilisé (Schaufeli et Enzmann, 1998). Selon l'auteure, l'épuisement professionnel se développe selon un processus dynamique spécifique (Maslach, 1982).

Tout d'abord, en vivant un stress trop élevé, avec le temps, l'individu finira par développer un épuisement émotionnel qui est la dimension la plus importante (Schaufeli et Enzmann, 1998). Il s'agit d'une impression de ne plus avoir aucune ressource émotionnelle et d'être vidé de ses émotions.

Ensuite, afin de se protéger de cette fatigue émotionnelle, l'individu développe des attitudes négatives envers son travail et se distancie de ce dernier (Maslach, 1982). L'auteure nomme cette étape la dépersonnalisation. Cela aura comme conséquence de mener à la dernière étape, c'est-à-dire la baisse de l'accomplissement personnel. Celle-ci représente un sentiment d'incompétence ou de découragement devant les tâches quotidiennes. Par la suite, l'individu pourrait se retrouver pris dans un cercle vicieux où la baisse d'accomplissement viendrait augmenter l'épuisement émotionnel et ainsi de suite (Maslach, 1982).

Ce modèle a été, à l'origine, élaboré pour s'appliquer aux individus travaillant en relation d'aide (p. ex. des enseignants ou des personnes travaillant dans le milieu hospitalier). Par la suite, il a été généralisé à toutes les professions (Maslach, Jackson et Leiter, 1996). Afin de refléter ce changement, la dimension de dépersonnalisation se nomme dorénavant cynisme et la dimension de la baisse de l'accomplissement personnel s'appelle le sentiment d'inefficacité personnelle.

À partir de cette théorie, Maslach et Jackson (1981) ont développé le Maslach Burnout Inventory qui serait la mesure la plus utilisée dans la communauté scientifique (Lourel et Gueguen, 2007; Schaufeli et Enzmann, 1998; Worley Vassar Wheeler Barnes, 2008).

Depuis l'avènement du construit de l'épuisement professionnel, différentes échelles mesurant le burnout ont été développées. Nous ne tenterons pas de faire la recension exhaustive de ces dernières, mais nous vous présenterons le Maslach Burnout Inventory (MBI ; Maslach et Jackson, 1981) ainsi que l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI ; Demerouti, 1999 ; Demerouti *et al.*, 2000; Demerouti *et al.*, 2001). Ce choix s'oriente par le fait que le MBI est le plus utilisé et que l'OLBI semble pallier les critiques émises concernant le MBI.

3.1.2 MBI et MBI-GS

Le Maslach Burnout Inventory (MBI) a été développé en 22 items afin de mesurer les trois composantes initiales de l'épuisement professionnel, c'est-à-dire l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la baisse d'accomplissement personnel (Maslach et Jackson, 1981, p. 99). La population visée par cette échelle est le personnel soignant, ceux qui donnent des services, des soins ou des traitements (Maslach, Jackson, Leriter, 1996). L'échelle de Likert est sur 7 points, allant de « jamais » à « tous les jours ».

En ce sens, bien que le MBI soit fortement utilisé, plusieurs critiques lui ont été adressées. Tout d'abord, la composante de l'épuisement émotionnel ne prenait pas en compte les aspects physiques et cognitifs (Demerouti, Bakker, Nachreiner et Schaufeli, 2001). Les chercheurs désirant mesurer l'épuisement professionnel à l'extérieur de ce domaine professionnel ont été contraints à tenter de remplacer le terme « destinataire » par d'autres termes tels que collègue ou subordonné (Travaglianti, 2011). En lien avec

cette difficulté, Schaufeli, Leiter, Maslach et Jackson (1996) ont développé le Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) afin qu'il soit applicable à tous les types d'emploi. Les trois composantes ont changé de nom et comprennent l'épuisement émotionnel, le cynisme et le sentiment d'inefficacité personnelle (Demerouti *et al.* 2003).

Néanmoins, le MBI-GS souffre encore de limites. Premièrement, la dernière dimension du sentiment d'inefficacité personnelle est mesurée à l'inverse (Bresò *et al.*, 2007). Ce qui implique que l'on mesure l'efficacité personnelle, mais que l'on inverse le score pour obtenir l'inefficacité. Ainsi, cette échelle ne représenterait peut-être pas la réalité de manière adéquate, car la non-présence d'un sentiment d'accomplissement personnel n'équivaut pas nécessairement à son absence. C'est-à-dire que les auteurs mentionnent qu'au lieu de mesurer l'inefficacité en utilisant des items mesurant le concept d'efficacité avec des phrases positives qui sont inversées pour être des indicateurs de l'épuisement professionnel, leur étude introduit une échelle d'inefficacité composée d'items formulés négativement et qui n'ont donc pas à être inversé. En effectuant des analyses sur deux échantillons (les deux échantillons ont rempli l'échelle de Maslach et celle inversée; les items étaient ordonnés de manière aléatoire dans le questionnaire), ils ont obtenu des effets qui démontrent une supériorité de leurs résultats. (La synthèse de leurs résultats dans le tableau 3.1.

Tableau 3.1

Corrélations entre les sous-dimensions du MBI (Bresò et al., 2007)

	Épuisement émotionnel	Cynisme
1er échantillon	0,62 (-0.19)	0.61 (-0.37)
2e échantillon	0,61 (-0.48)	0.68 (-0.42)

Note. Entre parenthèses ce sont les résultats pour l'échelle d'efficacité personnelle telle qu'utilisée normalement dans le MBI.

Deuxièmement, la dimension de l'inefficacité personnelle telle que proposée dans le MBI-GS a été fortement critiquée quant à son utilité dans la mesure, car elle serait très faiblement corrélée aux deux autres dimensions (Lee et Ashfort, 1996). Ce qui mène Lee et Ashfort (1996) à dire que le noyau central de l'épuisement professionnel serait composé essentiellement par l'épuisement émotionnel et le cynisme. Ces résultats ont été dupliqués par une méta-analyse produite par Lourel et Gueguen (2007) où les auteurs ont montré qu'ils ne pouvaient conclure sur l'homogénéité des études analysées concernant le lien significatif entre la dimension de l'efficacité personnelle et les deux autres composantes. De plus, du point de vue clinique, Bresò *et al.*, (2007) mentionnent que ces composantes sont observées conjointement tandis que l'inefficacité professionnelle n'apparaît que rarement. Schaufeli, Martínez, Marqués-Pinto, Salanova et Bakker (2002) ont montré dans leur étude que l'efficacité professionnelle était davantage liée avec l'engagement qu'avec l'épuisement professionnel.

Troisièmement, les items de chaque composante du MBI-GS ont été construits dans le même sens, c'est-à-dire que les items n'alternent pas un phrasé positif et négatif (Demerouti *et al.*, 2003). La composante du sentiment d'inefficacité personnelle est phrasée positivement (et inversée). Tandis que les composantes de l'épuisement et du cynisme sont phrasées négativement. Le fait que les questions soient toutes dirigées dans la même direction dans chaque composante augmente le risque d'« une tendance à l'acquiescement et peut donc constituer un biais à ne pas négliger » (Travaglianti, 2011, p. 51).

En résumé, les critiques faites au MBI-GS orientent cette étude vers le choix d'une échelle plus simple, mais comprenant les deux composantes essentielles de l'épuisement professionnel qui sont l'épuisement et le cynisme, c'est-à-dire L'OLBI.

3.1.3 L'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

Demerouti *et al.* (2001) ont construit un outil découlant du modèle des demandes et ressources en emploi (modèle JD-R), c'est-à-dire l'Oldenburg Burnout Inventory. L'instrument comprend deux dimensions, c'est-à-dire l'épuisement (8 items) et le désengagement (8 items). La première est définie comme la conséquence d'un stress physique, psychologique ou émotionnel intense (Demerouti *et al.*, 2001) et la deuxième comme la distanciation face à son travail et le fait de ressentir des émotions ou attitudes négatives envers celui-ci ou l'objet de celui-ci (Demerouti *et al.*, 2001). Les participants doivent répondre en indiquant leur degré d'accord sur une échelle graduée de 1 (tout à fait d'accord) à 4 (pas du tout d'accord) à chacun des 16 énoncés.

L'OLBI permet de pallier les critiques du MBI et du MBI-GS. En premier lieu, sa dimension de l'épuisement comprend l'aspect émotionnel, mais aussi physique et cognitif. Ensuite, les items ne sont pas tous phrasés dans le même sens. Quatre items de l'épuisement sont phrasés positivement (et sont inversés dans le calcul final) et quatre items phrasés négativement. La composante du désengagement a été construite de la même façon (quatre items positifs et quatre négatifs). Finalement, la troisième dimension du sentiment d'inefficacité professionnelle du MBI-GS n'a pas été incluse dans l'OLBI, car ne ferait pas partie du noyau principal de l'épuisement professionnel et parce qu'elle serait davantage interprétée comme une conséquence de l'épuisement professionnel (Demerouti et Bakker, 2008).

Selon ces auteurs, cette mesure découlant du modèle JD-R s'applique à tous les types d'emploi selon leurs caractéristiques, c'est-à-dire les demandes et ressources qui leur sont propres. Nous exposerons plus en détail le modèle JD-R ultérieurement dans cette recherche.

Un autre aspect important du métier de serveuse que l'on doit considérer ce sont les demandes émotionnelles de ce travail que la littérature scientifique nomme le travail émotionnel.

3.2 Le travail émotionnel

En effet, le travail de serveuse comporte plusieurs demandes dont les demandes émotionnelles. Ces demandes particulières aux emplois requérant une interaction avec les clients nécessitent chez ces employées du travail sur leurs émotions et celles des autres afin de rencontrer les exigences organisationnelles.

La régulation des émotions a d'abord été étudiée en psychologie du développement. Par la suite, le concept a été repris dans des travaux faits chez des adultes (Gross et Thompson, 2007). Selon Lopes, Salovey, Côté et Beers (2005), l'habileté à réguler ses émotions implique la capacité à moduler son expérience émotionnelle afin d'atteindre des états émotionnels désirés et adaptés. Selon Gross et Thompson (2007), que cette régulation soit contrôlée ou automatique, inconsciente ou consciente, elle affecte la génération des émotions, car elle implique de modifier le processus émotionnel.

Selon Hochschild (1983), au travail, dans un objectif de profit, la régulation des émotions est passée du strict plan personnel à la sphère publique gérée par les organisations. Selon cette auteure, le travail émotionnel se définit comme la gestion des émotions afin de créer une expression faciale et corporelle publiquement observable. Hochschild (1983) considère que la régulation des émotions est devenue une valeur marchande et qu'elle est vendue comme un service par les organisations qui la prescrivent. Son appellation du travail émotionnel provient du fait que cette

régulation des émotions est imposée par l'organisation et qu'elle n'est plus vécue comme un phénomène privé. L'organisation impose des balises concernant l'expression des sentiments et cela devient partie prenante du travail; l'employé reçoit une rémunération contre son travail émotionnel. Il doit aligner ses propres sentiments avec ceux prescrits par l'organisation ou du moins en laisser apparaître l'expression physique et faciale (Hochschild, 1983; Wharton, 2009).

Le travail émotionnel tel que proposé par Hochschild (1983) est donc un concept similaire à la régulation des émotions, mais où celle-ci fait partie intégrante d'une tâche de l'emploi et devient du travail émotionnel. Pour elle, le travail sur les émotions fait référence à tout essai de modifier l'expérience ou l'expression d'une émotion ressentie d'une manière consciente dans le cadre de l'emploi. Autrement dit, c'est le travail qu'un individu effectuera afin d'inhiber ou exprimer des émotions qui seront appropriées et /ou exigées par une situation de travail donnée.

Hochschild (1983) mentionne aussi que ces travailleurs émotionnels sont confrontés aux règles de sentiment (*feeling rules*) qui sont des normes socialement construites et partagées qui dirigent la manière dont nous devrions *ressentir* une émotion (p. ex. : On doit être heureux à son mariage). Ces normes sociales dictent le type d'émotion requis dans chaque situation ainsi que son intensité, sa durée et sa direction. Ce sont ces règles que les employeurs tentent d'imposer, de contrôler et de gérer. C'est aussi pour se conformer à ces règles de sentiment que le travail émotionnel sera mis en pratique.

De plus, les travailleurs doivent se conformer aux règles d'affichage des émotions (*display rules*) qui sont aussi construites et partagées socialement, mais qui, pour leur part, dirigent la manière dont nous devrions *exprimer* nos émotions (Ex. : pleurer au travail n'est pas professionnel). Ensemble, les règles de sentiment et d'affichage des émotions vont définir une grande partie de nos expériences émotionnelles.

Elle mentionne, plus spécifiquement, que les emplois qui demandent du travail émotionnel sont ceux qui, tout d'abord, imposent une interaction face-à face ou de voix-à-voix avec le public. Ensuite, ces emplois demandent au travailleur d'induire un état émotionnel en influençant les émotions et comportements des autres personnes, c'est-à-dire les clients. Finalement, l'employeur exerce un certain degré de contrôle sur leur travail émotionnel soit par la supervision ou par la formation. Ce dernier point est important, car le travailleur a une marge de manœuvre clairement plus étroite concernant l'attitude à choisir (Hochschild, 1983) puisque c'est la hiérarchie qui détermine les règles de sentiment et d'expression à respecter au travail.

En contexte de travail, l'échange social est contraint par certaines règles qui peuvent laisser peu de contrôle à l'employé pour gérer ses émotions. Selon Hochschild (1983), dans la sphère personnelle les individus peuvent remettre en question une relation ou l'échange qui en découle et sont en droit d'en négocier une nouvelle ou d'y mettre fin. Le travailleur ne peut pas quitter la relation s'il sent une inégalité dans l'échange émotionnel, car ceci affectera la qualité du service rendu au client. Que ce dernier soit désagréable ou impoli, le travailleur doit rester aimable, souriant et professionnel. Ceci constitue la règle de sentiment reliée à son emploi. De plus, selon les règles d'expression des émotions de l'organisation, celles-ci peuvent produire un écart entre les émotions que le travailleur ressent et celles qu'il doit exprimer.

Cet écart, Hochschild (1983) le nomme dissonance émotionnelle en faisant un parallèle avec la dissonance cognitive. Elle le décrit comme « le maintien d'une différence entre ce qui est ressenti et ce qui est feint. Elle peut apparaître lorsque le sentiment requis par la règle de sentiment dans une situation précise n'est pas réellement ressenti, car l'employé n'accepte pas de suivre cette règle dictée par l'organisation » (p. 90).

3.2.1 Les stratégies de gestion du travail émotionnel

En ce sens, Hochschild (1983) identifie deux stratégies de gestion émotionnelle conscientes ou inconscientes qui permettent aux travailleurs de se conformer aux règles de sentiments et d'affichage des émotions. Il y a le jeu en surface (*surface acting*) et le jeu en profondeur (*deep acting*) qui peut être actif ou passif.

Le jeu de surface (*surface acting*) est comparable au travail d'un acteur. Ce dernier ne fait pas l'expérience de l'émotion, mais fait semblant de la vivre en modelant son jeu d'expression, c'est-à-dire les aspects visibles de l'émotion (Zapf, 2002). L'employé simule donc une émotion qui n'est pas ressentie (Ashforth et Humphrey, 1993). Selon Zapf (2002), c'est dans le jeu de surface qu'une dissonance émotionnelle peut exister entre l'expression d'un sentiment et ce qui est vraiment ressenti. Le jeu de surface mène à la dissonance émotionnelle lorsque le travailleur a la responsabilité d'être professionnel envers les clients, qu'il doit toujours démontrer de la politesse et du respect envers ceux-ci même s'il ressent des émotions contradictoires et qu'il ne juge pas que ces gens méritent ce professionnalisme. Comme exemple, on peut penser au serveur qui doit rester poli et diplomate même si ses clients le ridiculisent et abusent de son temps[41]. Ce serveur peut croire que ses clients ne méritent pas son sourire; il produit donc un « faux » sourire (*fake smile*) au lieu d'essayer de l'intégrer à son rôle. Le sentiment d'inauthenticité que le jeu de surface peut provoquer est associé au stress provenant à la fois des tensions internes qu'il suscite et des efforts qu'il demande afin de supprimer l'émotion réelle (Morris et Feldman, 1997).

[41] Par abuser de son temps, nous pouvons donner en exemple des clients qui s'amuseraient à demander au serveur des choses une à la fois. La serveuse va chercher une serviette, le client avait oublié un verre d'eau, elle revient, il lui demande du Tabasco, etc. Cette situation fait perdre beaucoup de temps à la serveuse en comparaison avec une fois avec les trois choses.

À l'inverse, dans le jeu en profondeur actif (*active deep acting*), le travailleur tente de ressentir intérieurement l'émotion exigée par l'organisation tout en projetant les aspects visibles de celle-ci. Ainsi, il modifie ses émotions pour ressentir celles qui doivent être exprimées. Cette stratégie de gestion émotionnelle affecterait le degré avec lequel nous écoutons nos sentiments réels et parfois même notre capacité à les ressentir (Hochschild, 1983). Ce qui peut mener à un détachement de ses propres émotions ou à l'impression que l'expression de ses sentiments authentiques est abîmée.

Finalement, dans le jeu en profondeur passif (*passive deep acting* ou l'expression naturelle des émotions), l'employé ressent réellement le sentiment et l'exprime tel quel, car une régulation de ses émotions se fait automatiquement (Ashfort et Humphrey, 1993; Zapf, 2002; Diefendorff, Croyle et Gosserand, 2005). Ashfort et Humphrey (1993) donnent l'exemple d'une infirmière qui ressent de la sympathie envers un enfant malade. Elle n'a pas à donner l'impression qu'elle ressent quelque chose, elle le ressent automatiquement même si cela est dans le cadre de son emploi. Il n'y a donc pas d'intervention sur le processus émotionnel. Cela correspond quand même à du travail émotionnel, car l'employé doit s'assurer que ses émotions sont cohérentes avec les règles d'expression des émotions dictées par l'employeur (Diefendorff, Croyle, et Gosserand, 2005). L'expression naturelle des émotions est donc une stratégie à part entière du travail émotionnel (Diefendorff, Croyle, et Gosserand, 2005; Brotheridge et Lee, 2002; Picard, 2017).

3.2.2 Les dimensions et les types de travail émotionnel

Morris et Feldman (1997) considèrent le travail émotionnel comme multidimensionnel. Selon ces auteurs, il faut observer la fréquence, la durée, l'intensité ainsi que la variété des émotions exprimées. Wharton et Erickson (1993) mentionnent qu'il ne suffit pas

d'étudier comment le travail émotionnel est incorporé dans les emplois, mais qu'il est aussi important de distinguer les différents types du travail émotionnel.

Ces auteures font une différenciation selon trois types d'émotion en cause. Ainsi, le travail émotionnel peut être (a) *intégrateur* où l'importance est mise sur l'expression des émotions positives, par exemple de la gentillesse et de l'amabilité pour l'expérience du client. Le travail émotionnel peut aussi être (b) *dissimulateur* où l'expression des émotions doit être axée sur la démonstration de la neutralité. Finalement, le travail émotionnel peut être (c) *différenciateur* : les employés sont encouragés à montrer des émotions négatives comme l'irritation, la méfiance ou l'hostilité dans le but de créer un sentiment de peur ou de préoccupation chez le client.

Soares (2011) mentionne que dans un même métier, on peut voir les différents types de travail émotionnel. Selon l'auteur, la gestion des émotions s'en trouve complexifiée et cela a pour conséquence d'augmenter la charge de travail émotionnel de l'employé et en plus des autres aspects que la serveuse a à gérer.

3.2.3 Le travail émotionnel et l'épuisement professionnel

La littérature sur le travail émotionnel a aussi étudié son impact sur l'épuisement professionnel. Cependant, ces études indiquent des résultats mitigés quant à ses différentes dimensions et stratégies (Andela *et al.*, 2015; Brotheridge et Grandey; 2002; Zapf, 2002).

Jeu en profondeur passif ou l'expression naturelle des émotions demanderait moins d'énergie et engendrerait moins de conséquences, car aucune intervention sur le processus émotionnel n'est effectuée. Cette hypothèse a été soutenue par Picard (2017)

ainsi que Brotheridge et Lee (2002) qui ont rapporté une corrélation négative et significative entre les composantes de l'épuisement professionnel et l'expression naturelle des émotions.

Le jeu en profondeur actif est un exemple de stratégies qui n'est pas clairement lié aux composantes de l'épuisement professionnel. Bien que plusieurs études aient démontré des liens positifs entre ces deux variables (Grandey, 2003; Pisaniello, Winefield et Delfabbro, 2012), d'autres ont rapporté des liens négatifs (Johnson et Spector, 2007; Whiting, Donthu et Baker, 2011; Xanthopoulou, Bakker, Oerlemans et Koszucka, 2018) et parfois même aucun lien n'a été établi (Brotheridge et Lee, 2002; Hülsheger et Schewe, 2011; Lee, Lovell et Brotheridge, 2010; Picard, 2017; Totterbell et Holman, 2003). Cette incohérence pourrait être inhérente à des limitations méthodologiques ou conceptuelles (Andela *et al.*, 2015).

Pour sa part, le jeu de surface serait clairement relié aux dimensions de l'épuisement professionnel, c'est-à-dire l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation (Andela *et al.*, 2015; Brotheridge et Grandey, 2002; Brotheridge et Lee, 2002; Grandey, 2003; Picard, 2017). Dans leur méta-analyse, Hülsheger et Schewe (2011) ont aussi observé des résultats semblables reliant le jeu de surface aux deux dimensions, mais aussi au stress psychologique et aux plaintes psychosomatiques.

Finalement, Hülsheger, Lang et Maier (2010) ont montré dans une étude longitudinale que les travailleurs utilisant le jeu de surface pour répondre aux demandes émotionnelles subissent une augmentation du stress à travers le temps.

Concernant la dissonance émotionnelle, plusieurs études ont démontré qu'elle était reliée à l'épuisement émotionnel et à la dépersonnalisation (Bakker et Heuven, 2006; Diestel et Schmidt, 2011; Lee et Ok, 2012; Mishra et Kumar, 2016; Zapf, 2002; Zapf et Holz, 2006). La dissonance émotionnelle serait même l'aspect du travail émotionnel

le plus prédictif de l'épuisement professionnel, au-devant de toutes les autres dimensions et stratégies (Andela *et al.*, 2015). Les demandes émotionnelles seraient, en effet, spécialement énergivores quand l'emploi requiert d'exprimer des sentiments non ressentis (Maslach, Schaufeli et Leiter, 2001).

Ce maintien, à long terme, de la différence entre ce que nous ressentons et ce que nous devrions ressentir peut mener au stress, car cela peut être considéré comme un conflit entre la personne et le rôle; le sentiment réel de la personne est en conflit avec les attentes reliées aux règles d'expression des émotions (Hochschild, 1983; Rafaeli et Sutton, 1987). Ne pas sentir ce que l'on devrait ressentir peut mener à l'impression d'être hypocrite ou à un sentiment d'inauthenticité affectant l'estime de soi (Hochschild, 1983).

La littérature sur les liens entre l'épuisement professionnel et les dimensions du travail émotionnel telles que proposées par Morris et Feldman (1997) n'indique, plus souvent qu'autrement, aucun lien entre les composantes de l'épuisement professionnel et la fréquence, la durée, l'intensité du travail émotionnel ainsi que la variété des émotions exprimées (Brotheridge et Grandey, 2002 ; Lewig et Dollard, 2003; Rafaeli et Sutton, 1987, Schaubroeck et Jones, 2000, Zapf, 2002). Morris et Feldman (1997) eux-mêmes n'ont pas trouvé de lien entre la fréquence et la durée du travail émotionnel et l'épuisement émotionnel.

Néanmoins, Kwak, McNeeley et Kim (2018) rapportent que la fréquence des d'interactions des policiers coréens avec le public est un prédicteur significatif de l'épuisement émotionnel. Ils ont aussi constaté que la variété des émotions exprimées par les policiers coréens augmentait leur cynisme face à leur emploi.

À l'inverse, Zapf *et al.* (2001) ont démontré que la durée d'interaction était positivement liée avec le sentiment d'efficacité personnelle, donc qu'il pourrait y avoir aussi des conséquences positives.

Les différents types de travail émotionnel (dissimulateur, intégrateur et différentiateur) n'ont été que peu étudiés en comparaison avec les stratégies (*surface* et *deep acting*). Aucune recherche n'a été répertoriée concernant le travail émotionnel dissimulateur (neutre). Pour sa part, le travail intégrateur (positif) semble globalement avantageux. Selon Kwak, McNeeley et Kim (2018), lorsque les policiers coréens démontrent des émotions positives, cela promeut leur sentiment d'efficacité personnelle. Plusieurs autres études démontrent aussi un lien positif entre le travail émotionnel intégrateur et le sentiment d'efficacité personnelle (Zapf *et al.*, 1999; Zapf et Holz, 2006; Zapf *et al.*, 2001). Concernant le travail émotionnel différenciateur (négatif), les études de Zapf *et al.* (1999) et Zapf, Seifert *et al.* (2001) rapportent des liens positifs avec les composantes de l'épuisement professionnel. Toutefois, Lewig et Dollard (2003) n'ont pu reproduire leurs résultats.

Ces résultats peuvent démontrer que le travail émotionnel, selon les dimensions, les types et les stratégies utilisées pour le mesurer, peut créer aussi des conséquences positives et non seulement négatives comme le stress et l'épuisement (Brotheridge et Grandey, 2002). En revanche, Grandey, Rupp et Brice (2015) après plusieurs années de recherche sur le sujet, soutiennent que le travail émotionnel serait une atteinte aux besoins de bases des êtres humains, tels que l'autonomie et qu'il viole les principes de justice organisationnelle. Cela s'expliquerait, entre autres, par le contrôle exercé sur le travail émotionnel et l'atteinte à la dignité par l'acceptation des interactions irrespectueuses de la part des clients.

Puisque le travail émotionnel est une composante significative du travail de serveuses dans les restaurants et qu'il n'a jamais été étudié en lien avec l'épuisement professionnel de ces travailleuses, il nous semble primordial de le prendre en compte.

3.2.4 La mesure du travail émotionnel : FEWS

En lien avec la littérature sur le travail émotionnel, Zapf *et al.* (1999) ont conçu l'échelle du travail émotionnel de Francfort (Frankfurt Emotion Work Scale, FEWS). Selon eux, les instruments existants ne couvraient pas tous les stresseurs reliés aux emplois requérant l'interaction avec les clients. Ils se sont basés sur la littérature et sur la théorie de l'action[42] qui permet de focaliser sur la régulation des émotions en lien avec les buts donnés par l'organisation.

Selon les auteurs, le travail émotionnel serait intentionnel et peut être défini comme un comportement dirigé par un but. Ils mentionnent que les études sur l'épuisement professionnel n'ont pas tenté de mesurer directement le travail émotionnel. Certaines se sont basées sur le travail de Hochschild (1983), mais l'ont opérationnalisé en termes d'absence ou de présence du travail émotionnel (p. ex. Adelmann, 1995), réduisant ainsi la possibilité d'observer une relation entre le stress et les demandes émotionnelles (Zapf *et al.*, 1999).

Pour bâtir leur outil, ils se sont basés sur le concept de Hochschild (1983) et sa définition du travail émotionnel, celle-ci devant s'appliquer autant à des situations de

[42] Selon cette théorie, pour établir une conceptualisation générale sur les comportements au travail, nous devons commencer avec la notion d'action. Cette théorie relie les objectifs de travail aux comportements, dont la régulation des émotions. (pour plus de détails voir Frese et Zapf, 1994; Zapf, 1993).

face à face, de voix à voix avec des clients, à des situations où des émotions sont exprimées pour influencer les attitudes, les comportements ou les émotions des clients ou encore des situations où la régulation des émotions suit des règles implicites ou explicites dictées par l'organisation. De plus, ils se sont basés sur le cadre théorique de la théorie de l'action et sur la conceptualisation de Morris et Feldman (1997) qui segmentent le travail émotionnel selon sa fréquence, son intensité, sa durée, sa variété ainsi que sur le concept de la dissonance émotionnelle.

Leur instrument comporte plusieurs sous échelles centrées sur la nécessité de présenter des émotions positives, des émotions négatives ou neutres, sur l'exigence d'être sensibles, empathiques, d'autres centrées sur la dissonance émotionnelle, le contrôle lié à l'expression émotionnelle et la marge de manœuvre interactionnelle (Zapf *et al.*, 1999).

Zapf *et al.* (1999) stipulent que les clients peuvent être n'importe quelle personne interagissant avec l'employé, que ce soit des patients, des enfants, des invités, etc. La validation de leur outil a permis de confirmer leur hypothèse voulant que le travail émotionnel soit un phénomène multidimensionnel. De plus, ils mentionnent que quand l'interaction avec les clients est inhérente à l'emploi, les notions de demande émotionnelle, ainsi que de dissonance émotionnelle devraient être incluses dans les études portant sur le stress au travail, car les facteurs organisationnels traditionnels (par exemple la charge de travail, le contrôle, etc.) ne prennent pas les demandes émotionnelles en considération (Zapf *et al.*, 1999).

Nous croyons qu'il est important de mieux cerner les effets des demandes émotionnelles chez les travailleurs, c'est pourquoi cette échelle sera utilisée dans la présente étude. De fortes demandes qu'elles soient physiques, psychologiques ou émotionnelles peuvent mener au stress qui, s'il est prolongé, peut mener à l'épuisement

professionnel et aux conséquences qui y sont reliées pour l'individu et l'organisation (Demerouti *et al.*, 2001; Schaufeli et Enzmann,1998).

3.3 Introduction aux modèles scientifiques de stress

Le point commun entre les divers modèles concernant le stress au travail, c'est qu'ils supposent que des variables spécifiques peuvent représenter tous les types d'environnements de travail (Bakker et Demerouti, 2014). Il est aussi intéressant de constater que ces premiers modèles ont ignoré les données scientifiques associées aux autres (Bakker et Demerouti, 2014).

En 1976, Hackman et Oldham ont proposé un modèle qui devait spécifier les conditions dans lesquelles les individus seraient capables de se motiver au travail. Ces auteurs postulaient que cinq caractéristiques de l'emploi (la variété des compétences utilisées au travail, la signifiance de la tâche, la rétroaction, l'autonomie et l'identité de la tâche) induisaient trois états psychologiques chez le travailleur (ressentir le sens du travail, ressentir la responsabilité pour les résultats obtenus et la connaissance des résultats des activités de travail) qui viendraient satisfaire l'employé dans son travail. Toutefois, la plupart des recherches auraient omis d'inclure les états psychologiques du modèle en le testant, en se concentrant plutôt sur l'impact direct des caractéristiques (modèle à deux étapes). Les recherches incluant le rôle médiateur des états psychologiques n'offriraient qu'un soutien partiel de cette hypothèse (Bakker et Demerouti, 2014). Les résultats de la méta-analyse de Behson, Eddy et Lorenzet (2000) suggèrent que le modèle en deux étapes permettrait de mieux expliquer les données actuelles que celui en trois étapes.

Ensuite, en 1979, Karasek a créé le modèle des demandes et du contrôle au travail (DCM). Son modèle postule que le stress ne provient pas que d'un simple facteur de l'environnement, mais de l'effet conjugué des demandes du travail et de la latitude décisionnelle qui est octroyée à l'employé. Selon le modèle, l'employé qui peut décider par lui-même comment satisfaire les demandes de l'emploi expérimentera moins de stress au travail; ce qui reviendrait à être une ressource pour lui. Une grande place est réservée à la notion d'autonomie dans ce modèle. Cependant, même si plusieurs études ont montré que de fortes demandes psychologiques à l'emploi conjuguées à une faible latitude organisationnelle prédisaient le stress; il y a peu de données qui ont illustré l'inverse, c'est-à-dire qu'une grande latitude au travail modérait les effets négatifs des fortes demandes sur le bien-être (Bakker et Demerouti, 2007). Selon Bakker et Demerouti (2007), cela suggère que le contrôle ne serait qu'un facteur parmi tant d'autres ressources disponibles au travail.

Finalement, Siegrist (1996) a proposé un autre modèle concernant le manque d'équilibre entre les efforts et les récompenses au travail (*effort-reward imbalance model,* ERI). Ce modèle permettrait d'évaluer les impacts négatifs du stress sur la santé en milieu de travail. Ce dernier stipule qu'un déséquilibre entre les récompenses reçues et les efforts consentis mènerait à une situation de hauts coûts pour de faibles gains favorisant l'augmentation du stress au travail (Seigrist, 1996). Ce modèle, encore une fois, ne prend en considération que certains facteurs explicatifs de l'épuisement, c'est-à-dire ici, les efforts au travail et les récompenses et néglige certains facteurs organisationnels qui pourraient être importants.

Malgré le fait que ces modèles soient très utilisés et que leur simplicité puisse séduire les chercheurs, le monde du travail se révèle trop complexe pour s'y restreindre (Bakker et Demerouti, 2007). Il est donc important de choisir un modèle plus flexible qui permettra d'incorporer les différentes demandes et ressources qui sont spécifiques aux serveuses au Québec.

3.3.1 Le modèle des demandes et ressources en emploi (modèle JD-R)

Demerouti *et al.* (2001) ont développé un modèle afin de pallier les lacunes du modèle de Hackman et Oldham (1976), mais aussi les lacunes des modèles comme celui de Seigrist (1996) et de Karasek (1979). Ces modèles ne réduiraient les emplois qu'à peu de variables et seraient trop simples pour le milieu du travail qui est complexe. Selon Demerouti *et al.* (2001) et Bakker et Demerouti (2014), des variables, comme la variété de tâches, la rétroaction, le contrôle ou les récompenses, peuvent ne pas être pertinentes pour tous les types d'emplois et ces modèles sont statiques et ne permettent pas l'intégration d'autres variables. Les auteurs se demandent aussi pourquoi ces variables seraient plus importantes que les autres.

Le modèle des demandes et ressources à l'emploi (modèle JD-R) élargit ces postulats en stipulant que différents types de demandes et de ressources peuvent interagir dans la prédiction du stress et de la motivation au travail ainsi que de l'épuisement professionnel (Demerouti et Bakker, 2011).

3.3.2 Le modèle JD-R : la flexibilité au cœur du modèle

Le modèle JD-R, tel que présenté à la figure 3.1, serait davantage adapté à la complexité du monde du travail actuel, car il se base sur différentes demandes et ressources en emploi et peut s'appliquer à tous les types de travail selon ses particularités propres (Bakker et Demerouti, 2007). Cette malléabilité du modèle se démontre dans sa capacité à interchanger les composantes (Bakker et Demerouti, 2007).

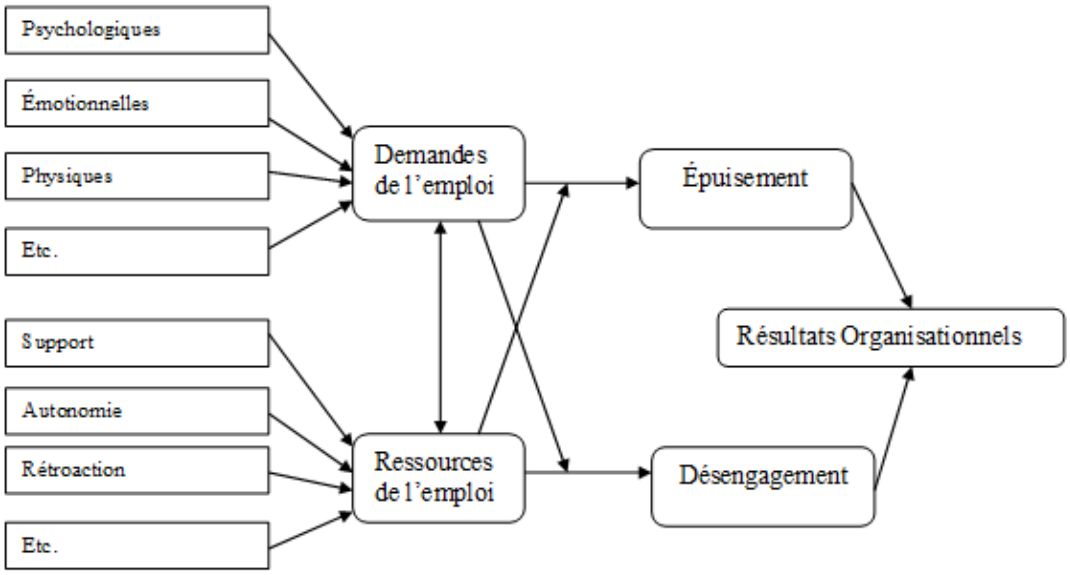

Figure 3.1

Le modèle des demandes et ressources en emploi (version récente) (Bakker et Demerouti, 2007, p.313)

Plus précisément, les auteurs donnent en exemple certaines demandes et ressources en emploi dans la figure de leur modèle, mais celles-ci peuvent être modifiées par des demandes et des ressources qui sont davantage en lien avec le travail examiné.

L'avantage majeur du modèle est donc de satisfaire aux besoins de spécificité en incluant divers types de demandes et ressources selon le type de travail étudié. La malléabilité que propose le modèle de Bakker et Demerouti (2007) convient au travail de serveuse aux tables puisque c'est un emploi ayant des demandes autant physiques, organisationnelles, cognitives qu'émotionnelles, ainsi qu'un potentiel de ressources diverses.

3.3.3 Le modèle JD-R : les demandes et les ressources

Le postulat principal du modèle JD-R est que l'épuisement professionnel se produit lorsque les demandes sont élevées et que les ressources sont limitées et cela peu importe le métier. Selon ce modèle, chaque type de travail possède ses propres facteurs de risque reliés au stress en termes de ressources et de demandes qui y sont associées (Bakker et Demerouti, 2007).

Demerouti *et al.* (2001) spécifient que les demandes sont des aspects psychologiques, physiologiques, sociaux et organisationnels du travail qui nécessitent des habiletés ou des efforts substantiels, physiques ou psychologiques, qui sont reliés à certains coûts encore une fois physiques, émotionnels ou psychologiques.

Quant à elles, les ressources sont des facteurs organisationnels qui diminuent les demandes ou les coûts associés aux demandes, stimulent la croissance, l'apprentissage et le développement ou encore des aspects fonctionnels qui permettent d'atteindre les objectifs de travail. Selon Bakker et Demerouti (2007), les ressources ne sont pas seulement nécessaires pour gérer les demandes, mais, en accord avec Hackman et Oldham (1980) et Hobfoll (1989), elles sont aussi importantes en elles-mêmes, car elles ont un potentiel motivationnel relié à la tendance de l'être humain à désirer accumuler et maintenir les ressources.

Pour Bakker et Demerouti (2007), les ressources peuvent se situer sur le plan organisationnel (p. ex. le salaire et les opportunités de carrière), interpersonnel (p. ex. le soutien des superviseurs ou des collègues), de la tâche (p. ex. signifiance de la tâche ou le contrôle sur celles-ci) ou encore être spécifiques au travail (p. ex. la clarté des rôles ou la participation dans les prises de décision).

3.3.4 Le modèle JD-R : deux processus

Bakker et Demerouti (2007) proposent deux processus explicatifs de l'épuisement et du désengagement, un processus énergivore et un processus motivationnel. Le premier processus se manifesterait lorsque des demandes exigeantes et chroniques épuisent les ressources mentales, émotionnelles et physiques, qui en retour activent un processus de protection servant à adapter l'employé. Plus les demandes sont importantes, plus l'individu tente de se protéger et de s'adapter. Ce processus prend de l'énergie et finit par épuiser les réserves de l'individu et peut ainsi mener, à long terme, à l'épuisement, première dimension du modèle (Bakker, Demerouti, et Verbeke, 2004). Ce processus reprend aussi l'idée de Hans Selye (1956) à propos de la théorie du syndrome général d'adaptation qui se divise en trois phases, la réaction d'alarme, la résistance et l'épuisement.

En ce qui a trait au processus motivationnel, le manque de ressources peut construire un contexte où les employés auront de la difficulté à se motiver, car ils ne se sentent pas suffisamment outillés pour faire leur travail. À long terme, ce processus mène à la deuxième dimension, c'est-à-dire le désengagement (Bakker *et al.*, 2004). À l'inverse, des ressources abondantes vont favoriser un contexte où les travailleurs pourront se motiver et ainsi mener vers leur engagement. De plus, en présence de ressources nombreuses, celles-ci pourraient influencer le lien entre les demandes et l'épuisement (Bakker et Demerouti, 2007).

3.3.5 Le modèle JD-R : l'effet tampon

Dans le modèle de Demerouti et ses collègues (2001), l'aspect fonctionnel de ce modèle est niché dans ses interactions. En plus de l'effet principal des ressources et des demandes, ces dernières interagissent. Plus précisément, les ressources peuvent agir comme tampon sur les demandes (Bakker et Demerouti, 2008) et diminuer l'effet de celles-ci sur l'épuisement des travailleurs. Si les organisations ne peuvent ou ne veulent pas nécessairement diminuer les demandes, elles peuvent par exemple augmenter les ressources afin de favoriser leur effet tampon.

Bakker, Demerouti et Euwema (2005) ont examiné cet effet tampon en utilisant l'outil de Malasch (1982)[43], mais l'interaction fonctionne seulement pour les composantes de l'épuisement émotionnel et du cynisme. En plus de leur effet principal, de fortes demandes combinées avec de faibles ressources ajoutent une explication significative à la variance de l'épuisement professionnel.

Xanthopoulou *et al.* (2007) ont montré le même effet tampon sur un autre échantillon, tandis que Bakker, Hakanen, Demerouti et Xanthopoulou (2007) ont montré l'effet tampon des ressources, mais aussi que ces dernières influencent particulièrement l'engagement quand les demandes sont fortes. Ces études démontrent un double effet d'interaction.

Ce modèle met en jeu plusieurs composantes organisationnelles qui peuvent avoir un impact sur l'état de bien-être du travailleur. De plus, ces auteurs stipulent que l'on peut prévenir l'épuisement professionnel en agissant sur les ressources et les demandes en favorisant une culture d'entreprise axée sur la promotion de la santé au travail.

[43] Le modèle de l'inventaire de l'épuisement professionnel de Maslach (MBI)

Finalement, dans le cadre de cette recherche, ce modèle nous permettra de mieux définir les objectifs et les hypothèses de notre Étude 2 - quantitative.

3.3.6 Le modèle JD-R et l'épuisement professionnel

Dans le modèle construit par Demerouti et ses collègues (2001), deux dimensions de l'épuisement professionnel ont été mises en évidence à l'aide de leur instrument, l'*Oldenberg Burnout Inventory* (OLBI).

La première, l'épuisement, comprend l'épuisement émotionnel de Maslach (1982), mais aussi l'épuisement physique et cognitif. Elle correspond à un sentiment de vide émotionnel, d'un grand besoin de repos et d'un sentiment de surinvestissement au travail. En ce qui concerne sa validité concomitante, Demerouti *et al.* (2002) ont montré que cette dimension était reliée, à court terme, à la fatigue mentale et à des sensations de stress.

La deuxième dimension, le désengagement, ressemble aussi à la deuxième dimension du modèle de Maslach (1982). Elle correspond à une distanciation face au travail et à une attitude négative face à l'emploi en général. Demerouti *et al.* (2002) ont montré qu'à court terme cette dimension était distinctement reliée à un sentiment de monotonie. Finalement, leur modèle se différencie du modèle de Maslach (1982), car le sentiment d'inefficacité personnelle n'a pas été inclus puisqu'il est davantage considéré comme une conséquence de l'épuisement professionnel plutôt que son précurseur (Lee et Ashfort, 1996).

Ce modèle comprend le noyau de l'épuisement professionnel proposé par Lee et Ashfort (1996), c'est-à-dire l'épuisement émotionnel et le cynisme de Maslasch (1982)

tout en y ajoutant les aspects physiques et cognitifs de l'épuisement. Finalement, le modèle JD-R explore le lien entre les facteurs organisationnels et les dimensions de l'épuisement professionnel. Pour toutes ces raisons, ce modèle nous parait le cadre théorique approprié à l'examen de nos questions.

3.4 Hypothèses quantitatives de la recherche

Comme il sera présenté dans le prochain chapitre, une méthode mixte (qualitative et quantitative) sera utilisée dans cette recherche doctorale, car elle visera comme objectif général d'étudier les liens existants entre les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec qui peuvent les mener à l'épuisement professionnel.

Dans le cadre de notre Étude 1 - qualitative, notre objectif de recherche sera de déterminer les demandes et les ressources spécifiques des serveuses au Québec à l'aide d'entrevues semi-structurées.

Ensuite, l'Étude 2 - quantitative se propose d'évaluer l'épuisement professionnel des serveuses au Québec et ses facteurs, ainsi que leurs relations dans une étude à devis transversale à partir d'un questionnaire à passation unique.

Pour ce faire, le modèle JD-R de Demerouti *et al.*, (2001) sera utilisé afin de définir les objectifs spécifiques et les hypothèses de notre Étude 2 - quantitative.

Selon ce modèle, les demandes et les ressources au travail jouent un rôle important dans le développement de l'épuisement professionnel. Tel que conceptualisé par Demerouti *et al.*, (2001), les demandes favoriseraient l'apparition de l'épuisement et le manque de ressources mènerait au désengagement.

Dans ce sens, le premier objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative sera d'identifier les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles qui contribuent au développement de l'épuisement chez les serveuses.

H1 : Les demandes existantes dans le travail de serveuse sont positivement reliées à la dimension de l'épuisement.

Le second objectif spécifique sera d'établir quel manque de ressource (organisationnelle, interpersonnelle, reliée à la tâche ou au métier) peut participer au développement du désengagement chez les serveuses.

H2 : Le manque de ressources existant dans le travail de serveuse sera positivement relié à la dimension du désengagement.

Selon Bakker et Demerouti (2007), les ressources peuvent protéger (*effet tampon*) contre le stress relié aux demandes à l'emploi. Le troisième objectif spécifique permettra donc d'identifier les ressources qui peuvent influencer les liens entre les demandes et la dimension de l'épuisement.

H3 : Les ressources existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les demandes du travail de serveuse et la dimension de l'épuisement.

Toujours selon Bakker et Demerouti (2007), les ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées. En lien avec cela, le quatrième objectif spécifique de cette recherche sera d'établir les demandes qui peuvent influencer sur les liens entre les ressources et la dimension du désengagement.

H4 : Les demandes existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les ressources du travail de serveuse et la dimension du désengagement.

Afin de répondre à tous ces objectifs de recherche et les hypothèses qui en découlent, nous avons déterminé une méthodologie mixte qui sera présentée dans le prochain chapitre.

CHAPITRE IV
ÉTUDE 1 - QUALITATIVE

Puisque notre objectif général était d'étudier les liens existant entre les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse pouvant les mener à l'épuisement professionnel, nous avons opté pour une méthodologie mixte comportant une Étude 1 - qualitative ainsi qu'une Étude 2 - quantitative.

Par conséquent, la première partie de ce chapitre présentera la méthodologie mixte, la justification de l'utilisation de cette méthode ainsi que son protocole d'intégration. Dans la deuxième partie de ce chapitre, aborderons l'Étude 1 – qualitative. Dans cette section, nous porterons l'attention sur les fondements épistémologiques, le choix de notre outil de recherche, le déroulement de l'Étude 1, l'échantillon qualitatif ainsi que la méthode d'analyse et la rigueur méthodologique. Dans la troisième section de ce chapitre, nous présenterons nos résultats qualitatifs. Cette section portera sur les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec que nous avons réussi à répertorier grâce à notre Étude 1 - qualitative. Finalement, nous allons clore ce chapitre par un récapitulatif des résultats qualitatifs.

4.1 Méthode mixte

La méthode mixte se définit comme un protocole qui inclut au moins une méthode qualitative et une méthode quantitative et où les deux types de collectes sont reliés de manière inhérente à la formation du paradigme (Greene, Caracelli et Graham, 1989). En d'autres mots, nous avons fait le choix d'effectuer une première étude servant à collecter des récits ou des discours (méthode qualitative) ainsi qu'une seconde étude servant à collecter des données numériques (méthode quantitative).

Cependant, Creswell (2015) mentionne qu'il ne suffit pas d'avoir ces deux méthodes (qualitative et quantitative) pour former une méthode mixte, il faut aussi avoir des raisons d'utiliser la méthode mixte en fonction de nos objectifs de recherche ainsi qu'un protocole pour les intégrer.

4.1.1 Justification de l'utilisation d'une méthode mixte

Tout d'abord, le modèle principal utilisé pour cette étude, le modèle JD-R (Demerouti *et al.*, 2001), mentionne que chaque emploi comporte des demandes et des ressources qui lui sont spécifiques. Dans un premier temps, il importait donc d'identifier celles-ci. Ainsi, l'Étude 1 - qualitative a servi à déterminer les demandes et les ressources qui sont spécifiques au métier de serveuses en examinant comment ces dernières se représentent et font face à la problématique de l'épuisement professionnel. Par ses questions ouvertes et sa capacité à faire émerger des descriptions de manière illimitée, la recherche qualitative nous a permis de mettre l'accent sur le phénomène étudié (Elliott et Timulak, 2005).

Par la suite, les demandes et les ressources déterminées par l'Étude 1 - qualitative ont servi à développer un instrument de mesure, c'est-à-dire un questionnaire, afin de tester nos hypothèses de recherche quantitative. Les données qualitatives ont également permis de donner du sens aux résultats quantitatifs obtenus.

Nous croyons que la méthode qualitative ou la méthode quantitative à elles seules n'auraient pu répondre à ces besoins. Quant à elle, la méthode mixte a permis, entre autres, une exploration préliminaire (qualitatif) afin de s'assurer que les instruments et les mesures (quantitatif) convenaient aux participants et aux objectifs de l'étude (Creswell, 2015).

Plus spécifiquement, la méthode mixte a permis d'obtenir des perspectives différentes, l'une basée sur des données qualitatives (des réponses ouvertes) et l'autre axée sur des données quantitatives (des réponses fermées) (Creswell, 2015). Elle a ajouté aux données instrumentales (quantitatif) des informations détaillées sur les expériences personnelles (qualitatif) (Creswell, 2015).

Par conséquent, la méthode mixte a permis de pallier les lacunes de chaque méthode et d'exploiter les forces de chacune (Creswell et Plano Clark, 2018). La méthode qualitative ne permettait pas de généraliser à partir d'un petit échantillon à une population plus large, tandis que la méthode quantitative augmentait la généralisation des résultats ainsi que la précision de ces derniers. De plus, la méthode qualitative est souvent considérée comme déficiente, car elle est basée sur les interprétations personnelles du chercheur; la méthode quantitative ne présente pas cette faiblesse (Creswell et Plano Clark, 2018). Pour sa part, la méthodologie quantitative n'a pas examiné en profondeur les histoires, les significations personnelles ou le point vu des participants. Or, la méthodologie qualitative a offert cette possibilité.

Nous pouvons donc conclure que la méthode mixte a favorisé notre compréhension plus en profondeur du sujet que ne l'auraient fait les méthodes qualitative ou quantitative à elles seules (Creswell, 2015). Creswell et Plano Clark (2018) mentionnent même qu'en combinant les deux méthodes, nous obtenons davantage de connaissances qu'avec la seule somme des deux méthodes (1+1=3). Cela a été rendu possible par la triangulation des résultats qui ont permis de développer une perspective plus exhaustive du sujet de recherche (Bégin-Caouette, janvier 2018). La triangulation fait référence à l'utilisation de plus d'une approche d'enquête ce qui a renforcé la confiance dans les résultats obtenus concernant notre question de recherche (Bryman, 2004)

Puisque la méthode mixte a augmenté notre capacité d'analyse ainsi que notre compréhension plus exacte de l'objet de l'étude (Condomines et Hennequin, 2013), nous croyions que l'utilisation de cette démarche nous a permis d'atteindre notre objectif de recherche.

Pour conclure, plusieurs auteurs s'accordent pour dire qu'il n'y a pas suffisamment de recherche qualitative et de recherches à méthodologie mixte dans le milieu de l'hébergement et de la restauration (Arendt *et al.*, 2012; Kwortnik, 2003; Riley and Love, 2000; Walsh, 2003). Selon Walsh (2003), ces types de recherche permettent pourtant aux chercheurs de créer des théories utiles, car elles leur enseignent les réalités de la vie quotidienne dans ce secteur.

4.1.2 Protocole d'intégration des méthodes qualitative et quantitative

Comme mentionné précédemment, une méthode mixte n'est pas seulement le recueil de données qualitatives et quantitatives. Il importe d'intégrer les deux méthodes afin

de pallier les lacunes de chacune et ainsi nous permettre d'atteindre les objectifs de recherche (Creswell, 2015).

Creswell et Plano Clark (2018) proposent trois protocoles de base qui permettent l'intégration des deux méthodes afin de réaliser une méthode mixte. Ils indiquent qu'il est possible de combiner ces protocoles pour les besoins spécifiques d'une recherche, par exemple lors de la création d'un programme d'intervention[44].

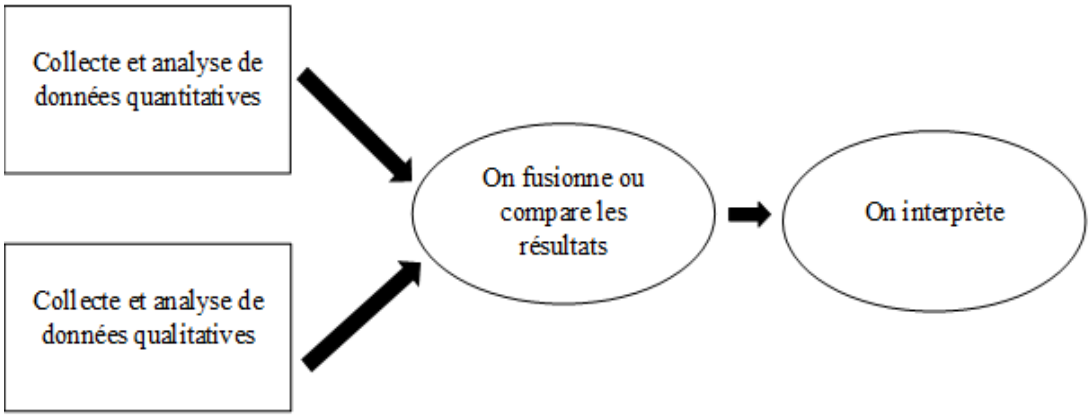

Figure 4.1
Le modèle convergent (Creswell et Plano Clark, 2018, p.99)

Le premier protocole est le modèle convergent (Figure 4.1). Ce protocole répond à l'objectif de comparer ou combiner les résultats des deux méthodes (qualitative et quantitative). Les raisons pour l'utiliser peuvent être d'obtenir un portrait exhaustif de notre question de recherche, comparer les résultats obtenus ou encore de valider si les participants répondent d'une manière similaire à des réponses qualitatives ouvertes ou

[44] Puisque cela ne sera pas nécessaire dans le cadre de notre recherche, nous présenterons seulement les trois protocoles de base.

à des réponses quantitatives fermées. Au final, en utilisant ce protocole, les deux bases de données seront combinées.

Le deuxième protocole proposé par Creswell et Plano Clark (2018) est le modèle séquentiel explicatif (figure 4.2). Ce protocole s'effectue en deux phases. Premièrement, on débute avec la collecte et l'analyse de données quantitatives. Ensuite, on procède à la collecte et l'analyse de données qualitatives dans l'objectif d'expliquer les résultats obtenus lors de la première phase quantitative.

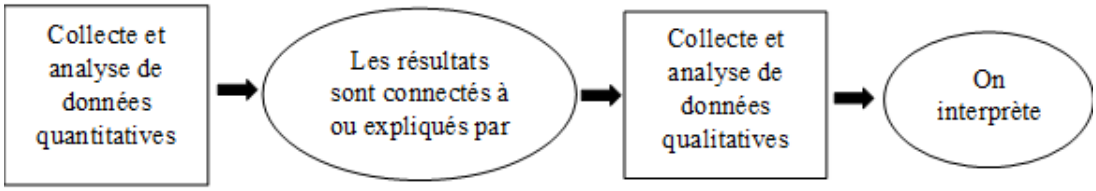

Figure 4.2
Le modèle séquentiel explicatif (Creswell et Plano Clark, 2018, p.99)

Le dernier protocole présenté par Creswell et Plano Clark (2018) est le modèle séquentiel exploratoire (figure 4.3). Selon ces auteurs, ce type de protocole répond généralement à un désir de développer une échelle ou une théorie. On collecte en premier lieu des données qualitatives exploratoires qui serviront ensuite à une phase de développement. Lors de cette phase, on peut développer de nouvelles variables, des instruments de mesure, ou encore des applications. La troisième phase consiste à tester ou utiliser quantitativement l'outil développé. Finalement, le chercheur peut démontrer comment les résultats quantitatifs fournissent une compréhension exhaustive du phénomène étudié en étant bâti sur la phase initiale qualitative qui a permis d'explorer la perspective des participants.

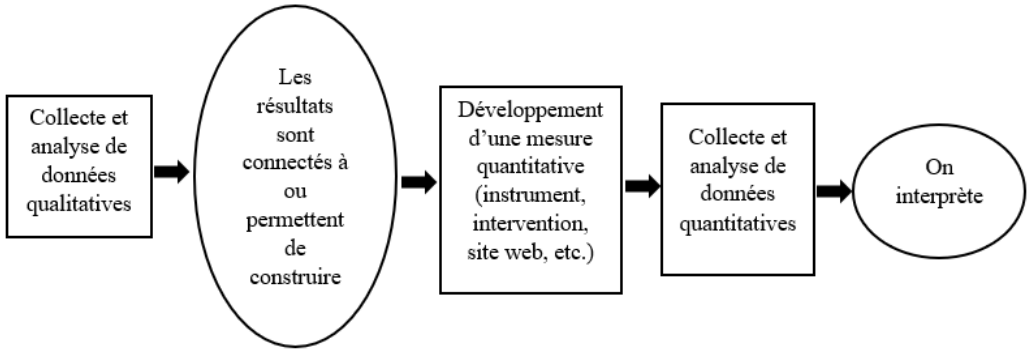

Figure 4.3
Le modèle séquentiel exploratoire (Creswell et Plano Clark, 2018, p.99)

Dans le cadre de notre recherche, notre choix s'est arrêté sur le modèle séquentiel exploratoire. Le choix de ce protocole repose sur le postulat même du modèle JD-R qui mentionne clairement que les demandes et les ressources s'appliquent à chaque emploi dans son unicité.

La première phase a permis d'aller explorer les demandes et les ressources qui sont spécifiques au métier de serveuse au Québec à partir de leur quotidien au travail. Dans la seconde phase, nous avons développé un questionnaire afin de mesurer quantitativement ces demandes et ces ressources. Durant la troisième phase, nous avons recueilli des données quantitatives à partir de la passation du questionnaire qui nous ont permis d'étudier les liens existants entre les demandes et les ressources spécifiques au travail de serveuse pouvant les mener à l'épuisement professionnel.

Ainsi, dans ce projet, il y avait deux études, soit une qualitative et une quantitative, qui se sont imbriquées afin de donner du sens aux données. Cette méthode mixte a permis une interprétation plus claire et plus juste du phénomène de l'épuisement professionnel

chez la population des serveuses du Québec. La prochaine section permettra de présenter en détail la méthodologie de l'Étude 1 – qualitative.

4.2 Étude 1 - Méthodologie qualitative

Un paradigme peut être considéré comme une vision du monde, ou encore comme une grille d'analyse permettant d'interpréter cette vision. Pour sa part, la première étude de notre recherche, dite qualitative, se situait au niveau du paradigme interprétatif/constructivisme. Son but était de décrire, d'interpréter, de comprendre et de cerner le sens proposé par les sujets. Comme mentionnent Paillé et Mucchielli (2016) : « Pour transmettre une information, il est nécessaire de la comprendre et il faut savoir la rapporter dans des termes qui seront compréhensibles pour le destinataire, bref il faut pouvoir l'interpréter » (p. 107). De plus, selon Savoie-Zajc (2009a) :

> Une telle posture épistémologique vise une compréhension riche d'un phénomène, ancrée dans le point de vue et le sens que les acteurs sociaux donnent à leur réalité. Une dynamique de coconstruction de sens s'établit donc entre les interlocuteurs : chercheur et participants, les uns apprenant des autres et stimule l'émergence d'un nouveau discours et d'une nouvelle compréhension à propos du phénomène étudié (p.337).

Notre étude qualitative avait comme dessein de faire ressortir les demandes et ressources spécifiques au métier de serveuse à partir des expériences vécues par ces dernières. De plus, les entrevues avaient également comme objectif d'alimenter la discussion et de donner du sens aux résultats quantitatifs de la deuxième étude afin d'affiner la compréhension des résultats quantitatifs.

Dans cette optique, le paradigme interprétatif nous semblait le plus indiqué afin d'examiner en profondeur le point de vue des serveuses concernant le phénomène de l'épuisement professionnel au Québec.

4.2.1 Choix de l'outil pour le recueil des données qualitatives

Si la méthode quantitative permet de faire ressortir le poids des variables faisant l'objet d'hypothèses claires, elle exige quand même que les variables à l'étude soient mesurables et quantifiables, donc établies. Selon Yardley et Bishop (2008), les mesures auto rapportées utilisées pour mesurer certains phénomènes, comme les attitudes et les croyances, empêchent les participants d'exprimer une opinion alternative ou contradictoire. À la limite, on peut dire qu'on impose la façon de voir du chercheur.

L'entretien a permis, pour sa part, un contact direct et personnel avec nos interlocuteurs (Savoie-Zajc, 2009a). Ce type d'interaction sociale et humaine a permis à nos sujets de décrire leurs pensées, leurs perceptions, leurs intentions, leurs craintes et leur expertise, et ce, de manière nuancée et détaillée (Savoie-Zajc, 2009a; Doody et Noonan, 2013). Ceci a été rendu possible par l'éveil, la concentration et la participation de l'interviewer, qui est demeuré actif dans le processus afin de permettre un échange aussi fécond que possible (Campenhoudt et Quivy, 2011; Doody et Noonan, 2013).

Il existe plusieurs types d'entretien. L'entretien non-structuré, par exemple, est utilisé quand les connaissances du domaine à l'étude sont faibles. Pour sa part, l'entretien structuré est recommandé quand on dispose d'informations détaillées sur le domaine (Blanchet et Gotman, 2015).

Dans notre cas, nous disposions de plusieurs études portant sur les demandes et ressources chez les serveuses. Toutefois, ces informations étaient inconsistantes, c'est-à-dire qu'elles variaient d'une étude à l'autre et d'une méthodologie à l'autre. De plus, elles n'étaient pas toutes liées directement aux serveuses qui pratiquent leur métier au Québec. Finalement, ces informations ne nous permettaient pas d'affirmer fermement qu'elles étaient les demandes et les ressources existantes dans le métier de serveuse au Québec.

Alors, puisque notre but avec la première étude était d'établir les demandes et ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec, il nous fallait peaufiner les informations que nous possédions déjà ainsi que les confirmer. L'utilisation de l'entretien semi-structuré nous a semblé être le meilleur choix pour atteindre cet objectif.

En effet, l'entretien semi-structuré a permis « un échange verbal contribuant à la production d'un savoir socialement construit » (Savoie-Zajc, 2009a, p.339). Plus flexible que l'entretien structuré, l'entrevue semi-structurée a laissé de la place aux interlocuteurs, ce qui a permis d'adapter le contenant au contenu (Doody et Noonan, 2013). Le principal avantage de ce type d'entretien est donc la possibilité de relance entre l'interviewer et le participant (comme poser des questions d'approfondissement et d'éclaircissement) tout en permettant de comparer les résultats (Doody et Noonan, 2013; Centre de l'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents, 2016). Les questions ont ainsi été suffisamment ouvertes pour permettre au participant d'expliquer ses expériences, mais elles ont été aussi suffisamment spécifiques pour permettre de répondre à notre objectif de profondeur (Doody et Noonan, 2013). Finalement, les entretiens semi-structurés ont permis aussi des comparaisons systématiques entre les données recueillies (Beaud et Weber, 2003).

Selon Blanchet et Gotman (2015), le type d'entretien semi-structuré que nous avons utilisé était à usage exploratoire, et ce, dans le but de faire une enquête par questionnaires. Les questions exploratoires sont utilisées lorsque les aspects du phénomène ne sont pas ou sont peu élaborés dans la littérature, lorsque les résultats sont confondants ou contradictoires, ou encore lorsque le sujet est complexe (Barker, Pistrang et Elliott, 2015; Blanchet et Gotman, 2015).

Comme il a été démontré dans la revue de littérature, certaines études faisaient état des demandes et des ressources reliées au métier de serveuse, mais le sujet est complexe et n'était pas suffisamment élaboré au Québec. De plus, que ce type d'entretien nous a permis de recenser les aspects du phénomène auxquels nous n'avions pas pu réfléchir de prime abord (Blanchet et Gotman, 2015). Même si la littérature faisait ressortir certains résultats, nous ne pouvions être certains qu'ils englobaient toutes les demandes et ressources. L'entretien à usage exploratoire a eu comme fonction de faire émerger le plus d'informations possible qui ont été impérativement nécessaires à la conception de notre questionnaire.

Nous croyions donc que l'entretien semi-structuré, plus précisément de type exploratoire, nous a permis d'atteindre notre objectif, c'est-à-dire recenser toutes les demandes et les ressources qui sont spécifiques au métier de serveuse.

4.2.2 Limites de l'outil de recueil de données qualitatives

Selon Campenhoudt et Quivy (2011), la méthode par entretien semi-structuré présente quand même certaines limites. Ils mentionnent que la souplesse de la méthode peut s'avérer un obstacle pour ceux ayant peu d'expérience et nécessitant des directives techniques plus précises. Les relances et l'adaptabilité sont nécessaires, car on laisse

au participant la possibilité de devancer les thèmes et les questions abordées. Cela peut venir perturber l'interviewer qui cherche constamment à recadrer le participant (Beaud et Weber, 2003).

Toutefois, en ce qui concerne la présente étude, la chercheuse a réalisé l'intégralité des entretiens. Ses expériences antérieures en recherche et en entretien l'ont aidée à bien se centrer sur les objectifs de recherche tout en laissant la place aux besoins d'expression des participant.e.s.

4.2.3 Élaboration et validation du guide d'entrevue

Selon Blanchet et Gotman (2015), la création du guide d'entrevue contient deux facettes. Le guide doit d'abord être construit selon les termes importants que l'on souhaite aborder. Ensuite, l'interviewer doit déterminer les stratégies qu'il utilisera pour maximiser les informations recueillies.

Selon ces auteurs, la création d'un guide d'entrevue se base sur une méthode itérative, c'est-à-dire que le chercheur valide ses entretiens en les mettant à l'épreuve dans les entrevues-tests (ici les entretiens préliminaires). Il peut donc conceptualiser ses questions, y revenir, en former d'autres, les modifier et en supprimer.

Dans l'optique de construire la première version du canevas, nous avons exploré d'autres guides afin de nous inspirer et nous avons utilisé des références en la matière (Jacob, 2012; Doody et Noonan, 2013; Département de sociologie de Harvard, 2018). Cette exploration nous a permis de constater l'importance de la création des questions, de l'agencement des rubriques ainsi que du positionnement des questions dans le canevas.

Jacob et Furgerson (2012) ainsi que Doody et Noonan (2013) fournissent certaines suggestions afin de créer un protocole d'entretien avec succès. Premièrement, ils suggèrent de choisir un sujet qui nous intéresse et de baser nos questions sur la littérature existante. Ensuite, ils proposent de créer un script d'ouverture et de fermeture de l'entrevue. Ils mentionnent que les questions devraient être ouvertes et que nous devrions commencer par des questions démographiques afin de « réchauffer » notre participant. Ils proposent qu'au début, nous posions des questions simples et faciles à répondre, pour ensuite aller vers des questions plus difficiles ou encore plus controversées ou sensibles. Ils spécifient aussi que les meilleures questions sont larges, ce qui permet au participant d'aller dans le sens qu'il désire. Finalement, ils suggèrent de ne pas hésiter à poser des questions qui nous viennent spontanément et d'utiliser des sous-questions déjà préparées.

Elliott et Timulak (2005) suggèrent différents types de questions exploratoires, tels que des questions définitionnelles, descriptives, interprétatives, critiques et de déconstruction. Nous avons utilisé les quatre premiers types de questions dans notre canevas. Le dernier type n'a pas été utilisé, car nous ne voulions pas influencer les réponses des participants à ce stade de l'enquête. Les types de questions développées pour le guide d'entrevue sont présentés dans le tableau 4.1.

Tel que suggéré par un document produit par le département de sociologie de Harvard (2018), nous avons démarré la création des sections en nous basant sur les grandes catégories de variables explorées lors de la revue de littérature, telles que les exigences en lien avec le travail de serveuse, l'épuisement professionnel, les émotions, les clients et les ressources possibles.

Tableau 4.1
Types de questions développées dans le guide d'entrevue

Types de questions	Exemples de question du guide d'entretien
Définitionnelle (qui demande une définition du phénomène) : Quelle est la nature de ce phénomène? Quelles sont ses caractéristiques?	Q8. Qu'est-ce que le professionnalisme pour vous? Q51. Qu'est-ce qu'un client arrogant pour vous?
Descriptive (qui demande une description du phénomène) : Dans quelles situations le phénomène apparaît-il? Quels aspects démontre-t-il?	Q15. Ressentez-vous de la fatigue? Q16. À quelle fréquence? Q17. Dans quels moments?
Interprétative : Pourquoi le phénomène se produit-il? Comment se déroule-t-il au fil du temps?	Q53. Comment servez-vous un client arrogant? Q60. Comment sont vos relations avec vos superviseurs?
Critique : Quel est le problème à propos du phénomène ? Qu'est qui est adéquat avec ce dernier ? Comment est-ce possible de faire mieux ?	Q5. Aimeriez-vous que votre fils/fille travaille comme serveur (se)? Q29. Vous trouvez-vous suffisamment récompensé.e. pour votre travail?
Déconstruction : Quelles hypothèses sont faites dans cette recherche? Quels sont les intérêts politiques ou sociaux qui sont servis par elle?	Non utilisée

Ensuite, nous avons créé des questions en lien avec chacune des sections en commençant par des questions simples pour aller vers des questions plus complexes. Cette première version du canevas a été soumise au directeur de thèse ainsi qu'à la responsable du séminaire sur l'écriture du projet de recherche.

À la lumière des commentaires, certaines modifications et certains ajouts de questions ont été effectués. Une deuxième version, officielle cette fois, a été présentée au comité d'expert lors de l'examen doctoral. Cette version a été approuvée par celui-ci en novembre 2014. Après l'obtention du certificat éthique des Comités d'Éthique de la Recherche pour les Projets Étudiants (CERPE ; mai 2015), cinq entrevues préliminaires ont été conduites durant l'été 2015 (Voir Annexe H pour le certificat éthique et le rapport final de conformité du CERPE).

Puisque nous utilisions un procédé itératif, des modifications au canevas ont été effectuées jusqu'à la 5^{e} entrevue (été 2015). En premier lieu, les participants étaient amenés à mentionner leurs commentaires en lien avec le déroulement de l'entretien. En second lieu, les entrevues ont été transcrites et nous les avons écoutées attentivement au fur et à mesure afin de nous assurer de la fluidité du discours ainsi que de la validité des questions.

En ce qui concerne la validité des questions, nous avons constaté durant ces écoutes que les questions du guide préliminaire ne permettaient pas d'approfondir certaines demandes et ressources pourtant souvent citées comme importantes dans la littérature sur les différents métiers (telles que les différents types de justice organisationnelle ainsi que la participation aux prises de décision). En concertation avec le directeur de thèse, des questions ont été ajoutées en lien avec ces facteurs organisationnels.

Également, certaines questions ont été supprimées, car elles étaient non pertinentes ou redondantes selon les participants et/ou à la lueur des réponses (ex. : Avez-vous des

loisirs?). D'autres ont été modifiées et des définitions de termes ont été ajoutées par suite d'un manque de compréhension des interlocuteurs. Par exemple, nous avons changé le terme *marge de manœuvre* pour *contrôle*, car les participants ne comprenaient pas la signification. Nous avons aussi fourni une définition du terme *cynisme* pour la même raison. À partir de la 6e entrevue, les questions sont demeurées homogènes et aucune autre modification n'a été apportée. L'annexe A présente les deux canevas d'entrevue, le préliminaire et le final.

Selon Blanchet et Gotman (2015), puisque nos entretiens ont été exploratoires, ils permettaient le déplacement du questionnement. Thompson (1980) mentionne aussi que :

> La forme précise de telle ou telle question ne joue pas un rôle fondamental lors de l'analyse; et l'on peut, au fur et à mesure que l'enquête progresse, s'intéresser à des questions nouvelles, voire déplacer le centre d'attention, sans pour autant mettre en danger la cohérence de l'enquête. (p.255)

À la lueur de ces informations, nous avons décidé de conserver les données recueillies lors des entrevues préliminaires et de les considérer dans notre échantillon. Les participants ont été quand même amenés à préciser des propos ou encore à nommer des informations non soumises à leur attention à l'aide de questions de précision comme suggéré par plusieurs auteurs (Jacob et Furgerson, 2012; Doody et Noonan, 2013; Département de sociologie de Harvard, 2018). Ceci a d'ailleurs permis l'enrichissement des données recueillies.

4.2.4 Les sections du canevas d'entrevue

La première section concernait des informations sociobiographiques objectives telles que le sexe, l'année de naissance, le lieu de naissance, le niveau d'éducation ainsi que l'état civil. D'autres informations socioprofessionnelles telles que le nombre d'heures travaillées et le type de quart de travail ont été récoltées. Finalement, des questions concernant les critères d'exclusion étaient posées (p. ex. : Êtes-vous étudiant? Avez-vous des liens familiaux avec vos superviseurs?).

La seconde section recueillait des renseignements généraux concernant les derniers emplois ainsi que des questions critiques telles qu'« aimeriez-vous que votre enfant travaille comme serveur? ». Cela permettait une entrée progressive dans le sujet.

La troisième partie du canevas se centrait sur des questions liées directement au travail du participant. La personne était invitée à nous parler plus en profondeur de son emploi de serveuse, ce qu'elle aimait le plus ou le moins ainsi qu'à nous donner des détails sur ses relations de travail. Elle était amenée aussi à nous décrire comment elle trouvait sa charge de travail (physique, cognitive et émotionnelle) ainsi qu'à nous donner des exemples.

La quatrième partie du guide d'entretien interrogeait les participants sur le sujet de l'épuisement professionnel, mais de façon indirecte. Sans nommer clairement le sujet, la personne était amenée à nous mentionner si elle se sentait fatiguée, cynique ou encore engagée face à son emploi ou face à l'organisation. C'est également dans cette rubrique que nous avons décidé d'ajouter les questions relatives à des facteurs organisationnels précis tels que la justice organisationnelle ou encore la reconnaissance. Les participants étaient aussi amenés à nous spécifier si ces facteurs étaient importants à leurs yeux, ce qui a guidé, en partie, nos choix.

La cinquième section s'attardait aux questions sur les émotions en général. Nous désirions aborder le sujet du travail émotionnel par des questions telles que la patience ou les pleurs au travail. Nous avions aussi émis une liste exhaustive d'émotions possiblement vécues au travail et les participants devaient nous mentionner s'ils les avaient déjà ressenties dans le cadre de leur travail. Si tel était le cas, nous leur demandions de nous donner des exemples. Finalement, dans cette section, nous avons aussi posé des questions sur les règles au travail ainsi que sur les Normes du travail (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail [CNESST]).

La sixième rubrique du canevas d'entrevue questionnait les participants sur les clients en général. Ces questions abordaient l'arrogance et le mépris des clients, mais aussi, en partie, le travail émotionnel. Nous leur demandions de nous donner des exemples précis de leur expérience. De plus, nous les amenions à nous indiquer la manière dont ils avaient vécu les événements, ce que cela avait eu comme impact sur eux.

La dernière section abordait des questions « autres » telles que le désir de quitter leur emploi ou leurs rêves en lien avec leur emploi. Cette dernière question était posée, car plusieurs avaient déjà mentionné rêver régulièrement de leur emploi, ce qui fut le cas de tous les participants, à l'exception d'un seul.

Finalement, puisque nous avons aussi effectué des entrevues avec des étudiants, nous avons jugé pertinent d'ajouter des questions en lien avec ce sujet. Nous leur demandions de comparer leur emploi à leurs études ou encore de nous nommer les avantages et les désavantages d'être serveuse lors de leur cursus scolaire.

Il est important de préciser que trois des participants étaient des retraités. Ces personnes ont été questionnées sur leur passé de serveuse. Nous leur demandions de se souvenir plus précisément de leur dernier emploi. Toutefois, ces entrevues ont aussi porté sur

des expériences antérieures au dernier emploi. Ces entrevues se sont révélées particulièrement riches d'informations, car ces dames avaient plusieurs années d'expérience dans ce domaine et elles avaient vécu divers événements dans leur carrière.

4.2.5 Déroulement des entrevues

Le déroulement de l'Étude 1 - qualitative s'est étalé sur une période d'environ un an et demi. Ayant obtenu le certificat éthique en mai 2015, la chercheuse a commencé les entrevues préliminaires durant l'été 2015. Durant l'automne 2015 ainsi que durant l'hiver et le printemps 2016, la transcription des entrevues ainsi que l'écoute attentive de celles-ci ont été effectuées. À l'été ainsi qu'à l'automne 2016, les 13 dernières entrevues ont été effectuées. Encore une fois, l'écoute des entrevues au fur et à mesure a été réalisée. Cela a permis de mieux cerner le sujet et d'approfondir les questions de relance. Au terme de notre collecte, nous avions atteint la saturation. Ce qui nous a amenée à réaliser 18 entrevues.

4.2.6 Recrutement des participants

Afin de recruter nos participants, nous avons utilisé la méthode « boule de neige ». Beaud et Weber (2003) nomment cette méthode le *principe d'arborescence*. Pour leur part, Blanchet et Gotman (2015) la nomment méthode de *proche en proche*. Elle est basée sur la sollicitation de ses relations sociales, c'est-à-dire que l'on commence par interroger une connaissance qui, par la suite, nous réfère une autre connaissance et ainsi de suite.

L'avantage de cette technique est d'obtenir efficacement des participants. Cependant, il y a possibilité d'un effet de censure potentiellement causé par la rétroaction entre l'intermédiaire et le futur interviewé (Blanchet et Gotman, 2015). Pour débuter, la chercheuse a demandé la participation d'une connaissance. Elle lui a ensuite demandé une référence et ainsi de suite. Certains participants n'ont pu recommander un autre participant.

À l'inverse, certains participants ont été très serviables et nous ont donné plusieurs références. Les participants nous ont dit avoir vécu un moment intéressant lors de l'entretien et se sont montrés très enclins à nous référer. Ils ont donc mentionné avoir « vendu » facilement l'expérience à leurs connaissances. Ce fut un moment fort de cette étude, car les participants se sont révélés, en général, très généreux de leur temps et nous avons recueilli beaucoup d'informations.

Finalement, tous les participants ont été contactés par téléphone. Une brève description de la chercheuse, de la recherche ainsi que de la confidentialité a été fournie. Les personnes ont aussi été avisées que l'entretien serait enregistré vocalement. Cela a été effectué dans le but de ne pas laisser les participants potentiels se laisser influencer par leur vision *a priori* d'un entretien de ce type.

Comme Beaud et Weber (2003) le mentionnent, la population en général n'a pas d'expérience en lien avec ce genre de recherche. Il a été spécifié clairement le temps envisagé pour la passation de l'entrevue afin de ne pas faire face à un imprévu. Après ce moment, les participants étaient libres d'accepter l'invitation. Aucun des sujets contactés n'a refusé de participer et nous n'avons offert aucune indemnité en échange de leur participation. Ils ont participé de manière volontaire.

4.2.7 Difficultés rencontrées : critères d'inclusion et d'exclusion

Lors de la création du projet de recherche doctoral (PRD), nous avions opté pour certains critères d'inclusion et d'exclusion en ce qui concerne les entrevues. Nous avions convenu que l'échantillon soit constitué de participants aux statuts maritaux différents, avec ou sans enfant à leur charge, travaillant des quarts de travail différents, ainsi que de participants travaillant à temps partiel et temps plein. Les participants devaient avoir au moins un an d'ancienneté afin d'avoir eu le temps de s'adapter à leur environnement et de le connaitre.

Nous avions décrété que les critères d'exclusion seraient d'être étudiant, d'être syndiqué, d'être un employé saisonnier et/ou d'avoir un lien de parenté avec l'employeur. Ces critères ont été choisis, car nous suspections un impact sur l'épuisement professionnel. Par exemple, le fait d'avoir un second emploi pouvait influencer sur l'épuisement ressenti. En ce qui concerne les types de restaurants, nous avions choisi d'enquêter sur les restaurants familiaux de service aux tables, car ce sont les restaurants avec service aux tables les plus nombreux au Québec. Nous avions exclu les restaurants de restauration rapide, car ils ne comprennent pas de service aux tables.

La plus grande difficulté de notre étude qualitative a été le recrutement de participants qui respectaient tous ces critères d'inclusion et d'exclusion. Nous avons donc dû ouvrir certains de nos critères de sélection à un certain moment de la démarche d'entrevues afin de ne pas nuire à la réalisation de l'étude qualitative. Comme il en sera discuté ultérieurement dans la section *Mode de constitution du corpus d'entrevue*, il était difficile d'obtenir une représentativité pour notre échantillon qualitatif (Blanchet et Gotman, 2015). Il était préférable de miser sur une diversification de l'échantillon ainsi que sur l'expertise de la personne interviewée afin d'accéder à la saturation des entretiens (Blanchet et Gotman, 2015; Guest, Bunce et Johnson, 2006).

Ainsi donc, même si les gens étaient contents de pouvoir partager leurs expériences et leurs moments importants, certains étaient retraités, étudiants ou avaient moins d'un an dans leur présent emploi. Les personnes retraitées nous ont permis d'avoir accès à une expertise importante puisqu'elles avaient été serveuses toute leur vie. Ces entretiens ont été riches d'anecdotes et de significations pour notre recherche.

En ce qui concerne la population étudiante, Raymond Chabot Grant Thornton (2018) rapporte que jusqu'à 30% des emplois en restauration sont occupés par des étudiants en été. Cela démontre que refuser les étudiants aurait retranché un important bassin de participants potentiels pour les entrevues. De plus, nous avons considéré que d'avoir des étudiants dans notre échantillon ne pouvait pas vraiment interférer avec l'objectif de l'Étude 1 qui était de faire ressortir les demandes et les ressources du métier de serveuse. Ces travailleuses, bien qu'étudiantes, sont aussi soumises aux mêmes demandes et ressources dans le cadre de leur emploi. Initialement, nous avions instauré un critère arbitraire d'un an en ce qui concerne le niveau d'ancienneté. Toutefois, un des participants était en poste depuis seulement 9 mois. Il a été convenu de préserver ce sujet dans l'échantillon puisqu'une différence de trois mois, à notre sens, ne semble pas avoir de réel impact sur le degré d'adaptation dans un environnement de travail. D'autant plus que les informations apportées lors de l'entrevue se sont avérées riches et enrichissantes pour l'étude en cours.

Finalement, notre choix de ne pas inclure des serveuses syndiquées a été respecté. Toutefois, cela nous a enlevé l'option de contacter des syndicats afin d'obtenir des participants, ce qui a augmenté les difficultés de recrutement.

4.2.8 La réalisation des entrevues et la notion de confidentialité

Le déroulement des entrevues est un moment crucial pour la recherche. Un bon contact est essentiel à un entretien approfondi (Beaud et Weber, 2003). La chercheuse a donc cherché à introduire le sujet de l'étude tout en mentionnant au participant qu'il était le « professeur » dans la rencontre, qu'il était le détenteur de la connaissance et que ce rôle d'informateur était crucial au bon déroulement de l'entretien. Cela a permis à la chercheuse de poser plusieurs questions d'approfondissement, car elle portait gracieusement le chapeau de la naïveté en spécifiant qu'elle était en apprentissage face au milieu de la restauration.

Après cette introduction, la chercheuse a débuté l'explication du consentement libre et éclairé. Tous les participants ont été informés de leurs droits face à la recherche. Aucun des participants n'a décidé de cesser l'entretien ou n'a refusé de répondre à une question, même si la possibilité leur était clairement donnée. Le formulaire de consentement à l'entrevue est présenté à l'annexe D.

Les rencontres étaient réalisées au moment et à l'endroit choisis par le participant. La confidentialité des données était une composante indispensable lors des entrevues. Nous avons offert aux participants le choix entre une rencontre à leur demeure ou à celle de la chercheuse.

La plupart des sujets ont choisi le déplacement dans leur milieu de vie. Une seule participante a demandé que la rencontre se déroule sur son milieu de travail. Après les explications sur la nature des questions, sur l'éthique de la recherche et la confidentialité de celle-ci, cette dernière a accepté que la rencontre s'effectue chez elle. De plus, selon Beaud et Weber (2003), il est essentiel de ne pas négliger le contexte de l'entrevue, car il conditionnerait la possibilité de faire un entretien approfondi.

Finalement, la chercheuse a pris des notes lors des entrevues malgré les enregistrements. Selon Savoie-Zajc (2009a), cela permet de noter des idées importantes, de mettre en évidence des informations qui émergent ou encore de clarifier certains propos plus tard dans la rencontre. À la suite de l'entretien, la chercheuse a consigné ses impressions face au participant, telles que son attitude, son niveau d'épuisement ou d'engagement perçu, ou encore les demandes et ressources qui semblaient davantage ressortir de cette entrevue.

4.2.9 Saturation des données

Incluant les entrevues préliminaires, dix-huit entrevues ont été conduites auprès de serveurs et serveuses œuvrant dans divers restaurants québécois. Le choix du nombre d'entrevues a été influencé par Guest, Bunce et Jonhson (2006) qui ont effectué une recherche concernant la saturation des informations recueillies dans le cadre d'entrevue de recherche. Ils ont constaté qu'avec un échantillon non probabiliste homogène dans un domaine d'enquête circonscrit, le point de saturation serait atteint à 90% avec 12 entretiens.

De plus, Blanchet et Gotman (2015) mentionnent que lorsque l'information semble redondante et ne plus apporter de nouvelles informations, mais surtout quand elle est diversifiée, on peut considérer avoir atteint la saturation.

En ce qui concerne notre étude, nous dépassions les 12 entrevues. Les informations recueillies étaient diversifiées et riches. Lors des derniers entretiens, bien que les exemples étaient différents, les points de vue commençaient à se recouper et à ne plus apporter de nouvelles informations. Nous avons donc décidé de cesser les entrevues.

En terminant, voici quelques données concernant la durée réelle des entretiens réalisés dans le cadre de cette étude qualitative :

- La durée moyenne des entretiens est de 1h38 minutes;
- L'entretien le plus court a duré 58 minutes;
- L'entretien le plus long a duré 2h11 minutes;
- Au total, le corpus de données qualitatives recueilli comptabilise environ 30h14 minutes.
- 508 pages transcrites à simple interligne.

4.2.10 Mode de constitution du corpus d'entrevue

Selon Blanchet et Gotman (2015), dans le cadre d'entretiens, nous parlons de corpus et non d'échantillon. Un échantillon suggérait une représentativité de la population à des fins de généralisation, ce qui serait difficile à obtenir. On chercherait plutôt un corpus d'entretiens diversifiés, car le problème de représentativité statistique ne se poserait pas. Il serait donc nécessaire de contraster les participants et les contextes dans le but d'obtenir des unités de sens suffisantes pour en dégager des significations (Blanchet et Gotman, 2015).

Toutefois, il ne s'agit pas de se disperser, mais plutôt de maximiser les chances d'apparition de cas qui peuvent perturber les croyances du chercheur et ainsi remettre en question les idées préconçues. Toujours selon ces auteurs, diversifier ses entrevues à partir des variables descriptives est une bonne méthode pour constituer son corpus. Nous avons donc tenté de miser sur cette stratégie afin de former notre corpus, mais il ne fut pas possible d'être totalement diversifié au niveau de toutes les variables puisqu'il s'agit d'un échantillon non probabiliste.

4.2.11 Description du corpus d'entrevues

L'analyse descriptive des données démographiques du corpus présentée dans cette section nous a permis de constater que la majorité des variables étaient diversifiées. Deux variables présentaient toutefois moins de diversité, c'est-à-dire l'âge et le niveau de scolarité.

Le corpus d'entrevues était composé de 6 hommes et de 12 femmes. Concernant la répartition de l'âge, notre corpus était composé de participants âgés de 27 ans à 68 ans. Ils avaient en moyenne 43,4 ans (écart-type : 13.43 ans) et la médiane était de 41 ans. 10 d'entre d'eux étaient était âgé de 27 à 43 ans et 8 personnes avaient 45 ans et plus. En ce qui a trait à la situation familiale et conjugale, dix participants étaient célibataires lors des entrevues, cinq étaient conjoints de fait, une seule personne était mariée et deux étaient divorcées. De plus, cinq des participants avaient des enfants à charge au moment de l'étude.

À propos du niveau de formation des participants, une personne n'avait pas terminé son secondaire 5, cinq l'avaient terminé, une personne détenait un brevet B, une autre a obtenu un diplôme d'études professionnelles (DEP), deux personnes détenaient une attestation d'études collégiales (AEC), deux avaient terminé un diplôme d'études collégiales (DEC), un participant possédait un certificat universitaire et cinq avaient finalisé un baccalauréat. Comme mentionné précédemment, il est à noter que trois femmes du corpus étaient retraitées du métier de serveuse qu'elles avaient exercé toute leur vie. Les caractéristiques sociobiographiques sont présentées dans le tableau 4.2.

Tableau 4.2

Caractéristiques sociobiographiques des participant.e.s à l'étude qualitative

#	Nom*	H/F	Âge	Statut	Enfants	Formation
1	Stella	F	36	Célibataire	0	DEC
2	Laurent	H	51	Conjoints de fait	0	DEC
3	Cabez	H	35	Conjoints de fait	2	Certificat
4	Dom	H	36	Conjoints de fait	0	AEC
5	Brigitte	F	68	Conjoints de fait	0	Brevet B
6	Marie-Michelle	F	29	Célibataire	0	Bacc.
7	Marie-Claude	F	68	Divorcée	3	DES
8	Pierre-Luc	H	28	Célibataire	0	DES
9	Andrée	F	55	Divorcée	3	Bacc.
10	Cendrine	F	43	Célibataire	0	DES
11	Sylviane	F	62	Mariée	1	Sec4
12	Guy	H	46	Célibataire	0	Bacc.
13	Steph	F	27	Célibataire	0	DES
14	Christine	F	39	Conjoints de fait	0	Bacc.
15	Nadine	F	48	Célibataire	0	DEP
16	Noémie	F	31	Célibataire	0	DES
17	Dany	H	30	Célibataire	0	Bacc.
18	Cath	F	50	Célibataire	1	AEC

Note. *Noms fictifs

Lorsque nous analysions les données socioprofessionnelles, nous pouvions aussi constater la diversité de notre corpus d'entrevues. Les participants à l'étude travaillaient en moyenne 27,6 heures par semaine (ÉT = 8,34 heures). Il est à noter que les participants qui travaillaient plus de 20 heures par semaine se considéraient comme à temps plein.

Les horaires de travail s'avéraient aussi variés, c'est-à-dire que quatre sujets travaillaient seulement de jour, quatre seulement de soir et neuf alternaient de jour et de soir. De plus, six participants étaient employés uniquement la semaine, deux seulement la fin de semaine et dix d'entre eux travaillaient la semaine ainsi que la fin de semaine.

Les caractéristiques socioprofessionnelles sont présentées dans le tableau 4.3.

Dans notre corpus, l'ancienneté variait énormément. Nos sujets travaillaient pour leur employeur (ou avaient travaillé chez leur dernier employeur) depuis 9 mois jusqu'à 33 ans. La moyenne se situait à 6,14 ans avec un écart-type de 7,68 ans. L'expérience étant une variable importante dans notre sélection, nos participants avaient entre 2,3 ans à 36 ans d'expérience lors des entrevues. La moyenne se situe à 20,9 ans avec un écart-type de 12,1 ans.

Tableau 4.3

Caractéristiques socioprofessionnelles des participant.e.s à l'étude qualitative

#	Nom*	Hrs par semaine	Horaire	Ancienneté	Expérience	Autres ***
1	Stella	35hrs	Jour/Soir Sem/FDS**	1an et 6 mois	16 ans	Autre emploi
2	Laurent	32hrs	Jour Semaine	3 ans	33 ans	
3	Cabez	25hrs	Soir FDS	9 ans	11 ans	
4	Dom	35hrs	Jour/Soir Sem/FDS	9 mois	11 ans	
5	Brigitte	20hrs	Jour/Soir Sem/FDS	33 ans	33 ans	Retraitée
6	Marie-Michelle	33hrs	Soir Sem/FDS	2 ans et 3 mois	10 ans	Étudiant Autre emploi
7	Marie-Claude	25hrs	Soir Sem/FDS	6 ans	36 ans	Retraitée
8	Pierre-Luc	25hrs	Jour/Soir Sem/FDS	1 an et 4 mois	2 ans et 4 mois	
9	Andrée	30hrs	Jour Sem/FDS	15 ans	30 ans	
10	Cendrine	27hrs	Soir Sem/FDS	6 ans	20 ans	
11	Sylviane	+40hrs	Jour/Soir Sem	4 ans	36 ans	Retraitée
12	Guy	40hrs	Jour/Soir Semaine	5 ans	33 ans	
13	Steph	25hrs	Jour/Soir Semaine	1 an	8 ans	
14	Christine	12hrs	Jour FDS	1 an	21 ans	Étudiant
15	Nadine	20hrs	Jour/Soir Semaine	7 ans	30 ans	
16	Noémie	20hrs	Jour/Soir Sem/FDS	5 ans	5 ans	
17	Dany	15hrs	Jour Semaine	9 ans	8 ans	
18	Cath	38hrs	Jour/Soir Sem/FDS	1 an	33 ans	

Note. *Noms fictifs ** FDS = Fin de semaine *** Critères d'exclusion préexistants

4.2.12 Méthode d'analyse des données qualitatives

Dans le domaine de la recherche qualitative, il est possible d'utiliser différentes méthodes d'analyse de données. La littérature scientifique propose diverses techniques telles que l'analyse lexicale, la théorisation ancrée, l'analyse de discours ou l'analyse linguistique (Fallery et Rodhain, 2007; Paillé et Mucchielli, 2016; Strauss et Corbin, 2003). Toutefois, il ne semblerait qu'aucune ne soit meilleure que les autres. En effet, il y a seulement des approches qui sont plus appropriées selon la tradition dans laquelle évolue le chercheur (Trudeau et Gilbert, 1999) ainsi que le matériel utilisé et les objectifs de recherche (Wanlin, 2007). Dans le cadre de cette recherche, nous avons choisi l'analyse de contenu thématique. Nous justifions ce choix par son procédé systématique qui permet de repérer et regrouper des thèmes.

> Il s'agit, en somme, à l'aide des thèmes, de répondre petit à petit à la question générique type, rencontrée dans divers projets d'analyse : Qu'y a-t-il de fondamental dans ce propos, dans ce texte, de quoi y traite-t-on ? (Paillé et Mucchielli, 2016, p.235)

Pour déterminer les demandes et les ressources, nous considérions que cette approche allait nous permettre d'y parvenir.

Analyse de contenu thématique

Paillé et Mucchielli (2016) définissent l'analyse de contenu thématique comme étant « la transposition d'un corpus donné en un certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé et ce, en rapport avec l'orientation de recherche » (p.236). Nous avons donc repéré, regroupé et divisé les thèmes abordés dans le matériel (Paillé et

Mucchielli, 2016). Ces auteurs mentionnent aussi deux fonctions à l'analyse de contenu thématique, c'est-à-dire une fonction de repérage et une de documentation. La première nous a permis de relever tous les thèmes pertinents du matériel qui étaient en lien avec l'objectif de l'étude. La seconde nous a plutôt servi à tracer des parallèles entre les thèmes ou encore à identifier les divergences (Paillé et Mucchielli, 2016). Cette méthode nous a semblé la plus pertinente afin d'atteindre l'objectif de notre étude qualitative, qui était de déterminer les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse.

L'analyse de contenu thématique peut être verticale et/ou horizontale (Blanchet et Gotman, 2015). Dans le premier cas, les thèmes et les liens entre ces derniers sont réalisés à l'intérieur d'une seule entrevue. Le second cas, de son côté, propose une analyse des thèmes traversant toutes les entrevues (Blanchet et Gotman, 2015). Dans le cadre de notre recherche, nous avons opté pour ces deux cas de figure. Nous avons créé les thèmes verticalement en premier lieu, mais ils étaient aussi réutilisés dans les autres entrevues, puisque l'objectif était de regrouper et documenter autant les récurrences que les oppositions dans les entretiens (Paillé et Mucchielli, 2016).

Pour ce faire, nous avons choisi d'utiliser le logiciel Nvivo 10. Ce logiciel offre comme avantage la possibilité d'une codification libre et manuelle (Fallery et Rodhain, 2007). Selon Paillé et Mucchielli (2016), les logiciels spécialisés, comme Nvivo, permettent aussi la systématisation de la démarche, l'utilisation de fonctions automatisées (ex. : extraction et repérage des données) ainsi que l'économie de surface de travail et d'arbres (donc de papier). Plus précisément, le logiciel nous a permis de voir les codes inscrits pour chaque partie de texte et par la suite, de dégager des rapports en lien avec chaque « nœud » (thèmes). Ces rapports mentionnaient toutes les citations répertoriées selon les thèmes et ils permettaient l'analyse de récurrence et de la pertinence de chaque thème.

Le choix d'une analyse de contenu thématique en six étapes

L'Écuyer (1990) a constaté que la littérature offrait plusieurs écrits méthodologiques reliés à l'analyse de contenu thématique, mais aussi que les étapes étaient variables d'un auteur à l'autre et qu'elles n'étaient pas toujours claires. Il a donc décidé de faire ressortir les « dénominateurs communs » de plusieurs de ces méthodes afin de créer un « modèle des grandes étapes de l'analyse de contenu » applicable à l'étude des phénomènes psychologiques. Il explicite son choix d'auteurs clairement en se basant sur la qualité de leurs travaux, leurs notoriétés ainsi que leurs expériences. Il a, entre autres, basé son modèle sur les écrits de Bardin et de Mucchielli qui sont encore aujourd'hui des références en la matière. Finalement, même si la démarche de L'Écuyer (1990) est la référence principale pour orienter l'analyse de contenu thématique de cette recherche, il demeure que cette analyse a été enrichie par d'autres lectures complémentaires. Voici les six étapes recommandées par L'Écuyer (1990) :

1) Lectures préliminaires et établissement d'une liste d'énoncés
2) Choix et définition des unités de classification
3) Processus de catégorisation et de classification
4) Quantification et traitement statistique
5) Description scientifique des rubriques
6) Interprétation

Les six étapes en détail

Avant de débuter ces six étapes, les données recueillies devaient être préparées. Les entrevues étaient sous format audio et la chercheuse a réalisé la transcription des cinq premiers entretiens en verbatim. La suite des transcriptions a été effectuée par une transcriptrice engagée par la chercheuse. Cette agente a signé un contrat mentionnant

une clause de confidentialité concernant les données, autant les noms que les entreprises nommées, et les informations contenues dans les entretiens. Cette clause était effective durant la transcription, mais aussi après la fin du contrat. Un total de 508 pages, à simple interligne, ont été transcrites.

Les cinq premières entrevues ont été écoutées attentivement au fur à mesure qu'elles étaient transcrites. Ces premiers matériaux devaient être analysés dès le départ afin de déterminer si les questions étaient pertinentes et permettaient d'aller recueillir les informations en lien avec l'objectif de l'étude. Au fur et à mesure que ces entretiens initiaux avançaient, une comparaison constante (processus itératif) a été effectuée, c'est-à-dire que l'analyse préliminaire des données s'effectuait simultanément avec la collecte de ces dernières (Strauss et Corbin, 2003). Il y avait un aller-retour constant entre la collecte et l'analyse. Cela permettait d'être toujours à l'affût de nouvelles informations, de réviser le contenu des entrevues et de travailler les questions (Fortin, 2010). L'objectif lors de ces premières lectures était de peaufiner l'entrevue. Par la suite, nous avons commencé à suivre les six étapes de L'Écuyer (1990). Dans la prochaine section, nous allons décrire chaque étape sans donner d'exemple afin d'alléger le texte. Toutefois, à l'Annexe L, nous présentons un tableau avec des exemples précis provenant de notre analyse et cela, pour les quatre premières étapes.

1) Lectures préliminaires et établissement d'une liste d'énoncés

Selon L'Écuyer (1990), cette étape permet de répondre à trois objectifs. D'abord, se donner une vue d'ensemble, ensuite permettre de faire émerger des thèmes préliminaires, finalement d'appréhender certaines grandes particularités, divisions ou rubriques. Comme il le suggère, deux lectures flottantes de notre corpus ont été réalisées, et cela, avec prise de notes. Ces lectures ont été effectuées sur support papier

ainsi que les prises de notes. Cette étape n'avait pas comme objectif l'analyse du contenu, mais plutôt l'émergence d'idées ou de réflexions afin de débuter la création d'une grille d'analyse systématique (Elliott et Timulak, 2005, Blanchet et Gotman, 2015). Puisque l'objectif de l'Étude 1 - qualitative était de faire ressortir les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse, la sensibilité théorique de la chercheuse avait déjà permis de faire émerger certains thèmes récurrents abordés. Des exemples de thèmes récurrents identifiés lors de l'étape 1 sont présentés à l'annexe L.

2) Choix et définition des unités de classification

Selon l'Écuyer (1990), « pour dépasser le sens général du texte et en découvrir la signification plus précise et profonde, il faut découper le matériel en énoncés plus restreints possédant un sens complet » (p.59). Ces énoncés sont les unités de sens, de classification ou tout simplement des thèmes (L'Écuyer, 1990; Paillé et Mucchielli, 2016). Ils permettent de cerner l'essentiel du propos et, éventuellement, de tracer des parallèles ou encore de documenter des divergences (Paillé et Mucchielli, 2016).

Cette seconde étape consistait donc en une décontextualisation des données (Fallery et Rodhain, 2007). Selon Paillé et Mucchielli (2016), cela correspond à la fonction de repérage et à l'extraction de tous les codes des verbatims. Cela consiste à définir, par un mot, une courte série de mots ou une phrase simple, l'essentiel du propos du participant, c'est-à-dire le thème à proprement parler (L'Écuyer, 1990; Paillé et Mucchielli, 2016).

Puisque notre analyse qualitative a été guidée par un premier objectif précis, c'est-à-dire déterminer les demandes et ressources spécifiques au métier de serveuse, plusieurs thèmes ont été créés de manière déductive à partir de la littérature sur le sujet. Donc,

une grille d'analyse partielle a été conçue avant la codification en lien avec les concepts théoriques issus de la littérature concernant ces facteurs organisationnels (méthode déductive; voir tableau 2.4 et 2.5 présenté à la fin de la revue de littérature). Cela a permis la création de « nœuds » (thèmes) *a priori* dans Nvivo 11.

Toutefois, nous avons pris le soin de laisser place à l'émergence de « nœuds » (thèmes) à partir de la lecture des entretiens. Ainsi, nous avons codifié tous les thèmes qui nous venaient en tête en lisant et en analysant le passage provenant du verbatim (méthode inductive). Cette codification initiale du corpus d'entrevues aura permis de dégager 158 thèmes du corpus.

À la suite de cette première codification, nous avons fait une relecture de nos thèmes et de leurs verbatims. Cette sous-étape nous a permis de scinder et fusionner certains thèmes ainsi que d'éviter les redondances. De plus, il y a des thèmes qui n'ont pas été pris en compte pour notre objectif qualitatif, car ils n'étaient pas une demande ou une ressource. Ceci est en lien avec le fait que nous avons aussi codifié de manière libre. Dans l'annexe L sont présentés des exemples de ces modifications.

Cette seconde étape de découpage thématique détermine comment le corpus sera divisé et elle prépare l'étape de catégorisation et de classification des thèmes (L'Écuyer, 1990).

3) Processus de catégorisation et de classification

Pour l'Écuyer (1990), cette étape consiste en premier lieu à déterminer les catégories ou les rubriques, qu'il considère comme des synonymes. Cette étape, comme le souligne l'Écuyer (1990), a été cruciale, car elle nous a permis de mettre en « évidence

les caractéristiques et la signification du phénomène ou du document analysé » (p.63). Il propose trois modèles d'analyse pour cette étape. Le modèle A est un modèle ouvert, selon lequel les rubriques sont créées de manière inductive à partir du corpus. Le second modèle (B) est fermé, car les rubriques sont déjà prédéterminées par le chercheur. Finalement, le troisième modèle (C) est mixte (inductif et déductif). Notre choix s'est arrêté sur le dernier modèle, car nous avions deux rubriques déterminées (demandes et ressources) ainsi que des sous-rubriques qui n'étaient pas encore totalement déterminées (type de demandes ou de ressources).

Tout d'abord, L'Écuyer (1990) nous propose de regrouper de manière préliminaire les thèmes sous les rubriques. Pour ce faire, nous nous sommes basée sur les définitions du modèle JD-R concernant les demandes et les ressources. Si nous étions indécise sur la catégorisation de certains thèmes, nous les laissions de côté pour les catégoriser plus tard (voir les deux exemples à l'Annexe L).

Finalement, nous avons procédé à la vérification de notre classification. L'Écuyer (1990) stipule que « Tous les énoncés [thèmes] sont une dernière fois reconsidérés quant à leur pertinence exacte par rapport à la catégorie [rubrique] dans laquelle ils ont été initialement classés » (L'Écuyer, 1990, p.79). En ce sens, nous avons repris systématiquement chaque thème afin de s'assurer que celui-ci correspondait bien à la rubrique, c'est-à-dire que nous nous demandions si c'était bel et bien une demande ou une ressource. Nous avons fait de même pour les sous-rubriques. Ce moment nous a permis de vérifier le travail effectué et de nous assurer du classement adéquat des thèmes.

En bref, l'étape 3 consistait à recontextualiser les données (Fallery et Rodhain, 2007), c'est-à-dire que nous avons « réorganisé le matériel » (L'Écuyer, 1990) afin de faire du sens avec le discours des participants. Cela nous a permis de construire une vision

d'ensemble des demandes et ressources des serveuses pouvant les mener à l'épuisement professionnel.

4) Quantification et traitement statistique

L'Écuyer (1990) propose comme quatrième étape la quantification des données et leur traitement statistique. Dans notre cas, nous avons décidé de seulement relever la récurrence de chaque thème chez les participants (voir les récurrences dans l'Annexe L). En effet, bien que l'étude des relations entre des variables est très intéressante en qualitatif, l'objectif spécifique de l'étude 1 était de répertorier les demandes et les ressources du métier de serveuse. Autrement dit, selon notre objectif, nous devions comprendre et documenter plutôt que quantifier les résultats. De plus, puisque nous avions un nombre restreint de sujets (n=18), nous aurions été restreinte dans les types d'analyses quantitatives et nous ne voulions surtout pas porter à confusion avec les résultats quantitatifs de l'Étude 2.

5) Description scientifique des rubriques

Cette cinquième étape réfère à la description finale et scientifique de chacune des rubriques. Nous avons révisé ces dernières et cela nous a permis de bonifier notre grille d'analyse ainsi que les résultats finaux.

6) Interprétation

Pour la dernière étape, L'Écuyer (1990) fait ressortir trois manières d'interpréter les résultats. Dans le cas de notre recherche, nous avons fait ressortir les demandes et les ressources du métier de serveuse selon les définitions du modèle JD-R (Demerouti *et al.*, 2001). Les résultats de notre analyse qualitative seront présentés dans la section 4.3 de ce chapitre. Finalement, il est important de noter que nous avons décidé de garder les verbatims des entrevues le plus près possible de ce qu'ils étaient à l'origine. Ainsi, parfois, il y a du jargon québécois. Des notes en bas de page seront indiquées afin d'expliquer les expressions ou les anglicismes.

4.2.13 Rigueur méthodologique

Il existe plusieurs débats concernant les critères scientifiques dans l'utilisation de la méthode qualitative. Selon Hope et Waterman (2003) ainsi que Rolfe (2004), il existe trois positions chez les chercheurs. En premier lieu, il y aurait les chercheurs qui désirent que les critères de la méthode qualitative soient les mêmes que ceux utilisés en méthode quantitative. Ensuite, il y aurait les chercheurs qui croient que des critères différents devraient être utilisés pour chacune des méthodes puisqu'elles sont trop différentes. Finalement, Rolfe (2004) mentionne aussi que certains chercheurs se questionnent sur la pertinence de critères prédéterminés, car il y aura une trop grande variété de méthodes qualitatives pour prescrire des critères.

Nous croyons que la seconde position est la plus appropriée à notre étude. Les critères scientifiques quantitatifs tels que la validité interne, la fidélité et la généralisation ne semblent pas appropriés à des fins qualitatives et semblent souvent être utilisés de

manière erronée (Anney, 2014; Elliot et Timulak, 2005; Krefting, 1990; Shenton; 2004). Toutefois, tout comme Drapeau (2004), nous croyons que la valeur d'une recherche scientifique repose sur la capacité du chercheur à démontrer la crédibilité de ses résultats.

Le caractère scientifique de cette recherche qualitative interprétative a donc reposé sur les critères de rigueur construits par Guba (1981), c'est-à-dire la crédibilité, la transférabilité, la constance interne et la confirmation.

1) Crédibilité

En premier lieu, la crédibilité est le pendant de la validité interne en quantitatif (Guba, 1981). Selon Drapeau (2004), la crédibilité repose sur la représentativité de la réalité par les observations. Observe-t-on ce que nous devons observer?

Afin d'assurer la richesse des données, nous avons effectué des entretiens avec chaque participant (Morrow 2005). Des notes de terrain ont été prises (audit de traçabilité) à la suite de chaque rencontre concernant les ajustements au canevas, aux idées qui sont ressorties, l'impression concernant la rencontre ainsi que notre réflexivité en tant que chercheuse (Morrow, 2005). Ceci nous a permis de laisser des traces décisionnelles concernant la méthodologie ainsi que de prendre conscience de nos « précompréhensions » face au phénomène (Elliot et Timulak, 2005). Ces réflexions ont aussi été discutées avec le directeur de thèse.

De plus, la transcription intégrale des entrevues a été effectuée afin d'assurer l'analyse de tout le matériel. Nous avons aussi recherché des « cas ou preuves contraires ».

L'arbre thématique fait état de ressources présentes et d'autres absentes (ex. : soutien du superviseur).

Afin d'augmenter la crédibilité, nous avons aussi confronté nos résultats à la littérature existante. Par exemple, la recherche de Laperrière *et al.* (2014) a tenté de décrire les demandes reliées au métier de serveuse. Nous avons utilisé certains de ses thèmes (demandes qu'elle avait décrites), mais nous en avons aussi modifié et ajouté plusieurs autres. Par exemple, nous avons ajouté la demande cognitive de la conscience périphérique.

De plus, nous considérions que notre recherche faisait état d'une description « thick[45] » du contexte de l'étude, du phénomène ainsi que des participants ce qui aidait considérablement la crédibilité (Morrow, 2005 ; Polit et Beck, 2010). Nous avons été méthodique et nous avons gardé le même processus pour chaque entrevue.

2) Transférabilité

Selon Guba (1981), Drapeau (2004) et Gohier (2004), la transférabilité serait un critère parallèle à la validité externe ou la généralisation en quantitatif. La transférabilité permettrait de généraliser les découvertes à d'autres objets ou contextes en se basant sur la saturation des données recueillies (Gohier, 2004). La notion de transférabilité serait plus appropriée dans la recherche qualitative que la généralisation, car les

[45] Les descriptions « thick » transcendant les paradigmes de recherche. Elles impliquent des descriptions détaillées, riches et exhaustives, non seulement des expériences des participants face aux phénomènes, mais également des contextes dans lesquels ces expériences se produisent (Morrow, 2005).

phénomènes observés seraient étroitement liés au moment et au contexte dans lesquels ils sont révélés (Guba, 1981; Elliot et Timulak, 2005).

Selon Elliot et Timulak (2005), la description exhaustive de la population étudiée permettra aux autres chercheurs de valider par leur jugement si les populations d'intérêts sont comparables et si les découvertes sont applicables. De plus, une description riche (« thick ») du contexte favorisera aussi la transférabilité (Gohier 2004). Nous avons rendu disponibles toutes ces informations dans notre thèse.

3) Constance interne (ou fiabilité) et Confirmation (ou objectivité)

La constance interne fait référence à la réplicabilité de la recherche, c'est-à-dire que l'étude devrait, autant que possible, être reproductible à travers le temps, les techniques d'analyse et les chercheurs (Morrow, 2005). Toutefois, il faut comprendre que la constance en recherche qualitative n'est pas synonyme d'invariance, mais cela signifie plutôt que les variances sont retraçables (Guba, 1981).

Quant à elle, la confirmation est reliée à la neutralité. Toutefois, comme le mentionne Morrow (2005), en recherche qualitative il est plutôt question de reconnaitre qu'une recherche qualitative n'est jamais complètement objective. Il est donc important pour le chercheur de comprendre l'impact de sa présence durant l'étude (Drapeau, 2004). Selon Gohier (2004), « elle requiert la transparence du chercheur par le biais de l'énonciation par ce dernier de ses présupposés et orientations épistémologiques » (p.7).

La consistance interne et la confirmation sont regroupées dans une même section, car les auteurs font état de stratégies semblables pour les démontrer. Le processus méthodologique doit être suffisamment décrit afin de permettre à d'autres de répéter la recherche (Morrow, 2005). Morrow (2005) et Rolfe (2004) recommandent l'utilisation d'un « audit de traçabilité » qui détaillerait la chronicité de la démarche méthodologique, l'opérationnalisation de ses activités, des thèmes émergents, des mémos d'analyse, etc. Guba (1981) et Savoie-Zajc (2009b) abondent dans le même sens et mentionnent que l'objectivité est poursuivie par la clarté et la systématisation de la méthodologie qui permet d'objectiver les données. Dans notre cas, nous avons utilisé des mémos d'analyses concernant le développement du guide d'entretien, de l'arbre thématique, ainsi que de la création du questionnaire. Ces audits de traçabilité permettent de démontrer les étapes, mais aussi la quête d'une certaine "neutralité" par la chercheuse.

Ces critères ont aussi été assurés par une personne externe à la recherche, ici le directeur de thèse, qui a vérifié la rigueur dans l'application des techniques de traitement, d'analyse et d'interprétation des informations recueillies (Savoie-Zajc, 2009b).

4.3 Étude 1 : Résultats qualitatifs

Dans la troisième section de ce chapitre, nous présenterons nos résultats qualitatifs. Puisque notre recherche est basée sur le modèle JD-R (Demerouti *et al.*, 2001) et que celui-ci mentionne que chaque type de travail possède ses demandes et ses ressources qui lui sont propres, l'objectif principal de l'Étude 1 - qualitative était d'identifier les demandes et les ressources qui sont spécifiques au métier de serveuse au Québec. Pour ce faire, dix-huit entrevues ont été réalisées (moyenne d'environ 1h38). Ainsi, la

prochaine section fera état des demandes liées au métier de serveuse, dont les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles. Ensuite, nous exposerons les ressources qui ont été identifiées, c'est-à-dire les ressources organisationnelles, interpersonnelles, reliées à la tâche ainsi que spécifiques au travail de serveuse. Finalement, nous présenterons un récapitulatif de nos résultats qualitatifs.

4.4 Les demandes du métier de serveuse

Dans le cadre de nos entrevues, nous avons essayé d'identifier l'ensemble des demandes existantes dans le métier de serveuse aux tables au Québec. Nos résultats font état des demandes qui sont visibles, mais aussi de celles qui le sont moins. Dans le modèle JD-R (Demerouti *et al.*, 2001), les demandes sont définies comme étant des aspects psychologiques, physiologiques, sociaux et organisationnels de l'emploi qui nécessitent des habiletés ou des efforts substantiels, physiques ou psychologiques, qui sont reliés à certains coûts encore une fois physiques, émotionnels ou psychologiques.

4.4.1 Les demandes physiques

De prime abord, toutes les serveuses se sont accordées pour dire que le métier de serveuses est exigeant physiquement. C'est d'ailleurs, selon elles, un aspect central de leur travail et ce sont des tâches visibles pour tous. Ces demandes physiques nécessitent des efforts physiques et sont reliées à des coûts physiques, mais aussi émotionnels et cognitifs.

Tout d'abord, Cabez résume assez bien la majorité des demandes physiques du métier de serveuse, mais pour lui, puisqu'il est sportif, ces demandes ont une dimension positive.

> C'est un métier qui est demandant par rapport aux conditions physiques, dans le sens qu'il faut que tu marches vite, tu marches beaucoup ou tu transportes des charges, tu mets tes muscles dans une certaine position que tu n'es pas supposé de le faire, c'est ça. Je trouve ça bien pour moi parce que je suis quelqu'un de sportif et j'aime ça ces choses-là. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> C'est très ardu, on transporte des assiettes. Tu marches beaucoup, faut que t'aies un bon cardio. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Comme Cabez et Steph le mentionnent, il faut être en forme pour faire face à ces demandes physiques.

La marche prolongée

La première demande physique rapportée par toutes les serveuses c'est la nécessité de marcher sur de longues distances pendant un quart de travail et d'accélérer le pas afin de faire face à la pression temporelle.

> Tu as couru comme un animal, tu as marché des kilomètres et des kilomètres (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> C'est surtout la distance entre autres entre la cuisine et la terrasse [*qui est exigeante*]. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

> Au plan physique, je te dirais, ça dépend des restaurants. Mais moi au restaurant où ce que je travaille, c'est extrêmement grand, et je suis tout le temps dans la partie la plus reculée du restaurant. Fait que je te dirais, je vais te dire 7 sur 10.

> […] Fait que c'est souvent des 3h très intenses, fait qu'on doit courir beaucoup. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

Tel que mentionné par Noémie, la configuration des restaurants semble aussi être une cause des longues séquences de pas.

La position debout prolongée

La seconde demande physique rapportée par les serveuses est la position debout prolongée.

> 13 heures, 13 heures et demie debout. Tu comprends? Quand t'as 5 jours en ligne là… En ligne… (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

> Marcher toute la journée, être debout toute la journée (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Ainsi le fait de devoir marcher toute la journée implique aussi de demeurer debout, que ce soit en mouvement ou de façon stationnaire.

Le transport de charges

La troisième demande physique est le transport de diverses charges durant la journée et à travers tout le restaurant, ce qui peut amener de la fatigue.

> C'est quand même demandant physiquement transporter des bacs de vaisselle, c'est quand même lourd des fois. Quand on transporte des *racks*[46] de verres, moi je prends ça à coup de deux, fait que des *« racks »* de verres de 25, moi j'en transporte 2 des fois, ça me tente pas tout le temps. Je le fais parce que je suis capable de le faire, mais, t'sé[47], des fois, je suis comme, je suis comme plus fatigué. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

> [*Les tâches physiques*] C'était dur. C'était dur surtout […]. On travaillait à la torpille, t'sé les gros, gros cabarets que tu tiens à bout de bras. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

> Hey ! Les assiettes pèsent 5 livres chaque. Quand on est dans le « jus[48] », il faut en prendre 4. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

> C'est de transporter de la vaisselle pesante. T'sé le manger est dedans en plus, avec des grosses torpilles, mettons que tu veux servir 6 personnes en même temps, ça n'en prend. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

> Une fois, ma fille a fallu qu'elle vienne me tirer sur une chaise, je barrais [*dans le dos*]. J'avais l'impression que l'os frottait sur l'autre os. Oh ! que ça faisait mal. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Tel que les serveuses le mentionnent, ces charges peuvent être des assiettes pleines ou vides, des cabarets, des torpilles (de très, très grands cabarets) ou encore des bacs de vaisselle ou de glace.

L'utilisation d'escaliers

La quatrième demande physique répertoriée est la nécessité d'utiliser des escaliers afin de rejoindre les différentes stations de travail, ce qui ne plait pas aux serveuses.

---

[46] Anglicisme qui signifie un plateau pour mettre les verres dans le lave-vaisselle.
[47] Jargon tiré du joual québécois, il s'agit d'une contraction de « tu sais ».
[48] Jargon dans le monde de la restauration signifiant « être très occupé, il y beaucoup de clients ».

> Chez [*nom de restaurant*], il y avait 2 planchers, un en haut et un en bas. Et, moi, je demandais régulièrement de travailler en bas. Pour moi, monter les escaliers avec mon cabaret, c'était plus dur […] Ça me faisait rien de faire un peu moins d'argent. Mes conditions de vie étaient meilleures en bas. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

> On en parlait tantôt des escaliers à mon travail y a plusieurs étages, donc des fois quand je suis moins en forme j'arrive au 2e, des fois même au 3e...ouff. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Toutefois, il faut prendre en considération que ce n'est pas tous les restaurants qui ont des escaliers. Cela démontre la variabilité des milieux de travail des serveuses et cette variabilité va avoir un effet sur les demandes physiques du métier.

Les torsions du corps

La cinquième demande physique est les torsions du corps. Cette demande n'est pas autant ressortie que les autres, elle semble être presque invisible aux yeux des serveuses, ce qui peut s'expliquer par l'automatisation des gestes. Toutefois, dans le cadre de notre recherche, comme il sera présenté dans la section méthodologique quantitative, une ergonome du travail, Mme Lorange, a été rencontrée. Elle a rédigé un rapport sur l'utilisation des torpilles dans le métier de serveuse pour le compte de l'Association des Restaurateurs du Québec. Elle a mis en évidence l'importance des torsions dans le métier de serveuse. Ces torsions peuvent être au niveau du dos, des bras, des poignets et des mains.

> Juste à ma place, on doit être 12 serveurs, là-dessus y en a 4 qui ont un « *tennis elbow*[49] » …fait que, parce que les assiettes, ça dévie le dos. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)
>
> Tu transportes des charges, tu mets tes muscles dans une certaine position que tu n'es pas supposé de le faire, c'est ça. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Selon les serveuses, ces torsions semblent créer des douleurs, ce que nous aborderons ultérieurement.

Le travail à la limite du corps

Durant les entrevues, il a aussi été possible de constater que les demandes physiques que nous venons de mentionner, associées à la pression temporelle, font souvent travailler les serveuses à la limite de leur corps.

> On est stressée, mais quand même vraiment stressée, je marche vite, je fais tout ben, ben vite. En dedans le cœur qui bat vite. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)
>
> Quand t'as un « *rush*[50] » qui commence, t'as plusieurs tables, c'est l'adrénaline qui embarque pis là tu commences à aller un petit plus, plus vite, pis là, la machine embarque pis ça continue... Ben oui, ça donne un petit stress, t'as pas le temps de t'asseoir pis de relaxer. Quand le « *rush* » arrête et l'adrénaline arrête, on le ressent. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)
>
> Parce que moi, il y a des journées, il y a des soirs, je sers 90 clients. Fait que, je sais pas si tu sais, mais jusqu'à la fin, il faut que tu gardes le sourire, pis t'es dans

[49] Anglicisme signifiant : épicondylite latérale (trouble musculosquelettique).
[50] Anglicisme lié au jargon dans le monde de la restauration signifiant « être très occupé, il y beaucoup de clients ».

> l' « jus », pis t'es tout trempe. […] Fait que, toi-là, qui court là, s'cuse[51] moi, mais entre les seins là, c'est comme une fontaine…regarde t'es toute trempée, t'as le toupet accoté dans l'front, t'es toute mouillée. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

> Quand on est dans le « jus », il faut en prendre 4 [*assiettes*]. J'ai 20 livres, plus les bols, qui vont dedans pis toute, physiquement c'est dur pour les pieds, les jambes, le nerf sciatique, je porte tout le temps un truc pour mon « *Tennis elbow* ». (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Travailler ainsi, à la limite de son corps, peut être épuisant, douloureux et fatigant. De plus, les serveuses sont exposées à divers aspects de leur travail qui peuvent augmenter cette fatigue, telles que des planchers glissants, la chaleur, etc.

Les stresseurs environnementaux

« L'exposition d'un organisme à n'importe quel agent nocif déterminait l'apparition d'un ensemble de phénomènes toujours identiques, qui constitue le syndrome d'adaptation générale. » (Masson et Selye, 1938, p.282). L'agent nocif est maintenant nommé stresseur, il peut être un agent physique, psychologique ou chimique qui produira une réaction physiologique ou psychologique chez l'individu (Selye, 1975). Dans cette section, nous allons explorer les stresseurs physiques et chimiques pouvant affecter les serveuses dans leur milieu de travail. Nous n'avions pas de questions précises sur cet aspect du travail de serveuse. Elles l'ont mentionné d'une manière spontanée pendant les entrevues.

[51] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « excuse ». Toutefois, elle ne s'excuse pas vraiment, elle veut donner de l'intonation à sa phrase.

Le premier stresseur qui est ressorti des entrevues est la chaleur souvent occasionnée par le travail sur les terrasses. La chaleur est très épuisante pour les serveuses.

> Parce que ç'arrête pas [la terrasse]. Y'a des clients, ça pas de bon sens. Quand il fait très chaud dehors aussi c'est un stress supplémentaire. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)
>
> Quand y fait 40 degrés pis que tu es sur la terrasse. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Cette chaleur peut parfois être occasionnée par un manque d'air climatisé à l'intérieur du restaurant.

> Le boss, il ne met pas l'air climatisé à sa capacité standard, normale, parce qu'il met ça un petit peu plus chaud pour être sûr que le monde ait soif, espérant qu'ils boivent. […] Les conditions dans la chaleur, les heures longues debout, pas avoir beaucoup de pauses… C'est très dérangeant. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

De plus, la terrasse est un facteur de contraste de température, c'est-à-dire qu'il fait très chaud à l'extérieur, à l'intérieur du restaurant c'est climatisé et bien souvent en cuisine ce ne l'est pas ou très peu.

> On est épuisés, je dirais surtout à la chaleur. Y'a rien de pire que de travailler à 32 degrés sur une terrasse. C'est ce que je trouve le plus dur du métier, où je travaille, où il y a une terrasse, parce qu'on passe de l'air climatisé à 33 degrés, pis la personne qui commande t'as le soleil. T'as beau avoir des parasols, écoute il fait chaud. Tu retournes à 22 degrés en dedans, tu ressors à 38 degrés, moi j'arrive ici j'ai pu de son et pu d'images. Plus de son et d'images. Foutez-moi la paix. Je suis fatiguée parce que la chaleur est épuisante. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)
>
> J'ai travaillé à [*nom de restaurant*] sur une terrasse... là. Ils m'ont mis sur la terrasse, mais cet été-là… Y'a faite chaud, y'a faite chaud, là! Je rentrais dans la cuisine, c'était chaud, fallait passer par le restaurant. Tu sors de la terrasse, y fait

> chaud, c'est débile. Tu rentres dans le resto y'a l'air climatisé. Là tu entres dans cuisine chercher tes commandes, tu repasses par le resto, tu ressors dehors. Je dégoûtais. C'était pas des farces, j'ai été obligée de lâcher à cause de ça. J'étais pas capable. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

La chaleur, en été, est souvent accompagnée d'humidité, surtout si l'on travaille proche d'un point d'eau.

> On est sur le bord de l'eau, l'humidité dans le béton dans le Vieux-Montréal. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

En plus de la chaleur, des contrastes de température et de l'humidité, les serveuses doivent travailler dans un endroit bruyant.

> Pis t'as le bourdonnement […] Ah, oui c'est beaucoup de stress... c'est beaucoup de stress parce que à la minute que t'as une foule, rien que le bruit c'est déjà puisant. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Comme nous avons déjà mentionné, nous n'avons pas questionné directement les serveuses concernant les stresseurs environnementaux. Toutefois, avec la question : « Avez-vous déjà ressenti du dégoût au travail? », plusieurs réponses intéressantes ont été formulées.

En premier lieu, il arrive que les serveuses doivent faire face à des situations qui les exposent à des odeurs déplaisantes. Ces odeurs peuvent provenir des collègues de travail.

> Bah, des fois, y'a des employés qui sont dégueulasses[52]. Qui ne sont pas propres de leur personne, qui ne sentaient pas bons ou des uniformes pas lavés ça fait

[52] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « répugnant ».

> deux semaines. Ça oui, c'est dégueulasse. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

D'autres fois, les situations de dégoûts sont reliées aux saletés, c'est-à-dire aux restants de nourritures dans les assiettes ou à la plonge[53].

> Sinon, dégoût, je sais pas, des fois tu regardes la plonge y'a plein de « *marde*[54] » à plonge, c'est comme pas de la marde, mais c'est comme des trucs qui trainent dans le l'évier c'est comme : « oh mon Dieu ! C'est dégueulasse ». Ça peut être le genre de dégoût que je peux vivre. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Dans l'exemple de Brigitte, la combinaison des restants de nourritures et le service de nombreux clients font que les planchers sont glissants et que les semelles antidérapantes sont nécessaires.

> Desservir des tables avec plein de nourritures qui restent dans les assiettes, je ne vois pas toujours ça évident. Et la cuisine là, après le service, dès fois…servir tellement de clients…on avait des semelles antidérapantes, c'était fou. Et du côté où on lavait la vaisselle, ça s'accumulait. Les poubelles, où ce qu'ils mettaient les restants de nourriture. Pour moi, l'arrière du restaurant, le soir c'était vraiment dégoûtant. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

La saleté et les odeurs déplaisantes peuvent aussi provenir des clients qui semblent avoir des difficultés d'hygiène.

> Le dégoût, y'a des clients qui sont pas ragoutants […], mais en tout cas, y'en a du monde que même s'ils se lavent, y'ont l'air sale. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

[53] La plonge est l'endroit où l'on vide les assiettes des clients et où l'on lave la vaisselle.
[54] Jargon signifiant dans cette phrase « des restants de nourriture répugnants ».

> [*Dégoût?*] Ben je vais te dire oui face à des clients qui sentaient mauvais. C'est que c'est moins agréable, mais sinon non. Ça été vraiment...ça m'est arrivé 2 fois de pogner des gens qui sentaient vraiment le pipi[55] là, c'était vraiment désagréable, pis y parlaient, pis y puaient de la bouche t'sé. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

> Ça déjà arrivé qu'on aille un itinérant qui vient pis qui s'assoit et peut-être envers certaines personnes j'ai ressenti, oui, du dégoût. Quand il m'a payé en $ 2,00 pis en $ 1,00 j'ai pris l'argent après, je l'ai lavé parce que son apparence était dégoûtante pis c'était de l'argent pour payer... Sérieusement, je l'ai mis dans un coin et je mettais pas les clients autour de lui, parce qu'il sentait l'urine. Fait que, c'est ça son apparence en général, son odeur en général. Mais t'es un client, t'as de l'argent pour payer, c'est pas parce que t'es un itinérant que t'es pas très beau pis que tu sens pas très bon qu'on te refuse un repas. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Les saletés, auxquelles font face les serveuses, proviennent aussi des clients qui sont malades dans le restaurant.

> Oh oui. Une fois sur la terrasse, le gars a trop bu ,y'a vomi. Ça, le vomi, je suis pas capable. Non, je suis pas capable. Pis une fois aussi c'est arrivé dans la salle à manger. Non, non, je suis pas capable, le cœur me lève *ben raide*[56]. C'est la seule chose que je suis pas capable. Le reste m'a faire le nécessaire, m'a le nettoyer, mais du vomi, je suis pas capable. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

La saleté c'est aussi le manque de salubrité dans le restaurant.

> Oui, avec des petits mulots. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

Finalement, puisque notre échantillon de serveuses travaille dans des restaurants familiaux, il y a des enfants qui viennent accompagnés de leurs parents. Ces enfants ne sont pas toujours sages et bien assis sur leurs chaises. Lorsqu'ils s'amusent dans le

[55] Signifie : urine.
[56] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « beaucoup et rapidement ».

restaurant, la serveuse se doit d'être très vigilante afin d'éviter des collisions et éviter les obstacles. De plus, la cacophonie qui peut régner dans le restaurant. Ces stresseurs environnementaux mènent la serveuse à perdre sa patience et même son sourire.

> Ça m'est déjà arrivé de péter un plomb et de perdre totalement le contrôle, mais pas loin de dire : « oui là. Je n'ai plus de patience », à [*spectacle pour enfants*]. C'est la 1re fois après une semaine et demie de [*spectacle pour enfants*], 10 jours de [*spectacle pour enfants*] là, j'avouais que le dimanche j'étais comme plus capable de sourire à mes clients. Je ne suis plus capable de leur sourire, je suis comme : « Allez-vous-en ! ». C'est tout! Avec les enfants qui courent partout, les parents sont nerveux parce que les enfants ont faim, les enfants ont faim, les enfants bougent, ça devient long parce que c'est [*spectacle pour enfants*], fait que vous êtes plusieurs pis ils font... sont un peu débiles [*spectacle pour enfants*]. D'ailleurs, ils font deux représentations par jour des fois, mais ça fait que ça s'arrête pas, c'est une garderie, une cacophonie assez qu'il y en a beaucoup qui ont décidé, je prends comme mes vacances l'année prochaine pendant [*spectacle pour enfants*]. Oui, j'ai failli perdre patience là à [*spectacle pour enfants*], mais encore une fois j'ai réussi à garder... non, j'étais plus capable de sourire. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Ainsi, en plus des demandes liées à des mouvements précis telles que la marche ou le transport de charges, les serveuses sont aussi exposées à divers stresseurs environnementaux. Ces demandes exigent des efforts corporels, mais elles ont aussi un coût émotionnel et cognitif pour les serveuses. Tous ces aspects du métier de serveuses amènent alors son lot de conséquences, telles que les douleurs physiques.

Les douleurs reliées au métier de serveuse

La dernière demande physique, dont les serveuses nous ont parlé, est les douleurs ressenties par rapport au travail accompli. Nous considérons les douleurs physiques comme un indicateur d'une demande, car elles peuvent être comprises comme les

conséquences des efforts substantiels, physiques et psychologiques dans l'accomplissement du travail. De plus, les douleurs reliées aux demandes physiques sont légion dans leur métier et elles doivent travailler malgré ces souffrances.

> Marcher toute la journée, être debout toute la journée […] moi je trouve cela dur […] parce qu'il faut que ça roule, ça roule, pis faut que tu cours, faut que tu marches, un moment donné t'as mal aux pieds, pis t'as mal aux jambes. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Selon Guy, faire attention à son corps, en faisant du sport, le protège minimalement des douleurs physiques.

> Moi, c'est assez exceptionnel parce que j'ai quand même 46 ans. Je suis une personne qui s'entraine 4 fois par semaine au gym, qui va faire du curling l'hiver, du tennis l'été, donc physiquement, je suis une personne qui est très, très, très en forme. Bon y a les problèmes récurrents de serveur qu'on a tous, comme j'ai les carpiens dans les poignets[57]…c'est difficile à cause qu'on porte toujours... c'est très manuel, tu fais toujours le même geste, tu portes les assiettes, j'ai des problèmes de dos, mais vraiment léger. […] Physiquement, c'est un métier qui est excessivement dur, les problèmes de cheville, les problèmes de dos. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Toutefois, même si elles semblent penser que les tâches physiques ne sont pas si difficiles à réaliser au quotidien, elles ressentent les douleurs qui y sont associées et, avec le vieillissement, cela devient plus difficile.

> Sinon, oui, t'as mal aux poignets, mal aux bras, mal au dos à la longue, à force de marcher avec des assiettes, mais c'est pas dur à faire. C'est peut-être à la longue que tu vas ressentir que c'est dur, mais sur le coup, à chaque jour, non je sens pas que… (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

[57] Problème de tunnel carpiens dans les poignets.

> C'est dur de répondre à ça parce que mes tâches physiques c'est comme y'a rien là, mais je commence à vieillir pis je commence à avoir mal, c'est des douleurs, je trouve ça de plus en plus dur. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

De plus, certaines avouent que les douleurs commencent à apparaître et que perdurer dans ce métier est physiquement très ardu, et cela, même si elles sont encore relativement jeunes.

> Ben côté physique, ça joue beaucoup, beaucoup. Moi, ça fait déjà 5 ans, pis je le sens déjà dans mon corps, dans mes jambes, dans mes bras, dans mon dos. Fait que je pense que ce métier-là, y'est comme pour compenser. Mais t'sé si y'a des gens qui le font pour la vie, je leur donne tout le mérite qui ont pour ça. Mais moi je me vois pas plus tard, comme à 50 ans, encore en train de servir des gens, avoir mal partout pis...à ce niveau-là, beaucoup pour le physique pis la santé j'ai l'impression. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

Finalement, les années de service crée une usure physique du corps : aux pieds, aux chevilles, aux jambes, aux poignets et aux bras. Toutefois, le dos semble particulièrement touché selon les serveuses.

> Je vais avoir 52 ans. C'est drôle, je ne l'ai pas vu venir…je me retrouve là et les pieds m'ont lâché à cause de mon métier, t'sé regarde…regarde mes pieds là vois-tu lui là? À force…j'ai travaillé comme ça depuis que j'ai l'âge de…ça fait ça. J'ai la colonne vertébrale toute croche. Moi, je suis tout croche, ça parait pas là, mais toute ma vie, j'ai travaillé avec des grosses torpilles. C'est ça que ça fait. Ça c'est le résultat… (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)
>
> Et j'avais très mal au dos les dernières années (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

Ainsi, nous considérons que travailler en ayant des douleurs au corps constitue aussi une demande physique, car cet aspect du métier est énergivore et peut avoir un effet

supplémentaire sur les demandes liées aux mouvements précis telles que les torsions effectuées avec le corps.

Récapitulatif des demandes physiques

En résumé, les demandes physiques repérées au cours des entrevues sont la marche prolongée, la position debout prolongée, le transport de charges, l'utilisation d'escaliers, les torsions effectuées avec le corps, le travail à la limite du corps, les stresseurs environnementaux et finalement, les douleurs physiques. Toutefois, le métier de serveuse implique aussi que « Tu dois avoir toute ta tête » (Une serveuse dans Laperrière *et al.*, 2010, p.37).

4.4.2 Les demandes cognitives

Les entrevues avec les serveuses ont aussi permis d'établir des demandes cognitives telles que la concentration, la conscience périphérique, la mémorisation, la planification et la priorisation. Il est important de noter que les demandes cognitives ne sont pas faciles à évaluer avec un questionnaire, car elles sont habituellement évaluées avec des tests psychométriques (Monette et Bigras, 2008). De plus, elles sont difficilement ressorties des entrevues, soit les serveuses les perçoivent comme étant très exigeantes, presque inexistantes ou encore ne nécessitant pas vraiment d'effort. Une raison pouvant expliquer cela serait le phénomène de l'« habituation » à ces tâches (Rankin *et al.*, 2009). Comme dans le travail domestique, ces tâches sont reconnues que lorsqu'elles ne sont pas accomplies. Lorsqu'elles sont accomplies, elles demeurent invisibles (Soares, 1998).

La grande majorité des serveuses que nous avons interviewées ont la perception que les demandes cognitives sont minimes.

> Ouais, mais, je ne sais pas si c'est parce que ça fait longtemps que je fais ça, mais on dirait que c'est rendu automatique, que j'y pense même plus. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

> Non, moi, j'ai pas trouvé ça [*les demandes cognitives*] difficile. […] Non, rien. 0 sur 10. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

> Oui, ça demande de la concentration, mais ça se fait facile. Je vais mettre 2-3 [*sur 10 d'efforts*] aussi. C'est l'habitude. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Malheureusement, cela renforce l'image erronée et stéréotypée qu'effectuer le métier de serveuse ne nécessite pas de penser.

> [*Le métier de serveuse*] C'était pas vraiment intellectuel (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Pour l'autre minorité de serveuses, les demandes cognitives sont perçues comme nécessitant des efforts importants.

> C'est très, très demandant intellectuellement. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> À mon travail, c'est difficile. […] Moi, je te dirais que cognitif, c'est plus dur que physique pour moi. […] 7-8 sur 10. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Qu'elles soient considérées comme très exigeantes ou presque inexistantes, il demeure que les demandes cognitives sont belles et bien présentes dans le métier de serveuse et qu'elles nécessitent des efforts au plan intellectuel.

La concentration

La première demande cognitive est la concentration qui réfère à la capacité à maintenir son attention sur une tâche pour une longue période de temps et cela, même si les stimuli ne sont pas constants (Schoenberg et Scott, 2011). La concentration est souvent considérée comme de l'attention soutenue (Schoenberg et Scott, 2011; Walker, 2012). Par le processus de l'inhibition, la personne concentrée réussira à bloquer les informations inutiles qui pourraient nuire à sa réflexion (Chevalier, 2010) telles que les sons du restaurant, leurs collègues qui s'activent autour d'eux ou encore leurs propres pensées. Cette capacité à inhiber et se concentrer leur permet de prendre les décisions et planifier la séquence du travail à effectuer et nécessite des efforts intellectuels.

> Ça demande de la concentration. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)
>
> Tu n'as pas le temps de penser à autre chose. Tu es vraiment concentré. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

Les serveuses ont mentionné que leur concentration peut être fragilisée par des facteurs tels que la fatigue, le stress ou les distractions.

> Des journées justement que tu ne t'es pas bien occupé de toi, alors ta concentration est pas aussi forte, t'es peut-être fatigué parce que tu t'ai couché le soir d'avant tard … Quand tu es dans « *marde*[58] » avec 4 tables et qu'habituellement tu sais que tu es capable d'en prendre 10. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)
>
> Souvent, d'après moi, c'est la fatigue. Quand je suis plus fatiguée, la concentration est moins là, donc je vais souvent faire plus d'oublis ou tourner plus sur moi-même que j'appelle. Mon expression c'est aujourd'hui, j'ai le cerveau

[58] Jargon en restauration signifiant dans cette phrase « avoir de la difficulté ».

> dans le « Jello[59] », c'est comme les neurones ne réagissent pas. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

> J'ai un problème de concentration, donc si je suis en train de servir mes tables, j'ai pas de problème avec mes tables, mais c'est comme : « Dérange-moi pas ». Dis-moi pas : « ben Nadine veux-tu faire ça parce que je... ». Non, c'est comme entre pas dans ma bulle. Fait que des fois, mental, je trouve ça dur parce que j'arrive pis, oups, j'ai oublié le dessert de ma cliente parce que j'y suis pas allée tout de suite, moi c'est comme, c'est encore plus dur qu'un autre mentalement parce que j'ai comme un manque de concentration pis si je focuse pas sur une chose à la fois ben des fois j'ai de la misère. Je mettrais ça à 8. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

Toutefois, même si la concentration permet aux serveuses d'inhiber les distracteurs, elles ont besoin de porter attention à leur environnement, c'est-à-dire posséder une conscience périphérique.

La conscience périphérique

Cahour et Pentimalli (2005) mentionnent que la conscience périphérique réfère à la conscience de son environnement et qu'elle est importante dans le métier de serveuse tel que nous le démontre Pier-Luc.

> Quand ta section est remplie, admettons, il faut que tu sois à <u>l'affût de ta section et de tes clients</u>. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Durso et Gronlund (1999) stipulent que la conscience périphérique s'automatise avec l'expérience. Puisque le travail de la serveuse dépend aussi des actions de ses collègues,

[59] C'est le nom d'un produit de gélatine-dessert, cette expression signifie avoir « le cerveau qui fonctionne mal, difficultés à se concentrer ».

travailler avec un nouvel employé qui n'est pas encore suffisamment conscient de son environnement se traduire par une demande cognitive accrue.

> Je suis obligée, et c'est le cas des anciens, souvent, il faut penser pour les autres parce qu'ils ne savent pas travailler ou qui ne veulent pas travailler, mais qui ont moins d'expérience. Alors, veut, veut pas, faut que tu regardes partout... Heille ! c'est pas juste moi à apporter les pots d'eau en bas[60]. Mon nom c'est pas … toi aussi, t'en apportes. Le prochain qui prend mon pot d'eau, j'y coupe les doigts si t'en monte pas un là. Ça, ça m'arrive souvent. Ça m'agresse. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

> On a une nouvelle qui dit avoir de l'expérience, mais je m'excuse, faut que tu voies tout en même temps. Il faut que t'ailles une vue globale du restaurant, de la situation, que tu prennes… des taches, ça veut pas dire qu'ils veulent être servis vite, que l'autre va vouloir la même chose. Faut que ça soit… prendre le pouls de tes tables. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Ainsi, les serveuses doivent être conscientes de leur environnement afin d'exécuter leurs tâches, mais aussi de l'environnement de leurs collègues afin de coordonner leurs actions avec ces derniers.

La mémorisation

Les serveuses interrogées reconnaissent aisément la nécessité de la mémorisation pour accomplir leur travail.

> Pour être un serveur faut […] que t'aies une bonne mémoire. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

[60] Ce qu'Andrée veut dire, c'est qu'elle doit apporter des pichets d'eau à la station de service située dans la section en bas des escaliers, car les autres serveuses ne les remplissent pas même si elles s'en servent toutes.

Les capacités de mémorisation se développent et la mémoire devient ainsi très habile (Chase et Ericsson, 1981). Les serveuses ont l'impression que plus elles ont de l'expérience et moins la mémorisation devient un effort, c'est encore l'habituation c'est-à-dire que l'apprentissage est automatisé (Rankin, et al, 2009). De plus, comme Steph et Pier-Luc le mentionnent, plusieurs choses sont à retenir en mémoire telles que les ingrédients des mets, l'emplacement des plats dans le menu de l'ordinateur, etc.

> Au début, plus peut-être 6 [*sur 10 d'efforts*], mais maintenant je te dirais peut-être 4, parce que plus tu connais ce que tu fais, plus je connais l'ordinateur, je ne réfléchis pas vraiment à ce que je fais, ça me vient tout seul, ça devient mécanique à un moment donné, c'est toujours la même chose. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

> L'expérience, je dirais qu'en un an j'ai pris de l'expérience, c'est moins pire. Je connais un peu plus le menu, l'écran tactile, j'ai plus l'habitude de prendre des commandes, les abréviations en prenant des commandes, ça finit par entrer, je te dirais que maintenant c'est plus facile au niveau cognitif. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Selon certaines serveuses, leur métier est un moyen utile pour affiner leur mémoire et la préserver.

> Ça aide à la mémoire, ça aide à garder la mémoire allumée. Je ne prends pas de pad. Je prends les commandes du monde surtout dans ma tête. À partir de 5 clients et plus, oui. Ou si j'arrive à une table, ils sont 5, ils prennent tous des tables d'hôte. J'ai beaucoup de sauce dans mes affaires, des cuissons, là à ce moment-là, je vais commencer. Sinon, non. Ça me permet aussi de…c'est un truc pour me rappeler du client aussi, parce que je ne suis pas capable de vraiment… je reconnais la personne, mais je ne me rappelle pas de ci, de ça. Alors juste en revoyant la personne, vu que j'ai pris la commande mentalement, je regarde ok elle, c'est un *fish and chips*[61], lui, le mari c'était « na na na » et là je suis capable de me refaire l'histoire dans ma tête. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

[61] Anglicisme signifiant poisson pané servi avec des frites.

Ainsi, même si elles sont habituées à utiliser leur mémoire, il demeure que leur métier nécessite de retenir l'information de plusieurs choses. Par exemple, elles doivent garder en tête le menu ainsi que les ingrédients des plats, les items à apporter aux clients ou encore l'ordre des opérations à effectuer, ce qui nécessite, entre autres, des efforts de planification.

La planification

La planification agit comme le chef d'orchestre du cerveau, car elle permet l'élaboration mentale d'un plan pour résoudre un « problème » (Monette et Bigras, 2008). Les serveuses nous ont mentionné à plusieurs reprises devoir planifier leurs tâches ainsi que de devoir garder en mémoire les opérations en attente.

> Si je m'en vais dans tel coin, ah ben, il faut que je pense à ci pis à ça, pis amener ça aussi en même temps, parce qu'il faut que je compte mes pas, parce que c'est comme ça que tu te sors du « jus » c'est un peu en comptant des pas pis en pensant à tout ce que t'as à faire dans un coin avant d'aller dans un autre coin. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

> Intellectuel, parce que, dans le métier de serveur, tu as plusieurs tables. Il faut que tu sois coordonné, bon lui, il est rendu à payer, là c'est les apéros, là c'est les commandes qui sortent, un collègue a besoin de quelque chose. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> Ça dépend, y'en a qui sont pas capables de gérer ça. Moi, je prends un soixante[62] toute seule, pis j'ai des tables à moi pis ça va bien, faut que tu sois méthodique, structurée. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

[62] Cendrine veut dire qu'elle s'occupe d'un groupe de soixante clients.

De ces faits, la planification des opérations à effectuer semble importante pour les serveuses. Cela est nécessaire pour vaquer à leurs occupations, en plus de leur permettre de sauver du temps, des pas et de l'énergie.

La priorisation

Par la complexité des tâches à réaliser, le métier de serveuses nécessite que ces dernières soient capables, presque qu'en tout temps, de prioriser les opérations qu'elles ont à planifier.

> Je compare dès fois la […] mentalité de serveuse à un espèce de…je sais pas un espèce de liste interminable de trucs à faire, mais qui serait comme pas nécessairement ordonné assez pour que tu puisses penser. […] T'as des demandes qui sont un peu incessantes pendant les heures de pointe, fait que t'essaies d'ordonner ça. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

> Je sais pas, genre c'est psychologique, si tu te convaincs que t'es vraiment dans le « jus » pis tu y arriveras pas ben c'est ça, tu vas sûrement…tu vas perdre plus de temps à penser à ça que de faire les choses que t'as à faire pis d'y aller chose par chose, dans un ordre de priorité. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Toutefois, tel que le mentionne Dany, il semble que lorsque la serveuse est très occupée (dans le « jus ») et qu'elle devient stressée, il se peut que cela nuise à sa prise de décision.

Récapitulatif des demandes cognitives

En somme, les demandes cognitives répertoriées lors des entrevues sont la concentration, la conscience périphérique, la mémorisation, la planification et la priorisation. Toutefois, comme il a été mentionné dans le chapitre précédent, le métier de serveuse comporte plusieurs autres demandes, dont font partie les demandes émotionnelles.

4.4.3 Les demandes émotionnelles

Les demandes émotionnelles sont particulières aux emplois requérant une interaction avec les clients. Ces demandes nécessitent chez ces employées une gestion de leurs émotions et celles des autres afin de satisfaire les exigences organisationnelles.

Le concept de travail émotionnel, tel que proposé par Hochschild (1983), fait référence à tout essai de la part de l'employé de modifier son expérience ou l'expression de ses émotions ressenties de manière consciente dans le cadre de l'emploi.

Pour identifier les demandes émotionnelles, nous nous sommes concentrée, en premier lieu, sur les types de travail émotionnel, ainsi que les émotions spécifiques devant être montrées aux clients. En second lieu, nous avons exploré les émotions négatives et spécifiques ressenties par les serveuses au travail ou à cause du travail ainsi qu'à la dissonance émotionnelle. Finalement, nous nous sommes attardée à l'ampleur du contact avec la clientèle.

Les types de travail émotionnel et les émotions spécifiques montrées aux clients

En ce qui concerne les différents types de travail émotionnel proposés par Wharton et Erickson (1993), nous avons pu constater la grande variété d'émotions exprimées chez les serveuses.

Bien que les trois types de travail émotionnel soient présents, il semble que le travail émotionnel intégrateur soit la norme générale en restauration, car les règles de sentiment et d'affichage des émotions dans ce métier sont axées sur l'expression des émotions positives.

> C'est qu'il n'y a pas de place en tant que serveur ou très peu, à moins que tu connaisses les clients, pour ne pas être 100 % de bonne humeur et dans un état vraiment super. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)
>
> Il faut toujours que tu sois à ton meilleur quand tu arrives devant ton client t'sé. […] Tu y vas de bonne humeur. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Toutes les participantes s'entendent sur le fait que dans le métier de serveuse l'importance est mise sur l'expression du sourire. Elles doivent être polies, courtoises, sympathiques et démontrer au client qu'elles le servent avec plaisir.

> Il faut sourire avec les clients. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)
>
> C'est être professionnel, être courtois, être souriant. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)
>
> La politesse. On vouvoie toujours le client. C'est ça y'ont l'espèce de politique de genre livrer du bonheur dans la vie dans la mesure où ce qu'on vouvoie le client, faut être « *over*[63] » sympathique avec les clients, tu y fais toujours aussi ressentir

[63] Anglicisme qui signifie « plus que » ou « très ».

> que ça te fait plaisir de faire n'importe quoi, c'est pas juste de le faire, oui, un instant, c'est comme oui, avec plaisir ou des petites formules comme ça. Plein de trucs juste pour avoir l'air ultra sympathique. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

En ce qui concerne la démonstration de la neutralité ou lorsque l'expression des émotions doit être masquée, certaines serveuses semblent associer cet aspect à la froideur. Normalement la règle générale est axée sur le travail émotionnel intégrateur, mais le travail émotionnel dissimulateur semble, pour elles, une manière de démontrer leur mécontentement à leurs clients.

> J'essaie souvent de tourner... écoute, c'est tellement compliqué parce que ça dépend duquel et de quelle arrogance, mais ça peut arriver qui en a que je vais être très froide, quand je vois qui a rien à faire, que monsieur veut rien savoir ou la madame, je le sers c'est tout, je m'en fous. Je vais le servir aussi bien qu'un autre, mais là je vais être porteuse d'assiettes[64] (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

> Mais, moi, émotionnellement, je suis professionnel, je voudrais un bon service, mais le sourire y peut se le mettre dans le cul (rires). T'sé je vais moins sourire ou je vais être plus…plus froid, plus euh…parce que moi je suis un gars qui est quand même…qui est chaleureux t'sé. Quand j'arrive à la table, je vais être plus froid, ça va paraitre. Il voit avec mes autres clients, je les sers avec le gros sourire. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Finalement, le travail émotionnel différentiateur où l'accent est mis sur l'expression des émotions hostiles (colère, agressivité, etc.) ne semble pas être une pratique fréquente dans le milieu de la restauration. En revanche, les serveuses semblent utiliser la colère lorsque les limites imposées par le civisme ne sont pas respectées.

[64] Andrée veut dire qu'elle va amener les assiettes à la table sans donner un service très élaboré, elle fera le minimum.

> Je travaillais de nuit, donc des fois y'avait de l'exagération de la part des clients […] Mais moi, j'ai des clients que j'ai peut-être over, pour garder le contrôle du restaurant la nuit, des fois, comme je dis, alcool, drogue, des fois ça fait des mixtes bizarres et des fois c'est comme pour garder le contrôle. Il faut quand même que tu sois stricte, « *funny*[65] » avec le monde, mais en même temps stricte. Il ne faut pas qui ait une ligne qui soit dépassée. Et, des fois, ça été strict trop vite comme regarde là « *out*[66] », sort dehors, parce que nous autres ç'arrivait souvent on avait de la sécurité, on faisait sortir le monde. C'est comme là, c'est trop! T'es en train de faire des problèmes. Quelques fois j'ai peut-être été un petit peu trop rapide sur la gâchette. Pas nécessairement super souvent, mais j'avais peut-être raison. Ça aurait peut-être dégénéré, j'ai peut-être bien fait, mais y'a des fois j'aurais peut-être pu laisser un petit peu de « *lousse*[67] ». (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Bien que le travail émotionnel intégrateur semble être le type de travail émotionnel le plus important dans le métier de serveuse, tous les types de travail émotionnel seront inclus dans les demandes émotionnelles. Nous justifions ce choix par le fait que ces trois types de travail émotionnel peuvent co-exister dans ce métier et complexifier la gestion des émotions de la travailleuse et ainsi augmenter sa charge de travail (Soares, 2011).

Émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail

Afin de suivre les règles de sentiment et d'affichage des émotions en restauration, c'est-à-dire le travail émotionnel intégrateur, les émotions négatives doivent être cachées ou supprimées face aux clients. Nous avons constaté que cette action de dissimuler les émotions négatives ressenties pouvait se produire dans trois types de situations. La première situation est lorsque les serveuses doivent supprimer les émotions négatives

[65] Anglicisme signifiant « amusant ».
[66] Anglicisme signifiant « dehors ».
[67] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « être indulgente ».

que les clients éveillent chez elles, que ce soit de la colère ou de l'agacement. Devant les clients, les serveuses doivent conserver leurs sourires, mais derrière la scène, les vraies émotions sont exprimées.

> Oui, y'a des clients réguliers, comme y'en a un en particulier le soir, il vient là. Oh... « *ostie*[68] » qui est lourd[69], y'est lourd, mais devant lui, je suis tout sourire. Pis là, je m'en vais en cuisine, je fais y'est encore là, pis là je me cogne la tête contre le comptoir ou quelque chose, pis j'y retourne. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

> Par la suite, y a une espèce de « *pattern*[70] » qui vienne de clients désagréables, condescendants. Parfois aussi, des trucs comme ça que t'en viens à comme on dirait toujours refouler un peu pis faire semblant comme tu fais un sourire devant eux pis qu'en fait t'es juste comme tu t'en vas en arrière pis t'es comme « quel cave j'ai à telle table, tu sais pas qu'est-ce qui m'a dit » ou des trucs comme ça. Pis que devant lui, tu recommences à sourire parce que nécessairement y'a un pourboire fait que tu veux pas gâcher ton pourboire. (Marie-Michelle- 29 ans - Ancienneté 2 ans 3 mois)

La seconde situation concerne la dissimulation d'émotions négatives en lien avec leur vie personnelle. Les serveuses doivent réprimer toutes les émotions qui ne correspondent pas aux règles lorsqu'elles travaillent en contact avec les clients.

> Oui, en restauration, tu « *feels*[71] » pas, il se passe de quoi dans ta vie personnelle, le client n'a pas d'affaire à le savoir. Le sourire, « bonjour, ça va bien? », c'est comme tu le camoufles. C'est le masque de la restauration, ce n'est pas nécessairement toujours facile, mais si ça va pas bien à la maison, t'as eu de mauvaises nouvelles de la famille, amis ou peu importe, le client c'est pas de sa faute, c'est pas à lui à porter ça. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

---

[68] Juron québécois.
[69] Jargon signifiant dans cette phrase « pénible ».
[70] Anglicisme signifiant dans cette phrase « schéma ».
[71] Anglicisme signifiant dans cette phrase « ne pas se sentir bien ».

La troisième situation c'est la dissimulation des émotions que des situations de travail éveillent en elles. En ce sens, presque toutes les serveuses ont mentionné vivre des émotions négatives au travail ou à cause du travail. Ces émotions peuvent être vécues à cause de différentes raisons telles que des collègues incompétents ou des gestionnaires qui peuvent sembler abusifs.

> Comme je disais tantôt tu [*un collègue*] me freines dans mon travail parce que je dois faire ça, je dois faire ça fait que ça c'est comme embraye, aide-moi que je fasse un bon travail. Les gens irrespectueux, ça, ça me rend ben en colère. […] Il faut que tu gardes ton sourire pis toute quand même, mais en dedans, t'as quasiment la boucane qui te sort par les oreilles tellement que tu... (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

> Si j'ai affaire avec la cuisine, mes collègues aussi vont avoir une frustration par rapport à ça parce que c'est vraiment pas toujours facile avec les cuisines. Je veux pas dramatiser à outrance, mais c'est vraiment pas évident dealer avec la cuisine. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

> C'est surtout ça, c'est se faire crier [*par les gestionnaires*] pour des… pis t'as pas le droit de parler, de t'exprimer, tu dis non, mais écoute…il continue à parler. Moi j'éclate de rage tu deviens enragée pis là tu pleures en travaillant. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Ainsi, les émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail seront incluses dans notre étude quantitative. En ce qui concerne les émotions négatives ressenties, elles doivent être supprimées, peu importent leurs déclencheurs (clients, collègues, etc.) ce qui peut amener les serveuses à vivre de la dissonance émotionnelle.

La dissonance émotionnelle

La dissonance émotionnelle se définit comme un sentiment de discordance entre ce qui est ressenti et ce qui devrait être exprimé (Andela *et al.*, 2015). Cet aspect a été accueilli différemment par les participants de l'étude.

Certains considèrent même que la dissonance émotionnelle fait partie de l'emploi et que cela devient même une habitude. Lorsque nous avons posé la question : « Est-ce que ça vous arrive de dissimuler tes sentiments? », les serveuses nous ont rapporté ceci :

> Oui, c'est ça ma job ! (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)
>
> Moi, ça fait partie de la job. Ça me fait pas sentir de la colère ou quoi. C'est ma job, je dois sourire. C'est comme une obligation, mais qui est normale, c'est mon travail. J'ai choisi ça, assume. J'ai choisi la restauration, j'aime la restauration. Aujourd'hui, tu « *feel* » pas, ben assume ça t'arrive, ç'arrive à tout le monde, souris. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)
>
> Je suis comédien à la base, faut pas oublier ça. Moi, j'ai une facilité. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

À la question : « Et comment vous vous sentez de devoir dissimuler vos émotions ? », certaines participantes ont mentionné ressentir de la dissonance et que cela leur était difficile.

> C'est plus dur parce que tu travailles en double dans ce temps-là, parce qu'il faut que tu sois neutre, que tu restes poli pareil. Faut pas que le client le ressente. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Selon Hochschild (1983) ce sentiment de discordance peut mener à l'impression d'être hypocrite ou à un sentiment d'inauthenticité affectant l'estime de soi comme le mentionne Cabez.

> Je me sens hypocrite. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Toutefois, une participante voit la pratique de la suppression de ses émotions comme un outil et elle ne semble pas ressentir de dissonance, même si elle avoue ne pas savoir si cela est sain.

> On dirait que ça vient comme un outil finalement, parce que ça t'apprend, je pense, à les [*émotions*] gérer à la limite, mais peut être plus dans genre de l'empathie. T'sé dans le fond, t'es capable de décider à la limite quand tu les montres, pis ça peut te servir à la longue. Je sais pas si c'est sain ou c'est pas sain, mais à la limite, tu apprends même dans la vie de tous les jours, ça se généralise aussi. Tu peux quand t'as pas envie que les gens sachent que t'es triste. T'apprends aussi à genre à pas montrer quand t'es triste, pas montré quand t'es fâché, imiter de la bonne humeur, je sais pas, on dirait que ça vient comme un outil aussi à la limite. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Ces résultats nous ont interrogés, car la littérature a démontré que la dissonance émotionnelle était reliée à l'épuisement professionnel (Bakker et Heuven, 2006; Diestel et Schmidt, 2011; Lee et Ok, 2012; Mishra et Kumar, 2016; Zapf, 2002; Zapf et Holz, 2006) et même qu'elle serait l'aspect le plus prédictif de l'épuisement professionnel (Andela *et al.*, 2015). Même en présence de ces contradictions, la dissonance émotionnelle sera incluse dans les demandes émotionnelles répertoriées afin d'aller mesurer son impact de manière quantitative.

L’ampleur du contact avec les clients

Finalement, le travail émotionnel peut être associé avec l’ampleur du contact avec les clients (Morris et Feldman, 1997). Celui-ci peut être défini comme le temps consacré aux clients en face-à-face ou de voix-à-voix dans l’activité professionnelle de serveuse. Deux participantes nous ont bien expliqué la différence dans l’ampleur du contact avec les clients en comparant leur emploi de serveuse aux tables avec celui de serveuse au comptoir.

> J’ai fait du service à la clientèle à [*restaurant avec service au comptoir*]. Ça été mon premier emploi pendant presque 4 ans. Ça reste du service à la clientèle, mais j’étais pas nécessairement à pourboire. […] Pis j’avais pas la responsabilité du client pendant tout le long d’un repas, c’est comme 5 minutes, c’est terminé. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

> Le temps que tu passes avec un client. Chez [*restaurant avec service au comptoir]* tu le vois 30 sec., tu prends sa commande, tu y donnes sa commande, merci, bonsoir. Chez [*restaurant avec service aux tables]* ou dans un restaurant, le client reste plus longtemps. Tu leur parles, jases plus, il y a plus de problèmes aussi. Plus tu parles, plus le service est long, plus il peut se passer quelque chose dans tout le service. Plus c’est rapide, moins y’a des chances qui se passe de quoi en fait. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Bien qu’elles aient été les seules participantes à comparer la différence dans l’ampleur du contact avec le client, nous considérons que ces affirmations sont significatives et nous ont poussés à inclure cette variable dans notre questionnaire. Nous expliquons ce choix par le fait que la durée du contact avec le client peut augmenter les opportunités de devoir « travailler » sur ses émotions dans le cadre de ses fonctions.

Récapitulatif des demandes émotionnelles

En résumé, les demandes émotionnelles que nous inclurons dans l'Étude 2 - quantitative sont les types de travail émotionnel dont les émotions spécifiques devant être montrées aux clients, les émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail, la dissonance émotionnelle ainsi que l'ampleur du contact avec la clientèle. Jusqu'à présent nous avons répertorié les demandes physiques, cognitives et émotionnelles, maintenant nous allons présenter le dernier type de demandes, c'est-à-dire les demandes organisationnelles.

4.4.4 Les demandes organisationnelles

Les demandes au travail peuvent être des aspects organisationnels qui nécessitent des efforts ou qui sont associés à certains coûts (Bakker et Demerouti, 2007). Nous considérons qu'elles font référence à des caractéristiques ou à des attributs spécifiques de l'emploi qui sont une source d'efforts pour l'individu. Nous avons répertorié la charge de travail, la pression temporelle, l'interdépendance de la tâche, les interruptions de travail, les normes ou règles émotionnelles ainsi que le contrôle du corps.

La charge de travail

La charge de travail est définie par Leiter et Maslach (2006) comme la quantité de travail à effectuer dans un temps donné.

> La charge de travail est très grosse. […] C'est une grosse charge de travail. […] ah c'est de l'ouvrage ! (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

Lorsque la charge devient de la surcharge, c'est-à-dire lorsqu'elle est trop élevée, cela indique que la personne est dépassée par la quantité de travail ou le type de travail qu'elle effectue. En résumé, cette charge dépasse les capacités d'adaptation de l'individu.

> Sous l'heure du souper, 5 et 8, là c'est… t'es à « *full pine*[72] », t'es « *rush* », toutes les tables sont prises. Nous autres, au [*nom de restaurant*], où ce que je travaille, il y a des salles de spectacles, fait que les gens sont pressés, ils ont un certain temps pour manger. Toi, il faut que tu gères ça aussi. Faut que tu gères la bonne humeur des clients aussi et tout ça, fait que tu as plusieurs facteurs de stress qui viennent à ta tête, fait que c'est là ton pire. (Cabez - 35 ans – Ancienneté 9 ans)

Pour sa part, Cath nous explique que dans un moment d'achalandage, il faut aussi vérifier pour le manque de matériel tout en gérant l'affluence de clients et ceux qui peuvent partir sans payer leur facture.

> C'est des sections très grandes. Avec un volume[73] très grand. Pis que ça arrête plus là. Nous autre c'est sans arrêt là. Ils rentrent pour s'asseoir…T'sé moi je peux faire quatre *settings*[74] dans une même table dans une soirée là. Mais j'ai une grande section. T'sé c'est pas une section à cinq tables là, pis quatre *settings* là. […]. Moi c'est des sections de quatorze tables. Fait que, ça c'est vraiment extrêmement chargeant. Parce que je peux en avoir une qui faut que je donne la facture, que je débarrasse la table, pis t'sé je peux en avoir cinq de-même. J'en ai cinq qui sont déjà avec de l'eau sur la table, je suis correcte. Pis j'en ai cinq autres

---

[72] Anglicisme et jargon signifiant « à plein régime ».

[73] Volume signifie grande capacité à recevoir des clients.

[74] *Setting* est un anglicisme. Lorsque des clients s'assoit à une table, c'est un *setting*, quand ces mêmes clients quittent et que d'autres client s'assoient à la même table, c'est un second *setting*. Donc, Cath, dans une soirée peut servir quatre fois des clients à la même table.

> qui arrivent. Fait que là, y'a un moment donné, y'a un « *timing*[75] » qui se mélange juste plus. C'est un stress, vraiment un stress. J'vais-tu manquer de glace? J'vais-tu pas manquer de glace? « J'ai-tu[76] » assez de napperons? Où est-ce qu'il est le sel? Où est-ce qu'il est le poivre? Où est-ce qu'ils sont les « *napkins*[77] »? Il manque tout le temps quelque chose t'sé. Pis là t'es stressé parce qu'il faut que tu ailles à l'autre bout chercher ça, pis là tu souhaites qu'il n'y ait pas un client qui se pousse pendant que t'as le dos tourné. Parce que ça, ça existe les clients qui partent sans payer. (50 ans - Ancienneté 9 mois)

Dans le métier de serveuse, plusieurs autres aspects peuvent augmenter la charge. Pour Stella, occuper deux emplois comme serveuse est plus difficile qu'un seul.

> [*Avoir deux emplois de serveuse*] Ben non [*ce n'est pas la même charge*], c'est plus dur. Je n'ai jamais eu deux emplois dans ma vie en même temps. Pis honnêtement, c'est que je n'arrive pas si j'ai juste un emploi. J'ai pris le deuxième emploi parce que je n'ai pas le choix. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Avoir dix tables de deux personnes en comparaison avec un groupe de dix personnes est un autre exemple de charge de travail supplémentaire.

> Je m'en rappelle la 1r^{e} fois que j'ai travaillé chez [*Nom de restaurant*], j'ai un petit peu « *flippé*[78] » avec toutes les normes et c'étaient toutes des tables de 2, j'avais 10 tables de 2, C'est l'enfer. Donne-moi un groupe de 10, il n'y a rien là. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

La surcharge de travail peut aussi provenir d'une mauvaise répartition des clients dans les sections. Lorsque la personne à l'accueil décide de remplir la section rapidement,

---

[75] Anglicisme qui signifie « moment ». Dans ce cas-ci, Cath n'est plus en contrôle, elle ne réussit pas à effectuer ses tâches dans les temps requis.

[76] Jargon tiré du joual québécois qui signifie « est-ce que j'ai ».

[77] Anglicisme qui signifie « serviette de table ».

[78] Jargon signifiant dans cette phrase qu'elle est devenue très « stressée ».

au lieu d'y aller graduellement, la serveuse se retrouve à gérer tout en même temps. Dans cette situation, la serveuse n'a pas de contrôle.

> C'est que c'est pas tout le monde qui est à son affaire. Pis moi, ce qui va me toucher directement, c'est… À mettons la personne qui est à l'entrée, le « *dispatching*[79] » des tables. T'sé c'est comme s'il y a des fois, ils ont tendance, je « *full*[80] » une section, pis après ça j'en « *full* » une autre plutôt que d'y aller de façon régulière. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

De plus, lorsqu'un collègue ne vient pas travailler, cela occasionne aussi une surcharge de travail. De plus, dans cet exemple, Christine nous explique certaines conséquences reliées à cette surcharge de travail.

> C'est souvent si y'a un « *staff*[81] » qui n'a pas rentré, c'est comme y faut que tu fasses la job de deux, ça, ça demande trop, ça vient épuisant autant pour la cuisine que pour le « *staff* » en avant. Les contacts ne se font plus comme il faut, parce que là on est tous tellement stressés que ça fait de la friction souvent. C'est des frictions qu'à la fin du « *shift*[82] » ça n'existera plus. C'est le côté que je te dirais que je trouve le plus désagréable, c'est souvent les conséquences de quelqu'un qui rentre pas. La surcharge de travail que là à un moment donné tu ne donnes pas un bon service au client, qui est la base, c'est de donner un bon service aux clients, pis là tu le donnes pas, pis les pourboires sont en conséquence, ça affecte ton salaire. C'est plus d'ouvrage pour moins de salaires d'un côté. C'est pas super cool. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

En effet, lorsque la charge de travail augmente, le stress augmente aussi. Selon Cabez, il faut absolument éviter la panique, car elle est lourde de conséquences telles qu'avoir de la difficulté à effectuer le travail émotionnel.

---

[79] Anglicisme signifiant « répartition ».
[80] Anglicisme signifiant « remplir ».
[81] Anglicisme signifiant « membre du personnel ».
[82] Anglicisme signifiant « quart de travail ».

> Il faut que tu trouves une façon parce que sinon tu paniques. C'est très facile dans la restauration, je pense que c'est ça qui est le plus commun entre un bon serveur pis un serveur qui fait ça pour… Il y en a qui panique et en paniquant, tu empires la situation, dans n'importe quelle situation. Quand ton niveau de stress est au maximum, à son pic, il faut que tu saches ne pas paniquer. Garder ton sang-froid et tu vas t'en sortir et ça finit toujours…la journée, elle va finir. Tu t'en sors toujours. Tu ne peux pas paniquer. Le mouvement de panique te crée que tu…toute ta gestion de tous tes émotions, ça dérape, tout part. T'as pu le contrôle. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Une autre conséquence de la panique, lorsque la charge de travail dépasse les capacités de la personne, c'est qu'elle peut générer de la détresse.

> Tu te ramasses, moi j'ai tombé dans le « jus » une fois, quand on dit dans le « jus » que je braillais après le service. J'étais à Trois-Rivières, dans un Steakhouse, pis c'était un midi de semaine, pas supposé d'avoir grand monde, le restaurant s'est rempli, pis là j'étais hôtesse, barmaid, etc. Y fallait que je fasse tout là. Assez dans le « jus » là, j'ai jamais donné une commande à la cuisine, sur une table de cinq, j'ai passé une assiette. […] Là, là si j'avais été riche, là c'est clair que je donnais ma démission. Pis là, je me suis dit, là je braillais après le gérant, j'ai dit y va me « *clearer*[83] », j'ai dit tu vas me faire perdre ma job. Y'a dit ben non. Mais, jamais je suis retombée dans le « jus » comme ça. J'ai paniqué des fois, mais j'ai dit jamais que ça va se reproduire. […] J'ai dit jamais je perdrai le contrôle de moi-même. J'avais pu de contrôle sur rien. Même sur moi, j'en avais pu parce que... tu penses plus. Tu vois juste les clients. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Toutefois, même si elle occasionne du stress, lorsque la charge de travail est gérable, des émotions positives peuvent en ressortir.

> On carbure au stress. Stress autant positif que négatif. Quand t'ai hyper bondée sur le coup t'es super stressée. Sauf que, par après, t'as un genre de satisfaction à être passée au travers par exemple fait que oui. Tu sens du stress parce que t'es surchargée de travail, mais qui en même temps peut être un stress positif parce

[83] Anglicisme signifiant « congédiée ».

> que t'es capable en fait de travailler avec ces conditions-là. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Bref, la surcharge de travail peut être délétère pour les serveuses au point de vue du contrôle et du stress. De plus, elle peut être occasionnée par plusieurs aspects du métier de serveuse, dont la pression temporelle.

La pression temporelle

La pression temporelle est reliée au « temps du client », c'est-à-dire que c'est lui qui décide de la rapidité du service.

> Tu sais dans la restauration faut que ça aille vite. Je veux dire, son café, le client il ne le veut pas dans quatre heures, il le veut là. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Servir dans la restauration, c'est aussi faire face à certaines heures de travail où l'achalandage est plus important. Durant ces moments, la pression temporelle semble importante et cela crée un sentiment d'urgence. Les clients n'ont que peu de temps avant de retourner travailler sur l'heure du dîner ou d'autres ont un spectacle après leur souper. Dans ces conditions, les serveuses se doivent quand même de servir leurs clients adéquatement.

> Ça devient intense t'sé parce que là nous surtout, dans un restaurant événementiel, ce qui veut dire que les gens vont venir souvent un dîner qui sont pressés de retourner au travail ou des gens qui vont voir des spectacles, donc y sont pressés d'aller voir le spectacle. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

> Oui, on travaillait fort, on était juste deux serveuses pis c'était grand, ça avait au moins 120 places. De midi à 2h, on courait comme des folles. Le monde ont juste 1h pour dîner. On courait c'était débile ce restaurant-là. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

Durant ces moments, la pression temporelle peut être en lien avec la surcharge de travail provenant encore une fois de la mauvaise répartition des tables. Dany nomme cet aspect « se faire rentrer dedans », comme une voiture qui fonce sur toi à toute allure.

> Se faire « rentrer dedans », c'est à mettons j'ai une section de 10 tables, pis que les 10 tables se remplissent en 5 minutes, là c'est comme tu te fais « rentrer dedans ». « *Tabarouette*[84] », y faut que j'aille voir 10 tables, pis que je prenne toutes les commandes. Justement ils s'attendent à ce que je les serve vite tout ce monde-là. Tu te crées un peu de stress-là, tu te dis, ok y faut que je réponde aux attentes de tout ce monde-là en même temps. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Les serveuses sont conscientes que la perception du temps est différente que l'on soit la serveuse ou le client. Dans les deux cas, la serveuse doit agir rapidement quand même afin de satisfaire le client. Hugues (1996) nomme cet aspect du travail, le drame social du travail. Pour lui, le bénéficiaire et le prestataire du service ne conçoivent pas les situations de la même manière, ici, trois minutes pour une serveuse c'est rapidement passé. Pour un client qui a faim et qui veut commander son repas, trois minutes peuvent être perçues comme très longues.

> La priorité dans la restauration, c'est qu'il ne faut pas que le client attende, que ça soit ton client ou pas, trois minutes pour un serveur, c'est très court, mais quand t'es assis à une table pis que personne vient te voir, c'est très long. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

[84] Version allégée d'un juron québécois.

Ainsi, la pression temporelle est une exigence à laquelle les serveuses doivent faire face presque en tout temps. Toutefois, elle est, plus souvent qu'autrement, combinée à d'autres demandes organisationnelles telles que l'interdépendance avec les collègues.

L'interdépendance

Une autre demande organisationnelle est associée à l'interdépendance des tâches qui représente le niveau d'interaction et de coordination nécessaire entre les membres d'une équipe afin de mener à bien les tâches à effectuer (Langfred, 2005). C'est une caractéristique traditionnelle du travail en équipe. Cela sous-entend que l'autonomie sur la tâche du travailleur est tributaire, à un certain niveau, de la performance de l'équipe (Langfred, 2005).

> Mais j'ai toujours dit que dans un restaurant si t'as pas de serveurs, t'as pas de restaurant. Si t'as pas de cuisiniers, t'as pas de restaurant. Si t'as pas de plongeurs, t'as pas de restaurant. Fait que le plongeur, il n'est pas plus bête que toi, puis t'es chanceuse d'en avoir un, parce que personne ferait ta vaisselle. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

Pour toutes serveuses interviewées, la réalisation de leurs tâches dépend en grande partie de la performance de la cuisine.

> Non, c'est justement ça. Je te dis par rapport…à la cuisine, toi tu n'as aucun contrôle. Toi, tu poinçonnes si… et la cuisine, c'est un autre département malgré qu'on travaille en équipe. […] Si ça va mal en cuisine, tout le monde attend. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> Oui, contrôle sur ma section. C'est sûr que des fois t'envoies une commande dans cuisine, t'as pu le contrôle. C'est pu toi qui décides une fois qu'elle est envoyée. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

> Pour bien répondre aux exigences de mon client pis de ses attentes. Si justement ça arrive une soirée que ça va être un peu plus long en cuisine, pis je le sens que j'ai un peu moins de contrôle, pis ça va me faire plus « *chier*[85] », c'est comme ben là. Normalement, je poinçonne une poitrine-frite, pis ça prend 10 minutes l'avoir, pis à soir c'est 30, c'est comme t'as moins le contrôle fait que ça « *fuck*[86] » un peu justement ta coordination. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

En plus de l'interdépendance avec la cuisine, l'interdépendance entre les serveuses est tout aussi importante et permet le travail d'équipe.

> Mais moi, les restaurants où j'ai travaillé, ça toujours été tout le monde sort les assiettes de tout le monde et en même temps tu n'as pas le choix. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Lorsque les serveuses ne respectent pas l'interdépendance, il y a des impacts liés à leur manque de travail en équipe.

> Ça peut être une salle qui est mal montée, des fois y a des serveurs le lendemain qu'il faut qui repasse sur les serveurs de la veille […]. Ça aussi des fois ça peut être, c'est pas évident. Et, ensuite, les serveurs du lendemain, des fois y peuvent avoir plus de stress plus de problèmes, ça peut être une réaction à chaîne juste parce que les serveurs de la veille y ont mal fait leur job. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Ces impacts peuvent aussi être physiques et émotionnels tel que le mentionne Marie-Claude. De plus, les serveuses doivent toujours effectuer leur travail émotionnel auprès des clients.

> C'était de la fatigue physique, de la physique morale. On vient fatiguer. […] Pis t'as le bourdonnement, pis t'as toujours des serveurs qui font rien, qui ramassent

[85] Juron québécois signifiant que cet aspect l'agace fortement.
[86] Anglicisme signifiant dans cette phrase que la cuisine vient altérer la coordination de la serveuse.

> rien, qui laissent les assiettes sales pis t'as toujours à être à l'écoute de ton client, fait que c'est épuisant ça. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Ainsi, les serveuses travaillent en interdépendance avec le personnel de cuisine et leurs collègues serveuses, mais aussi avec les autres corps de métier tels que les commis débarrasseurs ou communément nommés les *bussboys* :

> Les « *bussboy* », suiteurs[87], tsé ils voient que à l'époque, ils vont astiquer plus de verres. Quand la soirée est en train de finir que ça me prend plus de temps à ramasser mes tables justement parce que je m'amuse alors t'sé ils me donnent un coup de main. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

> Le « *bussboy* », le contact va bien, mais sa job ne va pas bien. Il ne fait pas son travail. […] « Awaye » bouge-toi le cul, c'est comme Hey ! … c'est on te le dit parce que là, tu débarrasses pas tes tables, il travaille pas. […]. Parce que s'il ne fait pas son emploi...parce que l'hôtesse va placer les clients, lui si mes tables sont sales, il est censé aller débarrasser […]. Lui il va s'enfermer dans salle de bain pour aller texter, pour pas travailler, ce qui fait en sorte que souvent on est prise pour débarrasser nos tables. Mais on y donne quand même une « *cote*[88] » de nos pourboires à la fin, fait que ça devient frustrant. Tu ne fais pas ton travail, on est comme pogné là-dedans. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Finalement, il y a l'interdépendance avec les barmaids. Les serveuses commandent des breuvages au bar et ils attendent ceux-ci afin de pouvoir aller les porter à leurs clients.

> La relation est souvent plus difficile avec les nouveaux. Les nouveaux... à un moment donné tu t'habitues avec une barmaid qui « *clenche*[89] » pis là ben du jour au lendemain elle démissionne, là t'as une nouvelle barmaid qui est là pis

[87] Les suiteurs sont des employés qui servent les assiettes des serveuses. Ils ne prennent pas de commande et ne sont pas responsables des clients. Ce poste de travail est fréquent dans les restaurants plus haut de gamme ou encore plus achalandés.
[88] La cote est liée au partage des pourboires des serveuses avec les autres corps de travail dans le restaurant.
[89] Jardon signifiant « qui est rapide ».

> qui genre ça y prend 10 minutes à faire un verre de sangria, t'es comme… (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Bref, la coopération est importante et les serveuses travaillent en interdépendance avec les autres employés dans le restaurant, que ce soient les autres serveuses, les cuisiniers, les hôtesses, les commis de salle ou les barmaids. La réalisation de leurs tâches dépend du travail des autres et cela semble être souvent une raison de conflit ou de frustration au travail.

> Oui. Il fallait que tu sois fine en maudit pour…parce que c'est facile pour eux [*les cuisiniers*] de boycotter. Une des choses la plus difficile pour moi, c'était ça. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)
>
> On court comme des malades, la cuisine, ça ne fournit pas. Ça, ça me tape sur les nerfs. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)
>
> En fait y'a beaucoup de cuisines où il y a de la communication, mais avec des décibels très, très hauts, en quelques cris. Ça m'est déjà arrivé de m'engueuler avec un cuisinier que tu fais comme l'assiette est pas bonne… pis tu m'obstines que l'assiette est bonne, que c'est correct, c'est pas correct, le client, il l'aime pas son assiette. Il ne le trouve pas assez cuit son bacon. L'échange devient plus musclé. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

D'ailleurs, Anonyme (2014) souligne aussi que le travail en coopération et l'interdépendance sont importants dans les restaurants.

> Le processus de travail en lui-même exige que nous coopérions et communiquions avec d'autres employés. Nous nous passons des assiettes, nous expliquons les commandes de nourriture et de breuvages, nous déterminons ensemble quelles tables ont besoin d'être acquittées de leurs additions afin de laisser la place à des réservations (Anonyme, 2014, p.40)

Comme il a déjà été expliqué, un restaurant ne peut fonctionner sans la coopération entre les divers acteurs travaillant en son sein (Anonyme, 2014 ; Whyte, 1948).

Conjuguées à cette demande, les serveuses doivent aussi composer avec des interruptions de tâches fréquentes.

Les interruptions de tâches

Les conséquences d'interrompre quelqu'un au milieu d'une tâche complexe est un facteur important à prendre en considération, car le fait d'être interrompu, peut avoir des effets préjudiciables sur l'autorégulation et le fonctionnement exécutif[90] (Freeman et Muraven, 2010). De plus, les interruptions se sont avérées néfastes sur la conscience de la situation dans environnements de tâches dynamiques (Altmann et Trafton, 2004).

Que ce soit un client qui demande une modification à son repas après que la commande a été donnée, ou encore un superviseur qui vient poser une question, les interruptions semblent nombreuses durant un quart de travail de serveuse.

> Tu pars, tu dis je vais envoyer ma commande, mais y'a un client qui t'arrête pour autres choses, faut avoir nos six tables en tête en même temps, c'est là que la mémoire elle a sa...il faut compartimenter nos affaires, à un moment donné, il faut aller chercher dans quelle filière, bon ben cette table-là est rendue là, cette table-là est rendue là, là tu commandes pas le plat principal en même temps que l'entrée fait qu'il faut que tu saches bon ben là. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

> Écoutes je vais te donner un exemple. Il manque de « *napkins* », t'es dans l'« jus »…Tu dis j'y vais tout de suite j'vais aller vous chercher ça… Là y a 3 autres tables qui t'appellent en même temps…Tu reviens pis là tu réalises… Oups j'ai oublié vos « *napkins* » j'y retourne! (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

[90] « Les fonctions exécutives sont impliquées dans la plupart des activités complexes, depuis la résolution de problème et la catégorisation jusqu'à la théorie de l'esprit et la régulation des émotions, pour ne citer que quelques exemples. » (Chevalier, 2010, p. 149)

Étonnement, même quand les interruptions de tâches peuvent provenir de bonnes intentions, par exemple l'aide qu'un collègue ou un gestionnaire veut donner à la serveuse, cela peut lui occasionner plus de difficultés que l'aide présumée.

> Moi, ma collègue, j'y parlerai pas parce qu'elle est dans « marde », il ne faut pas que j'y parle. La sortir de sa bulle. T'es tellement…un niveau de stress tellement « *high*[91] », tellement il faut que tu sois concentré surtout sur ton travail, sur ta gestion de temps, sur tellement de choses, les petits détails qui vont faire la différence entre un bon et un mauvais service que si je vais lui parler, je vais la déconcentrer. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> Fait qu'il m'assoit comme 50 personnes d'un coup, mais comme après ça c'est 50 personnes qui sont prêtes en même temps pour les mêmes étapes, 50 soupes à emmener, 50 repas à aller chercher en cuisine, après ça c'est 50 bières à servir en même temps, t'as 50 additions qui sortent en même temps, pis 50 personnes qui veulent payer en même temps, pis là j'étais comme rendue à la phase où ce qui avait 50 personnes qui veulent payer en même temps, pis j'étais en train de faire payer 3 personnes en même temps avec trois machines Interac. Mine de rien, pis j'ai ma gérante qui vient me voir pour me dire que la madame là-bas au bout du bar est prête à payer. Fait que je lui ai comme répondu : « Fait pas le saut, mais pas mal tout le monde est prêt à payer, ça sera ma prochaine étape ». Fait que là... pis après ça, peut-être 2 minutes après, elle revient me voir avec de l'argent dans les mains pis a dit : « La madame a va te prendre un 7,00 $ de change ». Pis j'y ai répondu : « Si tu veux m'aider, présentement ça, ça fait juste pas m'aider, en fait tu me retardes. Si tu veux m'aider [...] si tu veux être efficace prend juste une machine, au pire pis tu m'aides sinon fait juste te tasser de dans mes jambes, parce que pour l'instant tu me retardes ». (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Puisqu'elle est omniprésente dans le métier de serveuse, la demande reliée aux interruptions de tâches sera la deuxième demande organisationnelle à être insérée dans notre étude quantitative.

[91] Anglicisme signifiant « élevé ».

Les normes émotionnelles ou la prescription du travail émotionnel

Nous considérons les normes émotionnelles et la prescription de ces dernières comme des demandes organisationnelles, car ces règles émotionnelles sont imposées par l'organisation dans le cadre du travail.

> C'est comme, pas le droit d'avoir d'émotions négatives devant le client... […] En fait, c'est carrément ça. Pas le droit d'avoir une émotion à moins qu'elle soit super positive et avenante envers un client. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans 3 mois)

> Que le client a toujours raison dans le fond. Oui, il faut toujours être poli envers le client, s'il s'est passé quelque chose après, elle [*gestionnaire*] m'a dit ça, il ne peut pas revenir contre toi. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

De plus, les serveuses adhèrent à ces normes émotionnelles et selon elles, cela fait partie du professionnalisme.

> Je trouve que le sourire est la base du professionnalisme en service. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Certaines serveuses comprennent bien la différence entre les règles d'expression des émotions dans le cadre de l'emploi (travail émotionnel) et les règles d'expression des émotions dans la sphère privée (régulation émotionnelle).

> J'ai toujours été au service à la clientèle, faut pas qu'on soit des robots, mais non je ne peux pas te montrer mes émotions genre. Je ne peux pas me défouler sur un client. T'es un client, c'est comme non, tu ne peux pas faire ça. Je te dirais que je suis assez habituée que c'est normal, c'est d'être professionnel. J'ai cette attitude-là envers un client que c'est sûr que si ça serait mon amie pis qu'on serait dans la même situation, mon attitude serait probablement différente parce que t'es pas un

> client, t'es pas mon ami. Là, y'a une différence, mais je trouve ça normal de faire ça. C'est un client, t'as pas à subir non plus tous mes états d'âme, c'est toi le client. (Steph – 27 ans – Ancienneté 1 an)

Finalement, les serveuses semblent s'accorder sur le fait que, même si elles sont imposées par l'organisation, les règles et les normes émotionnelles sont rarement prescrites clairement et directement par celle-ci ou ses représentants (gestionnaires).

> C'est la base il me semble, mais personne ne m'a jamais dit qu'il fallait que je sourie. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

En revanche, les clients sont, en tout temps, les « superviseurs » de ces normes, ils peuvent se plaindre si la serveuse ne les respecte pas. Dans le restaurant de Cath, un service de messagerie, en temps réel (textos/SMS), est disponible pour les clients qui voudraient formuler des commentaires. Encore une fois, les normes émotionnelles ne sont pas émises par les employeurs, les serveuses doivent les connaitre par elles-mêmes.

> Pis eux autres [*les propriétaires et les gestionnaires*] y'ont pour leurs dires…T'es une grande fille, tu sais ce que tu as à faire. Si tu sais pas ce que tu as à faire, ben on te montrera la porte. […] Y'a un petit truc [*une affiche avec le numéro pour la messagerie*] ici sur la table qui dit « Votre opinion compte », faque ça va avec. Si le client veut dire quelque chose au patron, ben il est sans gêne. Fait que c'est une façon indirecte de te le laisser savoir. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

En plus des normes émotionnelles, d'autres règles sont instaurées dans les restaurants, dont les règles concernant le contrôle du corps.

Le contrôle du corps

Par le contrôle du corps, nous voulons dire les règles formelles et informelles au travail concernant l'habillement et la présentation. Comme Marie-Michelle nous le démontre, ces règles ne se limitent pas toujours aux vêtements.

> En fait, l'habillement, oui. Dans le bar, on a une robe, des collants noirs qui doivent pas être troués ni rien, même s'ils se trouent après trois « *shifts* » on est toujours obligé de les remplacer, parce qu'il faut que tu sois impeccable, les cheveux attachés. Dans le bar, on est obligé de se maquiller. J'ai une collègue qui a même plus d'ancienneté que moi pis tout, pis dès fois elle remplace au bar, et elle s'est fait dire par mon patron que genre il faut qu'elle soit maquillée parce que ça fait partie des normes du barmaid, maquillée. La prochaine fois donc ma collègue, elle a décidé qu'elle voulait juste pas faire le bar parce que pour elle c'est pas normal de... elle est relativement très féminine. Elle trouve ça outrageux d'être obligée de se maquiller pour travailler au bar et de mettre ses atouts en valeur. Notre robe est décolletée évidemment aussi. Faut être coiffée, maquillée, impeccable, pas de bijoux voyants. [*Qui définit ces règles-là?*] Mon gestionnaire, le DG de la place, mais aussi les franchises ou les normes de salubrité et tout concernant les bijoux, etc., qu'on... y a des normes par rapport à ça dans l'alimentation, mais y a aussi tout qu'est-ce qui est maquillage supposons ou boucles d'oreilles, pas plus gros qu'un bouton, des trucs comme ça. Tant qu'à moi, ça vient moitié des normes de la franchise, pis une autre partie qui vient carrément des goûts personnels probablement de mon DG. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Pour Stella, les règles sont semblables, mais s'arrêtent aux vêtements et aux règles d'hygiène et salubrité.

> C'est sûr qu'il faut que tu aies ta cravate et ton tablier au [*Nom de restaurant*], une chemise blanche et des pantalons noirs, mais tu sais il y en a beaucoup qui sont en jeans noirs. En autant que tu aies ta chemise blanche et ton tablier. Ah oui pis il faut que tu aies les cheveux attachés, ça pas le choix. Ça c'est obligatoire. Cheveux attachés, boucle d'oreille pas trop grosse, pas plus grosse

> qu’un 25 cents, pas trop de bijoux, les ongles pas écaillés… (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Pour sa part, Pier-Luc a eu des commentaires concernant son habillement.

> Ça m'est arrivé d'en parler à mon boss, pis mon boss m'a dit, il m'a parlé de certaines raisons comme les retards, l'habillement, pis le manque de confiance en moi. (Pier-Luc - 28 ans – Ancienneté 1 an et 4 mois)

Ainsi, la dernière demande organisationnelle intégrée dans notre étude quantitative sera le contrôle du corps.

Récapitulatif des demandes organisationnelles

En résumé, nous avons pu répertorier les demandes organisationnelles suivantes : la (sur)charge de travail, la pression temporelle, l’interdépendance, les interruptions de tâches, les normes émotionnelles et le contrôle du corps. Dans le cadre de notre recherche qualitative, nous devions déterminer les demandes auxquelles sont exposées les serveuses, mais aussi les ressources dont elles disposent.

4.5 Les ressources du métier de serveuse

Dans cette section, l’objectif était de déterminer quelles ressources étaient disponibles et/ou absentes dans le métier de serveuse. Les ressources sont des facteurs organisationnels qui diminuent les demandes ou les coûts associés aux demandes, stimulent la croissance, l’apprentissage et le développement ou encore des aspects

fonctionnels qui permettent d'atteindre les objectifs de travail (Bakker et Demerouti, 2007). À la lueur des résultats des entrevues, nous avons répertorié des ressources organisationnelles, des ressources interpersonnelles, des ressources liées à la tâche et finalement, des ressources reliées spécifiquement au travail de serveuse.

4.5.1 Les ressources organisationnelles

Au niveau des ressources organisationnelles, les serveuses nous ont parlé de la conciliation travail-vie personnelle, de la justice, de la cohérence des valeurs et de la sécurité d'emploi.

La conciliation travail-vie personnelle

Dans la littérature, il semble que la conciliation travail-vie personnelle ne soit pas clairement définie (Delecta, 2011; Kalliath et Brough, 2008). Nous avons décidé d'interpréter cette ressource comme une stratégie émanant de l'organisation où, par exemple, l'employeur aménage des horaires de travail flexibles ou favorise, par des politiques, la conciliation travail-vie personnelle (Delecta, 2011). À ce propos, les avis des serveuses étaient partagés. Certaines serveuses étaient satisfaites de leurs horaires selon leur type de vie.

> J'aime ce métier-là. Et si mon fils était gai ou ma fille était célibataire endurcie, je trouve que c'est un beau métier, parce que tu sors après avoir travaillé. Tu travailles le soir, les fins de semaine, c'est « *sharp*[92] ». Tu finis à minuit. Tu t'en

[92] Anglicisme signifiant dans cette phrase « c'est très bien ».

> vas au club. Tu te couches à 4h du matin. Moi, j'ai eu une vie formidable. J'ai dansé. J'ai sorti dans tous les clubs à Montréal. J'ai eu beaucoup de plaisir. Là, je travaille la semaine. Je suis tellement heureux de ça. Je me souviens avoir pleuré sur le pont Champlain dans le trafic pour me dire c'est ça la vie. Je suis en congé, je m'en vais au camping toute la fin de semaine, mais là je vis ça à toutes les fins de semaine depuis 8 ans. Vendredi à 4h, je sacre mon camp. Je m'en vais. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> Y'avait les heures de travail t'sé essaie d'en trouver un métier que 25h semaine, tu vas sortir une paye qui a de l'allure pis que t'es chez vous le jour pis que...moi j'ai jamais été obligé d'aller chez le médecin pis aller faire mon épicerie le samedi matin. Je choisissais mes heures, mes rendez-vous chez la coiffeuse, ça jamais dérangés. Je prenais ça les journées de congé. T'es capable ben souvent dans les restaurants souvent les horaires presque toujours les mêmes congés que t'avais. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

> Alors déjà, je voulais pas voir mes enfants dans une garderie, alors j'essayais de prendre des heures qui concordaient avec leurs études, leur école. Mes filles n'ont jamais été dans des services de garde, des garderies, alors moi j'aimais beaucoup le 11h-15h, le 11h-16h. Je voulais pas voir mes enfants élevés par...surtout après un divorce. Ça été par choix que j'ai fait à cause des horaires. Je me sentais pas prête à attaquer une carrière du tout du tout. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

Les horaires sont parfois considérés comme une récompense lorsqu'ils permettent de concilier la vie personnelle.

> [*Récompense?*] En fait, peut-être le fait d'avoir une petite fille fait en sorte que mon horaire est différent des autres. J'ai jamais de difficulté à avoir mes congés. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

À l'inverse, d'autres serveuses trouvaient que les horaires de travail ne leur permettaient pas de concilier leur vie personnelle.

> Moi, personnellement, c'est le manque de rester en famille, de voir mes filles, c'est ça qui me crée que je ne veux pas aller travailler. […] Mais c'est cela la grosse source [*de désengagement*], c'est ma famille. Surtout que je travaille les

> fins de semaine. […] C'est sûr que dans l'idéal du monde, du 9h à 5h, ça serait idéal et je pourrais combler tous mes rêves, disons ça de même, pouvoir voir mes filles tous les soirs, tous les week-ends, tu sais une famille normale. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> Le seul problème c'est que je n'ai pas autant de vendredis, samedi soir pour peut-être aller manger avec le monde normal de la vie. Le même horaire que les gens qui ne travaillent pas en restauration… (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

> Y'é [*le restaurant*] ouvert 7 jours sur 7, 365 jours par année. Donc, à Noël, je dois absolument travailler soit le 24 ou le 25 et je dois travailler soit le 31ou soit le 1er, pis à Pâques aussi, je dois... j'aurais demandé congé, mais ç'aurait été difficile. Les grosses journées, faut être présent. Mettons à Pâques, j'aurais aimé ça aller à un brunch familial, je pouvais pas être là. J'ai pas mes fins de semaine non plus ou presque. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Le manque de conciliation travail et vie personnelle peut avoir des conséquences sur la vie sociale des serveuses tel que ne pas participer aux fêtes en famille ou s'occuper de l'éducation de ses enfants.

> Pour l'instant bien [*la conciliation*] parce qu'elle va à la garderie. Lorsqu'elle va commencer l'école, ça va être différent parce que je veux être présente pour ses devoirs et malheureusement je fais beaucoup plus d'argent le soir que le dîner, donc ça va être un choix de... va falloir que je diminue mes soirs pour être présente au niveau des devoirs de mon enfant parce que j'y tiens, c'est vraiment important. Fait que dans un an et demi, ça va être beaucoup plus difficile de mixer ça ensemble. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

> J'ai travaillé toute ma vie le samedi soir. Le 31 décembre. Le 1er janvier. Le 24 décembre. À 23h, je servais mes clients et je pleurais. Et je ne voulais pas…je ne voulais pas donner ma… Je le faisais. […] Rentrer, travailler à 17h, moi, je suis une fille qui aime la nature. Avant que le soleil baisse, et tu sors de là, il est 1h du matin, moi, je rentrais travailler et j'avais toujours cette espèce de… Le cœur qui tourne à tous les samedis, ok. À moins d'avoir un serveur dans ta vie, qui te voit partir tous les vendredis soir, à tous les samedis soir, c'est quelque chose. […] Oui, moi, ça m'a marqué. J'ai toujours eu à composer avec ça. J'ai toujours été déchirée, je ne me suis jamais habituée. [*C'était un point négatif?*] Définitivement. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

Dans cet exemple, Laurent constate que les horaires atypiques ne sont pas pour tout le monde et qu'ils peuvent avoir des conséquences à long terme sur les serveuses.

> Je trouve que les gens deviennent aigris avec les années, parce qu'ils n'ont jamais les fêtes, tu travailles à Noël, tu travailles à Pâques, toutes les fêtes familiales tu les travailles. Tu ne vois pas grandir tes enfants parce que tu travailles le soir, les enfants sont couchés. C'est payant, mais tu n'as pas une qualité de vie. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

À cause des horaires atypiques, certaines des serveuses voient ce métier comme transitoire et adapté pour les étudiants ou encore, elles le déconseillent si l'on désire devenir parent.

> Quand tu es jeune et tu vas à l'école, un soir ou deux, là c'est de la bel argent, mais, à l'année longue, faire une carrière là-dedans non. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> Si t'es jeune pis que tu veux avoir des enfants pis que tu t'en vas dans la restauration…T'es loin de t'améliorer le sort. Mais non. Les horaires… Garder tes enfants le soir. Qui qui garde? On voit plus ça « à c't'heure[93] » des petites gardiennes à la maison, c'est rare. C'est difficile trouver ça là. Le conjoint est à la maison, t'es jamais là le soir pour fêter avec eux autres, t'amuser avec eux autres, t'es pas avec ta famille. Pis tu reviens à la maison, t'as accumulé dans ta journée de la frustration aussi. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

> Désavantage, j'en vois pas vraiment, parce que c'est une job d'étudiants qui est payante, qui « *fite*[94] » avec l'horaire de travail et avec l'horaire d'école parce que souvent les employés ont besoin la fin de semaine, temps partiel la fin de semaine, fait que c'est facile à trouver une job qui ne demandera pas trop d'heures, qui va te permettre de te consacrer à tes études tout en te permettant d'avoir un revenu. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

[93] Signifie « Maintenant »
[94] Anglicisme qui signifie qui « s'agence ».

Ainsi la première ressource organisationnelle à être intégrée dans notre étude quantitative sera la conciliation travail-vie personnelle.

La justice au travail

Encore une fois, la justice au travail est une ressource qui fait naitre des avis partagés. La justice au travail est considérée comme une ressource organisationnelle, car elle est un aspect relevant de l'employeur (Schaufeli, 2017). Pour certaines serveuses, cette ressource est importante.

> Je suis bien appréciée à ma job, oui. Ils essaient mes patrons d'être le plus « *fair*[95] » possible. Mais regarde égal pour tout le monde. [*Est-ce que c'est important pour vous?*] Oui. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

> Sinon, c'est pas juste. Pourquoi quelqu'un aurait plus quelque chose que d'autres, à part s'il y a une raison X-Y-Z. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

> Je veux dire j'ai quand même un souci d'égalité dans toute ça, c'est comme d'être témoin d'injustice toujours pas cool, même si ça te touche pas directement, c'est comme si un serveur se fait donner deux ménages pis tous les autres en ont un, ben t'sé c'est « chien[96] », c'est « chien », je trouve ça injuste. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Pour une serveuse, la justice est présente, mais il existe un certain favoritisme.

> Je te dirais qu'en majeure partie, je te dirais qu'à 95% oui [*les règles ou les procédures au travail sont appliquées à tous de la même manière*]. Pis un 5% qui

[95] Anglicisme qui signifie « juste ».
[96] Jargon signifiant que ce n'est pas « juste ».

> est de base favoritisme. Y'a de la famille là-dedans, y'a des amis là-dedans, pis y'a un gros pourcentage ou un 3% sur le 5% qui sont… Soit que ça c'est un « téteux » ou une « téteuse » pis c'est ça. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Pour d'autres serveuses, la justice est importante, mais parfois elle doit être en fonction de la performance et de l'engagement.

> Soyons honnêtes, je vais t'expliquer ça en deux parties. Y'a des serveurs de métier, des gens comme moi qui font ça depuis 33 ans, qui sont là qui vivent de ça, et t'as des temps partiels, des étudiants, des gens qui sont là « éphémèrement », donc je trouve que oui y'a des avantages. Si quelqu'un donne beaucoup, c'est normal qu'il reçoive beaucoup. Donc dans les personnes qui donnent beaucoup, je trouve ça plate qui a du favoritisme. Mais si t'as un employé qui s'en contrebalance et que tu favorises un employé qui se donne beaucoup, je trouve ça juste. Tsé c'est un métier qui est très dur parce que t'as beaucoup de personnes qui sont éphémères dans la restauration, qui passe là pour faire pendant qui font leurs études, transition entre 2 emplois, donc ça devient très difficile parce qui a 2 poids 2 mesures, mais en même temps faut être conscient du domaine aussi. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

> C'est comme t'sé t'en a justement que je sais pas la gestion va mieux aimer que d'autres, fait qui vont avoir des petites passes droit, genre ah toi on t'aime ben, c'est comme tu veux t'en aller de la salle à manger, pis on va te mettre au bar ben on peut le faire pour toi. Mais t'sé souvent, ça marche comme par efforts aussi. Y vont aller…y vont pas aller juste par affinités, amical ou « *whatever* », ils le voient, lui il travaille plus fort qu'un autre, fait que on va le monter plus vite. On va le récompenser plus parce qu'on le voit qui donne plus d'effort qu'un autre. Justement je pense que c'est logique que d'autres soient plus récompensés que d'autres parce qui en a qui travaillent plus que d'autres. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Il arrive, parfois, qu'une serveuse réalise qu'elle ne performe pas autant que les autres au niveau des ventes aux clients et qu'elle en soit pénalisée.

> Moi, je ne suis pas la fille qui vend le plus, donc la personne, qui vend beaucoup, va être beaucoup plus récompensée. Moi ça va plus passer dans le beurre, c'est vraiment les personnes qui opèrent, qui vendent, qui ont vraiment tout. Moi la

> vente, j'ai pas ça en moi. Y'en a que c'est plus naturel, moi c'est pas dans ma nature. Je ne suis pas là pour essayer de te vendre tout le temps. Tu vas avoir ton dessert, je t'achalerai pas pour avoir de la crème glacée. Oui, ces personnes-là sont plus récompensées. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

Lorsque la justice n'est pas suffisamment présente au travail, on s'en indigne et cela causera de la frustration et même des tensions dans l'équipe.

> C'est pas parce que t'es quelqu'un de différent que tu vas avoir quelque chose de plus. Encore une fois, ça c'est pas juste, et il y en aurait beaucoup pour s'indigner. […] C'est important que tout le monde soit pareil. Ça évite la chicane, la jalousie entre nous. C'est bien de garder ça pour tout le monde, c'est équitable. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

> [*Est-ce que c'est important pour vous que toutes les procédures au travail soient appliquées de la même manière?*] Oui [*Pour quelles raisons?*] Parce que c'est le genre de situations que si t'es pas « *fair* » envers tous tes employés, tes employés finissent par avoir du ressentiment, ils ne veulent pas venir travailler, ça affecte l'humeur. Donc, ça va affecter l'ambiance, l'ambiance de travail est hyper importante, c'est comme si t'as une fille qui rentre qui est de mauvaise humeur parce qu'elle n'est pas traitée de la même façon que les autres. C'est pas plaisant pour elle, c'est pas plaisant pour les autres. Ça fait des tensions que si t'es égale envers tout le monde, ç'arrivera pas. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

> [*La colère?*] Oui. Par l'injustice qu'on peut vivre dans le travail. Le favoritisme d'un employé plus qu'un autre. Pis oui, ça ça peut te miner. Vraiment te miner (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Ultimement, le manque de justice au travail peut mener à la tristesse et à l'envie de quitter son emploi.

> [*De la tristesse ?*] De la tristesse oui. C'est quand ils vont favoriser une fille à ton détriment parce qu'ils aiment plus cette fille-là. Ça, ça peut arriver n'importe quand, même si la fille était… j'ai déjà laissé une job parce que le gérant a privilégié une fille, parce qu'elle était vraiment incompétente, mais il la trouvait belle pis il la trouvait fine. C'est vrai que c'était une belle femme, mais c'est pas

> parce que t'es belle et fine que t'es meilleure, pis elle tombait dans le « jus » avec une tarte aux pommes. Le gérant est arrivé ce soir-là pis y avait dit de quoi, j'avais pris mon tablier pis je l'avais enlevé, j'étais partie chez nous. J'ai dit je m'excuse, on était trois filles qui travaillait, j'ai dit là je suis plus capable. Je suis partie, je m'en suis en allée. C'était trop flagrant l'injustice qui se passait. [*Alors vous êtes partie?*] Elle était « nounoune[97] », incompétente, pis il favorisait elle à la place. Elle avait les meilleurs « *shifts* », les meilleures sections, et puis elle nous aidait jamais, elle était toujours dans le « jus », pis quand qui arrivait de quoi c'était toujours elle la plus belle et la plus fine. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

La justice au travail est donc une ressource importante pour les serveuses. Toutefois, elle n'est pas toujours présente dans l'organisation, car il semble exister du favoritisme et des injustices. Cette justice peut aussi être considérée comme une valeur de l'organisation.

La cohérence des valeurs

Une autre ressource organisationnelle est la cohérence des valeurs. Selon Leiter et Maslach (2006), la cohérence des valeurs indique que les travailleurs s'identifient à la mission et à l'ensemble des objectifs l'organisation et cela a un impact sur leur vie professionnelle au quotidien. À l'inverse, un décalage concernant la cohérence des valeurs peut concerner les services ou les interactions de l'entreprise avec la société ou la manière dont elle traite ses employés.

[97] Terme péjoratif signifiant « pas très futée ».

En prenant en considération cette définition, nous pouvons constater que la cohérence des valeurs est une ressource organisationnelle pouvant être un moteur d'engagement au travail pour certaines serveuses (Schaufeli, 2017).

> [*Vous sentez-vous engagé face à la compagnie?*] Aussi, parce que la compagnie y'ont des belles valeurs quand même. [*Et quelles sont les valeurs de la compagnie selon vous?*] Les valeurs, je veux dire t'sé que la satisfaction du client, on est bien traité. Ça marche par ancienneté les serveurs. Y'a des serveurs qui sont là depuis 17 ans, c'est beaucoup. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

En effet, la valeur qui semble la plus importante pour les serveurs est la manière dont l'organisation traite ses employés. À la question : « Est-ce que vous vous sentez traitée avec dignité et respect à votre travail? », la grande majorité des serveuses ont mentionné qu'elles se sentaient traitées correctement.

> Oui, complètement. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)
>
> En général oui. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Toutefois, certaines ont mentionné qu'elles ne trouvaient pas que leur employeur promeut des valeurs humanistes.

> [*Est-ce que vous ressentez de l'engagement face à ton travail ?*] Non, pas du tout. [*D'après vous, c'est à cause de quoi ?*] C'est à cause de tout ça. C'est à cause des patrons. Je n'ai pas des bons patrons. J'ai pas des gens…je n'ai même pas des gens qui aiment leur travail. Je n'ai pas des gens qui aiment des gens. Non, je n'ai pas… c'est à cause de ça que je n'aime pas mon travail. Je n'ai pas l'engagement de faire réussir et pourtant je te le fais réussir parce que je connais tout le monde. Mais je n'ai pas l'engagement…je ne veux donc pas que ça bénéficie à des gens qui ne sont pas reconnaissants. Je m'attends à rien de…je ne suis pas content. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

Le restaurant dans lequel Guy travaille a été vendu à une compagnie ontarienne, il n'est plus québécois et il ne se retrouve plus dans les valeurs de l'organisation.

> [*Est-ce que vous ressentez de l'engagement face à la Compagnie ?*] Non, non. C'est une grosse compagnie pis avant c'était québécois, là c'est rendu Ontarien, fait que là on dirait que je m'en fous encore plus de cette compagnie-là. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Toutefois, il avoue que certaines valeurs sont encore présentes et il les partage.

> Y a des choses qui sont très belles, je trouve aussi l'engagement social de [*nom de restaurant*] est intéressant, ils donnent des dons de charité, ils font des événements, l'engagement social est intéressant. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Avec le temps, certaines serveuses ont décrit se sentir moins en diapason avec les valeurs de l'entreprise pour laquelle elles travaillent.

> Dans le sens que quand j'ai commencé chez [*nom de restaurant*], v'là 30 ans, j'aimais les valeurs qui avaient, j'aimais les normes, j'aimais plein d'affaires. Mais plus ça va plus ils nous en demandent, plus je me sens, des fois, exploitée parce que là ils nous demandent toujours de vendre de plus en plus pis ça devient à un moment donné, harcelant pour nos clients, c'est tannant. […] Mais j'adore mon travail. Si ç'aurait été une autre compagnie, ça serait la même affaire. Le logo [*nom de restaurant*], je m'en fiche un peu aujourd'hui. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

> [*Est-ce que vous vous sentez engagée face à votre travail?*] Oui. [*Pour quelle raison?*] Parce que je l'aime, j'aime pour qui je travaille et j'aime la clientèle et j'aime mon travail. [*Et donc face à la compagnie vous diriez que vous êtes engagée face à la compagnie?*] J'ai un petit peu décroché. [Pourquoi ?] Ça fait 27 ans que c'est ouvert, c'est les mêmes propriétaires. On a essayé en tant que serveur des fois d'essayer pis même d'en parler… celui qui est plus comptabilité qui est pu avec nous, pis son frère, que c'est lui le chef. […] Y a perdu cette

> passion du restaurant, lui y'a la passion de faire à manger. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

Finalement, une de nos participantes, qui est étudiante, nous explique pour quelles raisons elle voudrait quitter le travail de serveuse. En autres, elle désire occuper un emploi qui sera plus cohérent avec ses valeurs.

> Supposons, comme là présentement, quand je travaille à l'Université, j'ai moins de comptes à rendre, je dirais, on peut me faire confiance. J'ai une formation qui est en lien avec ça. Autant ça peut être plus insécurisant parce que j'ai moins d'expérience dedans, mais autant c'est vraiment plus valorisant, parce que c'est vraiment en lien avec mes intérêts, mes valeurs, mes trucs, ce que je veux faire. […] Oui, j'ai l'intention de quitter, je veux vraiment pas faire ma vie là [*dans ce restaurant*]. Je serais très déçue en fait de finir là, parce que je me suis investie énormément dans mes études. […] Quelque chose qui va plus me valoriser, m'épanouir, qui va être beaucoup plus en lien avec mes intérêts, qui va m'emmener plus de défis plus de reconnaissance aussi. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Ainsi, les serveuses peuvent avoir le goût de quitter l'organisation pour laquelle elles travaillent ou encore quitter le métier à cause de l'injustice et du manque de cohérence de valeur. Mais qu'en est-il de leur sécurité d'emploi?

La sécurité d'emploi

La sécurité d'emploi est précaire en restauration (Cloutier *et al.*, 2011; Institut de la Statistique du Québec, 2018). La sécurité d'emploi est considérée par Bakker et Demerouti (2007) comme une ressource organisationnelle. Pourtant, selon notre revue de littérature, la sécurité d'emploi est précaire en restauration (Cloutier *et al.*, 2011; Institut de la Statistique du Québec, 2018). En effet, lorsque nous avons questionné les

serveuses sur l'émotion de la peur dans le cadre du travail, certaines ont mentionné instinctivement avoir eu peur ou avoir peur de perdre leur emploi.

> La peur de perdre mon emploi, oui. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)
>
> Oui, ben oui, j'ai déjà eu peur de me faire crisser dehors (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Guy nous explique que cette crainte a été apprivoisée.

> Mais je dois t'avouer que je suis beaucoup mieux maintenant parce que j'ai déjà été devant la hantise de perdre ma job. Ça, ça me stressait énormément, ça me fatiguait, j'avais tellement peur… ah ! je vais perdre ma job. J'ai appris à dire dernièrement si ça marche pas ici, ça va marcher ailleurs. Tu viens à avoir confiance en toi. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Toutefois, pour Cendrine, l'insécurité d'emploi est présente en restauration, et cela, même si la serveuse est compétente.

> Je dis pas que la restauration, c'est pas bon, mais c'est qu'avec les employeurs, c'est très dur parce que t'es jamais sûr de garder ta job, même si t'es bonne. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

D'ailleurs, elle ressent du contrôle sur son travail, mais elle constate ne pas avoir de contrôle afin de conserver son emploi. Après une dispute avec ses gestionnaires, elle a craint pour son emploi. De plus, elle trouve que plus une serveuse vieillit, plus elle a de la difficulté à trouver un emploi.

> [*Ressentez-vous que vous avez du contrôle sur votre travail?*] Oui, sauf sur le côté où ce qu'on perd notre job. […] C'est par rapport à une chicane avec les employeurs, où ce qu'on n'est plus sécuritaire. Pis je suis rendue à 40 ans. Là, j'ai

> dit bon c'est moins facile qu'avant de me trouver une job. Quand t'es jeune, c'est super facile dans la restauration. Pis en vieillissant, t'as beau avoir l'expérience, si tu cherches quand même. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Pour sa part, Laurent vit constamment de l'anxiété à l'idée de perdre son emploi.

> Normalement, non. Mais là oui avec cette job-là, dès fois j'arrive, je suis plus fatigué et plus anxieux. Dès fois, « j'ai-tu » bien faite de…il me semble qu'elle avait l'air bête quand je suis parti. J'ai vraiment peur de perdre mon travail. [*Mon conjoint*] y me dit tout le temps, ben non. Tu ne perdras pas ta job. (Laurent - 51 ans – Ancienneté 3 ans)

Sylvianne nous mentionne que donner son opinion dans une rencontre d'emploi faisait peur à ses collègues, car ils craignaient de perdre leur emploi.

> Les autres [*ses collègues*] y parlaient tous en arrière, oh moi je vais dire ci, moi je vais dire ça... quand qui arrivait le temps des « *meetings*[98] », personne ne parlait. [*D'après vous, pourquoi ne parlaient-ils pas ?*] De peur de se faire mettre dehors, parce qu'il n'y avait pas d'union[99]. Le boss pouvait dire va-t'en. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

Cath nous a mentionné qu'à son travail, il ne faut pas trop poser de questions concernant le partage des pourboires et les déclarations de pourboires. En restauration, il peut y avoir partage des pourboires des serveuses avec d'autres corps de métier dans le restaurant si ces dernières y consentent. Toutefois, ces pourboires octroyés à d'autres employés doivent être déclarés au gouvernement afin que la serveuse ne paye pas d'impôt sur des pourboires qu'elle a redistribués. Dans cet exemple, des serveuses ont posé des questions afin de savoir comment déclarer ce 1% de pourboires redistribués et elles ont été congédiées.

---

[98] Anglicisme signifiant « rencontres ».
[99] Ancien terme référant à un syndicat.

> Si tu poses trop de questions, ils vont te mettre dehors. Moi où-ce que je travaille, quand ils ont ouvert à [*nom de ville*] …T'sé y'ont trois mois pour te garder ou te mettre dehors facilement sans embûche. Bon ben, au bout du trois mois, une semaine avant là, il en a au moins dix qui sont parties. Pourquoi? Parce qu'eux autres ont dit… « Hey le 1% quand est-ce qu'on le déclare sur… ? ». Le boss veut pas gérer ça. Il veut pas que cet argent-là apparaisse nulle part. Fait que tu fais pas la job, va travailler ailleurs. Si tu chiales, tu t'en vas travailler ailleurs. Pis si j'suis obligé de te garder parce que la loi dit que… Ben je vais t'en faire baver jusqu'à-ce que tu aies le goût de partir. C'est comme ça. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Dans l'entreprise de Noémie, une cause de renvoi peut être le fait de questionner le client concernant le pourboire.

> On peut pas lui parler du « *tip* » qu'on a reçu sinon la personne pourrait se plaindre directement à la gestion et on pourrait avoir soit un avis ou tout simplement se faire mettre dehors pour ça. Ça c'est une règle vraiment, je sais pas si c'est une règle non écrite, mais c'est quelque chose qu'on ne peut pas parler de pourboire. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

Comme il a déjà été mentionné, cette insécurité d'emploi reliée au secteur de la restauration peut amener les serveuses à ressentir de la peur et de l'anxiété. Toutefois, même si elles ne croient pas en souffrir, elles savent que l'insécurité est présente dans le domaine.

> [*Y a-t-il autre chose que vous avez moins aimé dans votre emploi?*] Moi, j'en ai pas souffert, mais pas avoir de sécurité d'emploi… (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

Ainsi, la sécurité d'emploi est une ressource ambiguë pour les serveuses. Certaines sont confiantes de garder leur emploi, d'autres en sont moins certaines.

Récapitulatif des ressources organisationnelles

Les ressources organisationnelles que nous avons retenues à partir des discours des serveuses sont la conciliation travail-vie personnelle, la justice, la cohérence des valeurs et la sécurité d'emploi. Le contrôle sur ces ressources semble être entre les mains de la gestion du restaurant, donc il y a une certaine ambivalence par rapport à ces ressources organisationnelles.

4.5.2 Les ressources interpersonnelles

En ce qui concerne les ressources interpersonnelles, nous avons retenu le soutien des collègues, le soutien de la gestion et la reconnaissance, car elles sont considérées comme telles par plusieurs auteurs (Baker et Demerouti, 2007; Crawford, LePine et Rich, 2010; Fernet *et al.*, 2015; Schaufeli, 2017).

Le soutien des collègues

Le soutien social au travail peut être conceptualisé de différentes manières (Beauregard et Dumont, 1996). Nous tenterons de l'examiner sous deux angles. En premier lieu, de manière plus intangible, c'est-à-dire un soutien émotionnel et moral. Ensuite, de manière tangible, c'est-à-dire un soutien instrumental permettant de réaliser le travail (Ruiller, 2008).

En effet, le travail est un lieu de socialisation pour plusieurs individus. Les employés passent de nombreuses heures en compagnie de leurs collègues, ce qui les pousse à créer des liens amicaux.

> [*Tes relations avec tes collègues?]* Super, vraiment très bien, on s'entend tous très bien, on est comme une famille. Je m'entends super bien avec tout le monde. On sort, on va souper, après nos « *shifts* » souvent on va prendre des bières. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)
>
> Qu'est-ce que j'aime le plus aussi, c'est l'équipe t'sé. Le monde que tu vois. Les relations que tu crées. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)
>
> Une fois le dimanche, on s'assoit dehors, toute la gang, on a une espèce de gros banc extérieur, là. On va s'acheter une petite douze[100], là, qu'on met dans de la glace, là, pis on se prend une petite douze, une bière ou deux chaque. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Cet aspect est tellement apprécié de certaines serveuses, que cela devient une raison de demeurer au sein de l'entreprise même si les gains monétaires sont moins importants.

> C'est quand même moins payant que ben des restos où j'ai été avant. Pis c'est justement à cause du lien que j'ai avec mes collègues de travail, parce que je les aime d'amour, pis qu'on a vraiment une super belle relation pis pour moi, ça vaut plus qu'un salaire. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Les collèges sont aussi une motivation à venir travailler. Ils procurent de la joie et du contentement ainsi les retrouver devient un plaisir.

> Mais oui c'est important d'avoir une bonne relation avec tes collègues parce que… pour que ça te plaise de rentrer au travail, que t'aime ça travailler. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

[100] Jargon signifiant une caisse de 12 bières.

> Oui oui, moi quand j'arrive au travail c'est vraiment parce que j'ai hâte d'aller voir mon monde. J'ai hâte d'aller voir...je peux pas dire mettons les 20 serveurs, sur 20 serveurs, t'sé 20 serveurs qui vont travailler en même temps, on est plus que ça sur la liste de l'horaire, mais je pourrais te dire que tout le monde, tout le monde aime travailler ensemble, fait que moi je pars d'ici pis je me dis je vais aller rejoindre ou je vais aller voir 2 ou 3 personnes plus précises que les autres évidemment, mais je suis contente d'aller travailler avec eux t'sé, oui. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

À l'inverse, ne pas entretenir de bonnes relations diminue la motivation à se rendre au travail.

> C'est sûr que quand t'as pas des bonnes relations entre collègues, c'est plus dur d'aller travailler, c'est moins l'« *fun*[101] » d'aller travailler. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Toutefois, lorsque nous abordons l'aspect des collègues au travail, il faut comprendre que les serveuses font référence en premier lieu à leurs collègues serveuse. Ce n'est pas qu'elles ne considèrent pas les autres corps de métier comme des collègues, mais la camaraderie est plus facile à créer avec les autres serveuses. De plus, dans chaque entrevue, une précaution était prise à ne pas nommer de métiers en particulier lors de la première question abordant les collègues. De manière spontanée, ces dernières nous parlaient de leurs collègues serveuse. Nous devions aborder directement les autres corps de métier pour qu'elles nous en parlent.

> Ça[102] tendance souvent à se diviser. Partout où j'ai travaillé ça s'est beaucoup divisé tout le temps comme ça, cuisine plus ensemble pis serveurs plus ensemble quelques « mix[103] », on se parle aussi, mais je ne serais pas portée à faire une activité avec eux autres en dehors, question d'affinités aussi. On a moins d'affinités, on se ressemble moins, mais on s'entend bien. Pour faire le travail,

[101] Anglicisme signifiant « plaisant ».
[102] « Ça » réfère au groupe de travail.
[103] Anglicisme signifiant « mélange ».

> ça va bien, on jase, mais faire une activité dehors, c'est comme bah non… (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

En ce sens, les serveuses ont utilisé, à plusieurs reprises, le terme « se tenir », que nous interprétons par se tenir l'un l'autre face à l'adversité, c'est-à-dire la solidarité.

> [*Face à l'obligation de devoir payer la facture d'un client qui est parti sans payer*] Ça été moins pire chez [*ancien restaurant*] que [*restaurant présent*]. Me semble je me suis senti moins comme un trou de cul, sais-tu pourquoi ? Parce que <u>la gang là-bas on se tenait de même</u> [*signe verbal de mains jointes*], c'était tous les mêmes employés depuis des années. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)
>
> On est <u>une gang qui se tient</u> vraiment gros pis quand y a des conflits avec le patron, on s'appelle après : « Pis t'es-tu correct? Tu vas pas t'en aller, j'ai parlé au boss… ». <u>On se tient</u> beaucoup, on est une famille. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)
>
> Fait que, en général, par exemple, l'entente est super bonne. Comme je te dis, nous autres, vu qu'on est pas vraiment beaucoup appuyés [*par les gestionnaires*], c'est pour ça <u>qu'on se tient</u>. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Cette solidarité, c'est aussi être présent(e) quand son ou sa collègue ne se sent pas bien pour diverses raisons. Les serveuses le ressentent quand une collègue ne se sent pas bien et elles ressentent de l'empathie.

> Tu peux vivre la tristesse de plusieurs manières. C'est un domaine aussi que tu deviens comme une petite famille, quand quelqu'un est triste, tu ressens sa tristesse. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Alors, les serveuses s'offrent du soutien moral et émotionnel lorsqu'elles sentent que cela est nécessaire.

> Le client il s'est levé, il est venu me chanter une poignée de bêtises, je braillais, t'sé, quand tu commences, t'as pas d'expérience. Hey, je braillais dans le restaurant, mais encore là, le gérant pis les serveuses m'ont soutenu. Des clients impatients, il y en a, mais c'était… (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

En plus du soutien émotionnel, un soutien instrumental, c'est-à-dire pour effectuer les tâches, est offert aux collègues qui ne sentent pas bien.

> Si quelqu'un *feel* pas, on va prendre plus sur nous pour l'aider avec ses trucs, sa section, pis tout. C'est ça, y'a vraiment une belle solidarité, c'est une belle équipe, on a une très belle ambiance de travail, c'est ça. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Lorsque l'on se sent proche de nos collègues, offrir du soutien émotionnel et instrumental semble venir de soi quand on vit des situations difficiles. Toutefois, les serveuses peuvent aller encore plus loin dans leur soutien, elles sont parfois prêtes à soutenir leurs collègues de manière monétaire.

> Ils [*les clients*] avaient commencé à boire leurs cafés et ils sont partis, 300 $ quelques piasses à 2. Les employés se sont tous collectés pour que je ne sois pas tout seul à payer la facture. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> Comme le pourboire que j'ai eu hier, j'ai « *splitté*[104] » avec la fille parce qu'elle n'a pas fait autant que moi. Je m'en calice, ça ne me fait pas un pli… […] Elle se force, est bonne, elle sourit avec le client, elle fait ce qu'il faut regarde accote-toi sur moi, m'a t'aidé. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

Dans ces autres exemples, les serveuses nous démontrent encore la nécessité du soutien instrumental.

[104] Anglicisme signifiant « divisé ».

> À mettons, moi, je suis dans « marde », si je sais qu'il faut que j'aille débarrasser cette table-là, et ça fait sept minutes que les autres personnes attendent pour leurs « *drink*[105]*s* », et elle va arriver sans me le demander, elle va juste débarrasser la table, c'est ça qui me fallait. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> Que ça soit tes assiettes, pas tes assiettes : « *Let's go* ». C'est n'importe qui qui sort les assiettes de n'importe qui. C'est bon. Habituellement, t'essayes de sortir tes assiettes. La majorité du temps, c'est la bonne personne qui sort ses assiettes, mais si jamais t'es prise avec la machine Interac pour collecter un client, y'a pas d'inquiétude, tes assiettes vont sortir pareil. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

> Si y a des assiettes à sortir, c'est pas les miennes, j'ai sors. On fait la même affaire pour les autres. Quand on voit que c'est égal à égal, c'est rendu comme ma sœur. (Cendrine - 43 ans- Ancienneté 6 ans)

Effectivement, les collègues sont une source de soutien instrumental. Toutefois, si l'aide ne vient pas de la part des collègues; cela peut devenir une source de frustration.

> Il y a des personnes qui sont différentes et il y a des personnes qui sont plus égoïstes par rapport à ça. […] Par rapport à mes collègues, parce qu'ils ne font pas le remplissage. Dans notre cas, c'est nous autres. Il faut aller chercher… un point de service, il y a des verres, de la liqueur … pis durant le service, c'est toujours les mêmes qui vont chercher en bas et qui montent en haut. Les autres ne le font pas, tu perds patience, tu leur dis, ton non verbal le dit, ton regard, mais je pense que c'est les deux principales sources d'impatience. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> Si tu es toujours obligé de ramasser un autre serveur, toujours obligé de sortir ses commandes et toujours obligé de le « *backer* » parce qu'il parle aux clients, ça c'est un manque de professionnalisme du gars. […] Je pense que le professionnalisme, ça serait que ton travail ne dérange pas et au contraire aide les autres à travailler, et si tout le monde a ça ben c'est la gloire. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

[105] Anglicisme signifiant « breuvages ».

Le soutien des collègues, qu'il soit instrumental afin de réaliser les tâches ou intangible, en tant que soutien émotionnel, est important aux yeux des serveuses. Il sera donc la première ressource interpersonnelle insérée dans notre étude quantitative.

Le soutien des gestionnaires

Le soutien au travail, c'est le soutien des collègues, mais aussi des gestionnaires. Ces derniers sont une ressource importante afin d'effectuer les tâches, mais aussi pour favoriser une ambiance positive au travail. Toutes les serveuses sont d'accord pour dire que l'appui des gestionnaires est primordial.

> Tout part des patrons dans la restauration, c'est ben, ben, ben important, vraiment. […] Oui, parce que c'est eux qui font quand même l'ambiance du restaurant, c'est eux qui le gèrent, mais quand sont toujours là, c'est juste un patron qui est pas là pis c'est… ça va tomber dans les mains du gérant l'ambiance, mais en principe quand on parle de patron, moi je me dis c'est la personne qui gère. Fait que la personne qui gère, c'est important qu'elle respecte ses employés. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

En effet, les gestionnaires sont responsables de favoriser une ambiance agréable au travail, mais aussi le travail d'équipe.

> Oui parce que les boss vont te le dire, regarde, sort des assiettes, même si c'est pas les tiennes, tu sors des assiettes. […] Oui, tu sais au [*nom de restaurant*], on a souvent des « *pep-talk*[106] », « *team work* [107]» parce […] ils le disent avant tous les « *pep-talk* » avant le « *shift* ». (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

[106] Anglicisme signifiant « une petite rencontre de motivation » avant le début du quart de travail.
[107] Anglicisme signifiant « travail d'équipe ».

> Les restaurants que tu sens pas l'esprit d'équipe, qui a pas de travail d'équipe. Ça c'est pas la faute des serveurs, c'est le patron à faire ça. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)
>
> La base d'un travail dans un restaurant pour que ça roule bien, c'est le superviseur. C'est triste à dire, c'est eux autres qui vont faire que ça marche ou que ça marche pas. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Le soutien des gestionnaires est multidimensionnel. Dans différentes situations, ces derniers peuvent offrir du soutien qui, comme pour les collègues, peut être intangible ou émotionnel. Ce qui amène les serveuses à sentir que leurs gestionnaires se préoccupent de leur bien-être.

> Il est super fin, il est très attentionné. J'étais malade, il a su que j'étais malade, il est arrivé de la pharmacie avec genre 2 boîtes de pilules de sinus différentes pour s'assurer que j'allais bien, parce que je suis sa « *star*[108] ». Il s'occupe de moi. (Dom – 36 ans - Ancienneté 9 mois)
>
> Oui, je me rappelle un jour, j'avais découvert que mon chum me trompait. Je suis rentré en larmes au restaurant. Et les patrons, comme je te dis, ils me connaissaient et m'aimaient, je me rappellerai toujours, ils avaient sorti la bouteille de cognac, l'a mis sur le comptoir, et dit prends donc une petite « *shot* ». Je suis toujours allée travailler, mais j'ai eu des moments difficiles. (Brigitte – 68 ans – Ancienneté 33 ans)
>
> Étant homosexuel et très ouvert, j'ai eu droit à des clients homophobes et là-dessus, je dois t'avouer que c'est tolérance zéro. On ne tolère pas l'homophobie au travail. Ça c'est une qualité de mon travail que je dois donner. Je me suis toujours senti supporter. Si un client... on va demander au client de quitter. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Comme pour les collègues, le soutien des gestionnaires peut être instrumental. En premier lieu, ils peuvent aider face aux clients qui sont déplacés ou arrogants.

[108] Anglicisme signifiant « vedette ».

> Une fois y'en a un qui m'a poigné le cul, mais c'est mon gérant qui l'a remis à sa place qui l'a mis dehors. Il est venu le voir pour le mettre dehors en lui disant qu'il n'avait pas d'affaire à nous toucher. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

> C'était un soir de hockey, ç'avait été très long, je pense que ç'avait pris une heure pour avoir leurs bières pis en tout cas la madame a pas arrêté de me traiter de tous les noms, était pas contente, elle trouvait ça long. […] Je suis allée dans cuisine, je me suis mis à quatre pattes, j'ai pleuré. Mais ma boss que j'avais à ce moment-là a dit : « T'sé Nadine, moi des clients de même j'en ai pas besoin dans mon restaurant, la prochaine que ç'arrive a dit, je vais les mettre à la porte ». (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

À l'inverse, certaines serveuses ont mentionné que cela les a étonnées quand les gestionnaires ont pris pour eux plutôt que pour les clients.

> C'est la seule place parce que tous les autres restaurateurs ne prennent jamais pour leurs employés. Jamais… Ils vont toujours dire, c'est le client qui a raison. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

> C'est la première fois qu'une patronne prenait pour son employé, parce qu'habituellement les patrons prennent pour les clients. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

En plus de l'aide, parfois morale, les gestionnaires vont mettre la « main à la pâte » afin d'aider les serveuses à réaliser leurs tâches. Cela semble motiver les serveuses à travailler.

> Il avait 70 ans. Tous les matins, tous les midis, il descendait. […] C'est sa « *business* », oui, mais tu vois qui aime ça, tu vois qui travaille, et tu vois qui t'aide. Tu aimes ça travailler pour lui. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> Sont trois gestionnaires, on va dire, fait qui en a deux quand y sont là, je le sais que ça va bien se passer. Je sais que ça va être un bon dîner, une belle soirée parce

> que le roulement va bien se faire, parce que la gestion est bonne sur le plancher. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

Toutefois, il arrive assez souvent que les serveuses ne se sentent pas supportées. Ce manque de soutien peut-être en lien avec les clients et/ou les tâches.

> Oh, la pire, j'ai payé un poisson à 32 $ le midi, parce qu'ils y avaient plein d'arêtes dans le poisson. Oui, il peut y avoir une arrête ou deux, mais pas plein d'arêtes. Mon patron n'a jamais voulu le « *canceller*[109] » au client. C'est moi qui l'a payé. Ça c'est une affaire. J'ai payé souvent des desserts de ma poche pour calmer un client, parce que les patrons ne sont pas dans la fidélisation des clients. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> [*Cath demande à son gestionnaire d'arranger une erreur sur une de ses factures*] Pis là… « Tantôt je vais te le faire. » « Ouin, mais c'est parce que ça balancera plus dans ma caisse tantôt, faut qu'on règle ça tout de suite. » T'sé « Ah! Tout à l'heure ». […] Parce que souvent, je vais te dire une affaire, les gérants pis les gérantes, ils ont pas toujours été serveurs dans vie hein! Fait qu'ils ne connaissent pas toute la poutine de ce que c'est que d'être dans le « jus ». (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Les serveuses semblent trouver cela difficile quand les gestionnaires ne les soutiennent pas. Cela devient encore plus difficile, quand elles sont victimes d'abus de toute sorte de la part des gestionnaires. Cela devient d'autant plus malsain pour elle.

> Oui, y'en a eu un [*gestionnaire*] au [*nom restaurant*], lui... y'avait une fille qui avait été effrontée avec, il l'avait envoyée promener. Il l'a sortie par les cheveux dehors, il l'a garrochée sur le trottoir. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

> Parce que ça le 2 % [*partage de pourboire avec les commis-débarrasseurs*] on serait supposé de mettre ça dans une enveloppe pis remplir des papiers, ça serait supposé être marqué qu'on a donné tant de pourcentage de notre paye [*pour fin d'impôts*], y'avait jamais rien qui figurait nulle part. L'argent passait avec le dépôt. S'il y avait 500 $ de donner, ben il prenait 500 $... on a vu la gérante à un

[109] Anglicisme signifiant « annuler » la commande.

> moment donné venir chercher cette enveloppe-là et partir avec. […] Ouain, mais ça le partage des pourboires quand qui ai donné au suiteur, quand qui ai donné à l'hôtesse, j'ai pas de problème avec ça, mais quand ça retourne dans la poche du patron, est pas drôle. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Les gestionnaires peuvent être un atout ou un très grand inconvénient pour les serveuses. En plus d'être en situation d'aider ou non la serveuse, ils peuvent être une source d'engagement ou de désengagement au travail :

> Non, non, justement je pense j'ai plus d'engagement envers mes patrons pour qu'est-ce qui font pour moi plutôt que la compagnie pour laquelle je travaille. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

> Bof, je verrais pas pourquoi je me casserais les deux jambes quand eux autres ne le font pas. Si le patron s'en fiche, je verrais pas pourquoi moi je me taperais toute la job. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Lorsque les gestionnaires ne sont pas adéquats, cela semble diminuer l'engagement. De plus, leur comportement peut avoir des conséquences néfastes sur la santé mentale des serveuses.

> [*Attitude des gestionnaires?]* Oui, agressifs, « Fait ça, c'est comme ça», oui, oui, c'est très agressif. [*Comment tu te sens?]* Ça me fâche, bien oui ça me fâche, ça me met en « tabarnack »…Tu sais les émotions y viennent et tu te sens comme de la merde. Tu ne te sens pas bonne. […] Tu sais quand il y a des problèmes dans l'entreprise, le serveur va toujours le ressentir. Pis je parle par problèmes, tu sais quand tu n'as pas de gérant ben un moment donné il n'y a personne qui gère, ça va tout croche, le serveur le ressent. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

> C'est vraiment patrons et employés. C'est vraiment-là qui est le conflit. Tout le temps…tout le temps. [*Quel conflit?*] Le mécontentement. Les reproches. L'agressivité. Ce n'est pas de la bonne façon. C'est vraiment dur. [*Agressifs?*] Lever le ton, garrocher des affaires, oh oui…ce n'est pas facile. […] J'essaie de fermer ma gueule, mais je souffre à travers ça. (Laurent – 51 ans – Ancienneté 3 ans)

> [*Vos relations avec vos superviseurs?*] Oh, très dures. Écoute t'as un superviseur qui a 24 ans, qui essaie de gérer moi, que ça fait 34 ans que je suis serveur, y'était pas au monde pis j'étais déjà serveur, donc ça crée beaucoup d'insécurité. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Les relations avec les gestionnaires sont importantes au point où certaines vont penser à quitter leur emploi pour trouver une meilleure situation dans un autre restaurant.

> Si tu n'as pas de bonnes relations avec tes patrons… il me semble que c'est la clé, tu ne travaillerais pas là? Ben si t'aime pas tes boss, ça te tente pas de travailler pour eux autres. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

> Si j'avais pu prendre un congé, je te dis que j'en aurais pris un. Moi, ça fait un an et demi que je vis un cauchemar. Moi, je partirais de là tout de suite. Demain matin. Mais, je me dis, il va se passer quelque chose, je ne sais pas. Mais, ça c'est moi. Mais, moi, je sacrerais mon camp de là. (Laurent – 51 ans – Ancienneté 3 ans)

Comme le soutien des collègues, le soutien des gestionnaires est important au niveau émotionnel et instrumental. Il sera donc la seconde ressource interpersonnelle à faire parti dans l'étude quantitative.

La reconnaissance

La reconnaissance est un acte de jugement posé par autrui (Brun et Dugas, 2005; Gernet et Dejours, 2009; Guéguen et Malochet, 2012). Plus précisément, la reconnaissance est fondée sur deux types de jugements (Dejours, 1992; Gernet et Dejours, 2009). Le premier est un jugement d'utilité, c'est-à-dire que l'on reconnait que le travail accompli est utile au point de vue technique, social ou économique. Le second jugement est

esthétique, lié à la « beauté », c'est-à-dire que l'on reconnait la qualité du travail, ce que c'est un travail bien fait (Dejours, 1992; Gernet et Dejours, 2009).

De plus, la reconnaissance peut être avérée, c'est-à-dire qu'il y a présence de reconnaissance (Guéguen et Malochet, 2012). Ensuite, il peut y avoir déficit ou manque de reconnaissance (Molinier, 2010). Finalement, il peut aussi y avoir les dénis de reconnaissance qui « suggèrent un dérèglement pathologique » (Guéguen et Malochet, 2012, p.66).

Pour débuter, la reconnaissance avérée fait référence à la reconnaissance authentique exprimée dans l'interaction avec autrui. Selon Brun et Dugas (2005), il existe quatre formes de reconnaissance avérée (reconnaissance existentielle, reconnaissance de la pratique de travail, reconnaissance de l'investissement et reconnaissance des résultats) qui se divisent en cinq niveaux ou types d'interactions (horizontal (collègues), vertical (gestionnaires), organisationnel, externe (clients, consultant, sous-traitant, etc.) et sociétal).

Bien que Brun et Dugas (2005) donnent des exemples concrets de reconnaissance pour chaque forme en fonction des niveaux d'interaction, nous croyons que certaines marques de reconnaissance peuvent appartenir à plus d'une forme et à plus d'un niveau à la fois.

Ainsi, il est à noter que les restaurants au Québec ne sont pas tous de grandes organisations ou ils n'appartiennent pas tous à des chaînes de restaurants[110]. Alors, parfois, le niveau vertical peut fusionner avec le niveau organisationnel, car le ou les

[110] Une chaîne de restaurant regroupe plusieurs restaurant ayant la même bannière (p. ex. Les rôtisseries St-Hubert, Mikes, Pacini, etc.).

propriétaire (s) est ou sont aussi le ou les gestionnaire(s). Il n'y a donc pas de gestion intermédiaire.

Selon Brun et Dugas (2005), la première forme de reconnaissance serait existentielle. Il s'agit d'être considéré comme un être humain digne de respect dont les besoins sont pris en considération (Brun et Dugas, 2005).

Dans son cas, Cabez, nous parle de la reconnaissance existentielle externe provenant des clients. Des clients qui s'intéressent à lui en lui posant des questions et cela dans le respect, ce qui lui procure de la joie.

> Il y a des clients aussi qui sont cool. Ce ne sont pas tous des mauvais clients. Et des clients, je sais pas, qui…qui te donnent la reconnaissance que tu mérites. Ils vont te parler, je ne sais pas moi, dans mon cas, de mon pays ou encore ils vont me demander « t'as-tu des enfants? ». Et je vais parler de mes enfants. T'as un bon contact, les clients sortent, ils me disent « bye », me serrent la main ou ils viennent me revoir. Oui, il y a de la joie là-dedans. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

En ce qui concerne Dom, la reconnaissance existentielle provient de l'interaction verticale puisque son gestionnaire lui permet de participer au développement du restaurant en lui demandant son opinion et en lui posant des questions

> Très belle relation. En fait, il me pose beaucoup de questions parce que c'est une chaîne qui est en développement. Il aime vraiment beaucoup mon opinion. Ça fait longtemps qu'il voulait me faire monter gestionnaire et gérant d'un resto et je ne veux pas. […] En même temps, il prend vraiment mon opinion parce qu'il trouve que j'analyse bien la personne. […] Quand il me demande son opinion, oui ça me valorise. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

La seconde forme est la reconnaissance de la pratique de travail qui réfère à la manière dont l'employé exécute son travail (Brun et Dugas, 2005).

Dans cet exemple, Stella nous explique comment les clients l'ont reconnu quant à la qualité de son service auprès de sa gestionnaire. Il s'agit donc d'une reconnaissance de la manière dont elle exécute son travail en lien avec un niveau externe d'interaction.

> Bah oui, quand tes clients sont contents, tu es satisfait. Ben oui ! Quand tes clients vont voir tes patrons pour leur dire que tu es un des meilleurs services qu'ils ont eus et que tu es super bonne, tu en ressens de la satisfaction. Ça, je vais te donner un exemple. Quand j'ai donné ma démission, au [*nom de restaurant*], j'avais servi quatre dames anglophones et j'étais super fine avec eux autres et elles avaient vraiment aimé mon service et elles m'ont demandé d'aller chercher ma patronne pour qu'elle vienne à la table. « En tout cas, on sait qu'elle s'en va, mais tu perds vraiment quelqu'un de bien, une bonne serveuse… » (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

La reconnaissance de la qualité de la procédure de travail peut provenir aussi des interactions horizontales, c'est-à-dire avec les collègues.

> Je me sens reconnue, les gens [*les collègues*] vont me demander beaucoup de l'aide […] j'vais tout le temps être en train de bouger fait que j'vais être plus facile d'approche pour les gens qui ont besoin aussi, qui ont besoin d'aide. Fait que je me sens pas ultra importante, important c'est gros comme mot, mais je me sens nécessaire. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

La reconnaissance peut aussi être associée à l'octroi de responsabilités qui laisse transparaitre de la confiance envers la qualité du travail effectué par l'employé, c'est-à-dire la procédure de travail.

> Si ton gérant, ton patron te laisse toute seule avec la responsabilité du chiffre, c'est parce qu'il a confiance. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

La troisième forme, proposée par Brun et Dugas (2005), est la reconnaissance de l'investissement dans le travail qui vise la contribution et la participation de l'employé, c'est-à-dire les efforts consentis dans le processus de travail.

Dans le prochain exemple, Noémi a fait une tâche qui ne lui était pas attribuée en tant que serveuse, c'est-à-dire faire la vaisselle. Son gestionnaire est étonné de son comportement et souligne ses efforts (interaction verticale). Noémi mentionne aussi que, selon elle, ce genre d'investissement lui permettra d'avoir d'autres récompenses comme des congés, ce qui lui permet de ressentir la reconnaissance envers son investissement dans son travail.

> Lundi j'avais un bon 30 minutes que j'avais rien à faire pis je voyais que la plonge[111] était comme débordée, mais moi je suis partie à plonge t'sé. Mon gestionnaire a faite comme t'es sérieuse, j'ai faite oui, faut que je m'occupe pis y a faite « Wow tsé comme... ». J'ai pas fait ça pour y lécher le cul[112], on va se le dire là, j'ai vraiment fait ça parce que je voulais m'occuper. Pis c'est des petits points comme ça qui font en sorte qu'après ça ben tu demandes un congé pis tu l'as tsé, parce que tu fais bien les choses pis t'es comme toujours au travail à l'avance pis tu te comportes d'une bonne façon, je pense que tu peux avoir certaines récompenses par la suite. (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

En ce qui concerne Cabez, la reconnaissance de l'investissement est horizontale et mutuelle. Les deux collègues s'entraident dans un moment achalandé et après, ils se félicitent de s'être investis pour surmonter l'obstacle et d'avoir bien coopéré.

> Les deux on s'entraide pour sortir de ce stress-là et après on se félicite. Une reconnaissance mutuelle entre moi et elle. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

[111] La plonge est l'endroit dans une restaurant où la vaisselle sale est lavée.

[112] Ce jargon veut dire que la personne ne cherche pas à avoir des faveurs de son gestionnaire.

Finalement, la quatrième forme est axée sur la reconnaissance des résultats du travail, c'est-à-dire le rendement, la performance et la productivité de l'employé en lien avec les objectifs de l'entreprise (Brun et Dugas, 2005).

En tant que serveuse, la productivité se situe, entre autres, au niveau des ventes de nourritures et de breuvages faites auprès de la clientèle. Dans le cas de Guy, son gestionnaire a reconnu son rendement en lui proposant de donner de la formation à ses collègues. De plus, son investissement lui permet d'obtenir les congés désirés. Cette proposition sous-entend aussi que le gestionnaire reconnait la qualité du travail, c'est-à-dire le processus.

> Honnêtement, je dois t'avouer que les gestionnaires vont faire beaucoup d'efforts pour me donner mes congés. Quand je fais une demande, ils vont faire des efforts pour moi de ce côté-là, parce que je pense qui ont été capables de reconnaitre ma valeur. […] comme mon boss la semaine passée, qui vient me dire t'es mon serveur le plus compétent au niveau des ventes, j'aimerais que tu donnes une formation. « God », j'étais surpris. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Dans l'exemple de Cendrine, ses gestionnaires, qui sont aussi les propriétaires, reconnaissent ses efforts et son investissement dans une soirée achalandée.

> On a eu une bonne soirée, ils le font mes patrons. C'est pas partout ça. C'est une bonne soirée, ça bien roulé... des « *Hi-five*[113] » tout ça. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Toutefois, la reconnaissance n'est pas toujours présente pour les serveuses. Il y a donc un déficit de reconnaissance. Certaines serveuses constatent que les gestionnaires peuvent noter les aspects à améliorer, mais qu'ils ne reconnaissent pas les bons coups.

[113] Anglicisme signifiant une « tape dans la main ».

> À un moment donné, il faut être reconnue de ce qu'on fait. Je te parle pas d'avoir une claque dans le dos à tous les jours. Dans la restauration souvent si c'est négatif, ils vont te le dire, s'il y a du positif, ils ne te le diront pas. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

Le manque de reconnaissance peut se situer au niveau individuel, c'est-à-dire qu'il y aurait une certaine reconnaissance, mais elle n'est pas personnalisée.

> [*Reconnaissance?*] Non. Ben ils vont dire, « Hey good work, bonne job », mais t'sé c'est général. C'est pas personnel à toi. « Hey, vraiment, tu t'es défoncé pis t'sé pas de plaintes, pis tout est sorti comme du monde, félicitations ». Non, ça non. […] je ne dis pas que dans le métier, on ne le dit pas. Ça dépend des entreprises, mais notre gestion, non. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Le manque de reconnaissance peut aussi être au niveau des clients qui ne savent pas remercier pour le service obtenu.

> Une personne qui a pas de manière, qui dit pas « merci », qui dit pas « S'il vous plait », c'est comme de l'arrogance (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans).

Le déficit de reconnaissance peut se refléter par le manque de récompense.

> Attends-toi pas d'avoir de bonus, rien. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

Finalement, Dejours (2007) soutient que le manque de reconnaissance peut faire surgir des pathologies en santé mentale et qu'il est démobilisateur. Ainsi, les serveuses interviewées associent plusieurs conséquences au déficit de reconnaissance comme le désengagement, le roulement de personnel et une atmosphère difficile.

> Ce que je trouve le plus dur, que je déteste dans mon métier, ça serait …c'est plus ces dernières années que je vis ça, c'est plus le manque de reconnaissance des employeurs. C'est plus l'atmosphère lourde, l'insatisfaction, c'est plus ça que je trouve dur. Je veux dire qu'on a l'impression que des fois…j'ai l'impression que les gens, les patrons avec qui je travaille sont pas contents, sont pas heureux, sont pas reconnaissants pour le travail qu'on fait. Ils sont dépassés. C'est ça que je trouve le plus dur. C'est la première fois que ça m'arrive. […] [*D'après toi, pourquoi il y a un roulement de personnel?*] Parce que les patrons sont pas faciles, sont pas dans la reconnaissance, sont pas dans l'appréciation et, pourquoi ils sont comme ça, je ne le sais pas. C'est plus profond que mes compétences, mais c'est ça. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> Le patron aimerait ça gagner le [*trophée*], mais pour avoir le [*trophée*], c'est nous autres qu'il faut qu'on performe. C'est nous autres qu'il faut qu'on vende, c'est nous autres qui fait le travail. Mais la récompense, c'est l'argent, mais nous autres on en verra pas la couleur tu comprends? Fait que…moi ça me tente pas de m'investir pour qu'ils gagnent de l'argent. Si tu me donnerais une récompense, je vais te donner telle affaire, mettons ok. Mais m'a faire ça pourquoi? Non. Depuis les années que je travaille là, non je voudrais une récompense, quelque chose, je sais pas… je sais pas quoi dire comme récompense, mais… on n'a même pas un merci, on n'a rien. C'est tout le temps les gestionnaires qui ont toute mais c'est nous autres qui fait l'ouvrage, c'est frustrant. C'est pas valorisant, non. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

Toutefois, selon Molinier (2010), « Mieux vaudrait encore ne pas être reconnu (avec l'espoir de l'être un jour) que reconnu de travers ou pour de mauvaises raisons » (p.106). Cette auteure soutient que l'on peut distinguer le déficit de reconnaissance du déni de reconnaissance. Elle mentionne que le déni de reconnaissance serait beaucoup plus délétère que le manque de reconnaissance.

Afin de décrire les dénis de reconnaissance vécus par les serveuses, nous nous sommes basés sur Guéguen et Malochet (2012) qui reprennent les trois types de dénis de reconnaissance établis par Renault (2004).

Le premier type de déni de reconnaissance fait référence à l'invisibilité. Bien que Guégen et Malochet (2012) et Renaud (2004) présentent l'invisibilité comme un type

homogène, nous avons constaté dans la littérature et dans nos entretiens deux formes d'invisibilité.

En premier lieu, il y a l'invisibilité de « perception ». Renault (2004) associe, en autres, sa conception d'invisibilité à celle d'Honneth. Dans ce cas, on ignore l'autre personne comme si elle était absente de la pièce, indigne d'intérêt, comme un refus intentionnel de perception (Honneth, 2005).

Selon les serveuses, cette forme d'invisibilité de « perception » se vit lorsqu'elles viennent à la table et que les clients les ignorent lorsqu'elle leur dit « bonjour ». Cela rejoint les bases de la politesse selon elles.

> Quelqu'un qui dit pas « bonjour ». Excuse-moi, mais c'est la moindre des choses, je te dis « bonjour », réponds-moi. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

L'invisibilité de « perception » n'est pas seulement dans la salutation liée au début du service, mais aussi dans les salutations à la fin du service.

> Les clients tu leur dis « bonjour », ils ne te répondent pas. Tu leur dis, « Hey, merci beaucoup, bonne après-midi, bonne fin de journée », ils continuent à parler entre aux-autres. (Laurent – 51 ans – Ancienneté 3 ans)

Face à cette invisibilité de « perception », certaines serveuses ont développé des stratégies pour obtenir le respect et devenir « visibles » aux yeux de leurs clients, ce qui nécessite du travail émotionnel.

> Si tu y vas de bonne humeur « Salut pis nah nah nah » [*Cabez utilise un ton joyeux*] et que tu n'as pas de réponse ou quoi que ce soit…ben…malgré que moi j'insiste toujours à avoir mon « Salut ». Je ne fais rien d'autre avant qu'ils me disent « Bonjour » tsé. (Cabez - 35 ans – Ancienneté 9 ans)

> L'arrogance du genre, t'sé, tu leur demandes « Bonjour, ça va bien? ». Pis là ils te répondent en te disant la commande au lieu de... Dans ce temps-là, je vais prendre la commande pis je vais faire : « À part de ça, ça va bien? » (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans 3 mois)

Parfois l'invisibilité de « perception » c'est aussi lorsque le client parle, mais ne te regarde pas. « Nous avons le pouvoir de manifester notre mépris envers des personnes présentes en nous comportant envers elles comme si elles n'étaient pas réellement là dans le même espace » (Honneth, 2005, p.42). Ce type d'invisibilité provoque humiliation (Honneth, 2004) et mépris, car ressentir du mépris implique de rejeter l'autre, le considérer comme indigne de notre attention (Fischer, 2011).

> Un client arrogant c'est quand il te parle, il ne te regarde pas. Quand il te commande de quoi c'est comme si t'étais inférieur à lui pis ça il y en a. […] la femme qui t'adresse pas la parole, parce que t'es « bas de gamme », ça on l'a senti. […] C'est là qu'on a comme l'impression que le métier, on a quasiment honte de faire le métier qu'on fait, parce qu'il te regarde pas... il s'adresse à toi comme si t'étais... il t'humilie quand il ne te regarde pas le client. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

En deuxième lieu, il y a l'invisibilité sociale. Pour fin de notre analyse, nous définirons l'invisibilité sociale comme un déni de reconnaissance sociétale, le prestige d'un métier étant souvent associé au niveau de formation/éducation ainsi qu'au salaire (Valentino, 2019). Dans le cas des serveuses, aucun prestige ne semble être associé au métier, même que, selon les serveuses, ce métier peine à être reconnu comme un métier à part entière.

> C'est très honteux d'être serveur. […] Donc on a une certaine mentalité que ce n'est pas un métier qui est... c'est pas un métier qui est reconnu. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

> T'es pas reconnu nulle part. Et c'est pas un métier qui est valorisé. Moi, j'ai déjà eu un conjoint qui m'a dit après les « danseuses[114] », c'est vous-autres. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

De leur propre aveu, la majorité considère que c'est un métier temporaire, c'est-à-dire un métier à pratiquer lorsque l'on va aux études.

> Oui, j'aurais pas de problème avec ça [*si j'avais une fille qu'elle pratique le métier de serveuse*]. Je trouve que ça permet d'avoir un bon rendement en peu de temps[115]. Donc, elle peut se concentrer sur ses études aussi, mais qu'elle ne fasse que ça sans se prévoir un plan « A » d'avenir, ça j'aimerais moins ça […] être serveur c'est un moyen, c'est pas une fin. (Marie-Michelle – 29 ans – Ancienneté 2 ans 3 mois)

Ou encore, le métier de serveuse est un métier que l'on exerce pendant que l'on en exerce un autre qui serait notre *vrai* métier.

> Y a des gens, j'ai déjà entendu quelqu'un dire : « moi j'ai une autre job, j'ai une autre vraie job, j'suis pas serveur à temps [*plein*] » (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

En ce sens, il semble important de se questionner sur ce qui contribue à cette invisibilité sociale. Premièrement, il semble que le fait que le métier de serveuse ne requiert pas de formation spécifique ajoute à ce type d'invisibilité.

> C'est un métier malheureusement que t'es toujours mal vu, je veux dire hiérarchiquement… […] Comme un sous-métier tsé. Comme si c'est un métier de personnes qui ne sont pas… qui n'ont pas d'études, qui ne sont pas cultivées, tu vois ce que j'veux dire. Qu'on est des cons, qu'on ne sait pas c'est quoi la vie

[114] Danseuses nues avec ou sans contact dans un bar.

[115] Elle veut dire avoir un bon salaire en peu de temps de travail.

> ou je ne sais pas trop quoi, qu'on est des moins que rien. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Deuxièmement, il semble que la « contribution » à la société soit à considérer. Servir de la nourriture, ce n'est pas « sauver des vies ».

> Je ne suis pas en train de sauver des vies, je suis pas médecin, je suis pas pompier, je suis pas policier, je suis pas « whatever », je mets pas ma vie en péril en train de servir du poulet dans un resto. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans).
>
> J'ai essayé de retourner à l'école dans le sens que c'est pas prestigieux comme job, je suis serveuse dans un [*nom de restaurant*], c'est moins beau dans une phrase que quand tu dis : « Je suis médecin pour Sainte-Justine » (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Troisièmement, nous croyons que les deux autres types de dénis de reconnaissance contribuent à l'invisibilité sociale, c'est-à-dire la reconnaissance dépréciative et la méconnaissance. Selon Gernet et Dejours (2009), « il existe en effet des professions prestigieuses et valorisées et d'autres, méconnues ou dévaluées » (p.31).

Alors, la seconde forme de déni de reconnaissance est la reconnaissance dépréciative. Dans ce cas, il y a reconnaissance, mais elle est péjorative et dévalorisante. Renault (2004) mentionne que c'est la reconnaissance de l'individu comme étant inférieur, disqualifié ou encore stigmatisé. Ces jugements dépréciatifs qui sont émis envers le travailleur mènent, en effet, au déni de l'utilité du travail (Guéguen et Malochet, 2012).

> Y'a une madame, l'autre fois, qui dit à sa fille [*qui lui dit*] : « J'aimerais ça être serveuse », a dit : « Fais pas ça, c'est du monde qui n'ont pas d'avenir ». J'étais à côté. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)
>
> [*Avez-vous déjà ressenti de la honte au travail?*] Oui. Entre autres quand ce papa-là avait dit à son fils : « Si c'est pas ça que tu veux faire quand tu vas être grand là, ben t'es mieux d'aller à l'école ». Je m'étais sentie… […] On parlait de

> servante tantôt, moins que ça. Ç'avait l'air tellement dégradant d'être au service de… (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

Plusieurs serveuses ont mentionné qu'être serveuse ne veut pas dire être servante, même si elles ont souvent qu'on les traite ainsi.

> Les gens comparent serveur et serviteur (Guy - 46 ans – Ancienneté 5 ans)
>
> Un client arrogant, il ne fait pas distinction entre serveuse et servante. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)
>
> T'es pas une serveuse, t'es une servante. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Finalement, la troisième forme est la méconnaissance. Cette forme comporte de la reconnaissance, mais, soit, 1) on n'est pas reconnu entièrement ou encore, 2) on est reconnu pour autres choses que ce sur quoi on fonde nos attentes (Guéguen et Malochet, 2012).

Dans la première situation, le métier de serveuse n'est pas reconnu entièrement du point de vue de sa complexité. Cela repose, selon nous, sur trois aspects. Le premier aspect repose sur l'écart en le travail prescrit et le travail réel (Dejours, 2007). Tel que l'a démontré Pratten (2003), les descriptions de tâches liées au métier de serveuse proposées par les propriétaires et les gestionnaires de restauration font paraitre le métier de serveuse comme simple et facile à réaliser, car ces descriptions ne prennent pas en compte plusieurs demandes du travail réel.

Le second aspect est le caractère traditionnellement féminin du métier de serveuse, c'est-à-dire les métiers à « col-rose » (Fiske et Glick, 1995; Moyser, 2017) qui s'inscrivent dans le prolongement des rôles assignés aux femmes, en particulier les aspects ménager et maternel (Avril et Ramos-Vacca, 2020; Perrot, 1998). « En effet,

cette invisibilité est enracinée dans l'image qui règne dans nos sociétés à l'effet que les travaux des femmes sont « légers » et faciles à accomplir » (Soares, 2011, p.131).

Le dernier aspect contribuant à la méconnaissance de la complexité du métier de serveuse concerne les secteurs des services. Les caractéristiques liées à ces métiers donnent encore une fois « l'image d'un travail léger, sans qualifications, qui demande surtout la soumission et la passivité » (Soares, 2011, p. 131). Pourtant le secteur des services comprend du travail émotionnel qui est complexe tel que nous l'avons démontré dans la revue de littérature et dans nos résultats qualitatifs. De plus, comme nous l'avons démontré, ce métier comporte d'autres demandes complexes d'ordre physique, cognitive et organisationnelle.

Ainsi, selon certaines serveuses, cette complexité implique que ce n'est pas n'importe qui qui peut effectuer ce métier, car il faut pouvoir maîtriser ces demandes.

> Ça prend quand même beaucoup de qualités, beaucoup de compétences tsé […] fait que ce n'est pas tout le monde qui est capable de faire ça. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Dans la seconde situation, la méconnaissance peut faire référence à la reconnaissance de qualités autres que celle que l'employé voudrait que l'on valorise (Guéguen et Malochet, 2012; Renault, 2004). Par exemple, pour les serveuses, elles sont parfois choisies en fonction de leurs physiques plutôt que de leurs compétences. Ainsi, il y a parfois la beauté et l'âge qui semblent être des critères « invisibles » ou non avoués utilisés par les restaurateurs dans le processus de sélection du personnel de service.

> J'ai toujours été marquée parce que chez [*Nom de restaurant*], quand je suis entrée là, j'avais 39 ans. Le gérant ne voulait pas m'engager, j'étais trop vieille. […] J'avais entrée parce que je connaissais une fille qui travaillais là pis j'avais déjà travaillé avec elle pis elle lui avait dit aux autres gérants : « là, vous la

> laissez-passer elle » a dit : « vous perdez une bonne serveuse ». (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)
>
> C'est moins facile qu'avant de me trouver une job. Quand t'es jeune, c'est super facile dans la restauration. Pis en vieillissant, t'as beau avoir l'expérience, si tu cherches quand même, il faut que tu sois « cute[116] », y'a des critères qui ne disent pas, mais qu'on le voit bien à la sélection qu'ils font les patrons. (Cendrine - 43 ans – Ancienneté 6 ans)

Comme nous avons pu le constater, les dénis de connaissance s'entrelacent, mais se recoupent tous sous le sceau du mépris envers le métier de serveuse ou la serveuse comme être humain.

Pour terminer, la reconnaissance est une ressource interpersonnelle complexe. Lorsqu'elle est avérée, elle peut se présenter sous diverses pratiques et se situer à différents niveaux d'interaction. Il peut exister le déficit ou le manque de reconnaissance ainsi que divers types de dénis de reconnaissance. Pour ces raisons, la reconnaissance sera la troisième et dernière ressource interpersonnelle incluse dans notre étude quantitative.

Récapitulatif des ressources interpersonnelles

Comme il a été démontré dans la section sur les demandes, les serveuses travaillent en collaboration rapprochée avec d'autres individus dans le cadre de leur travail. Ainsi le soutien des collègues et des gestionnaires peut être émotionnel et/ou instrumental. De plus, les gestionnaires ont du contrôle sur plusieurs aspects du métier des serveuses, dont la reconnaissance. Quels sont alors les aspects que la serveuse contrôle?

[116] « Jolie »

4.5.3 Les ressources liées à la tâche

À partir de nos entrevues, quatre ressources liées à la tâche ont été retenues, c'est-à-dire le contrôle dans les tâches, la marge de manœuvre dans l'interaction avec les clients, le contrôle lié à l'expression émotionnelle et finalement, la disponibilité des ressources matérielles. Ces aspects du travail sont considérés par plusieurs auteurs comme des ressources directement liées aux tâches exercées par les travailleurs (Bakker et Demerouti, Crawford, LePine et Rich, 2010; Fernet *et al.*, 2015)
2007; Schaufeli, 2017).

Le contrôle dans les tâches

Le contrôle sur les tâches au travail, également nommé latitude décisionnelle ou autonomie, se définit comme étant le niveau de contrôle qu'un individu peut exercer sur son travail, incluant les tâches reliées à ce dernier (Ariza-Montesa *et al.*, 2018).

Pour leur part, les serveuses ont mentionné en grande majorité avoir du contrôle dans l'exécution de leurs tâches.

> Dans mon travail, moi j'essaye de faire du mieux que je peux dans le sens que c'est moi qui gère un peu mon travail, les clients, le service tout ça. C'est moi qui gère tout ça. […] Mais question d'être présent, le service, l'entregent, tout ça, c'est toi qui gères tout ça, c'est toi qui gères aussi quand tu commandes, quand tu ne commandes pas, quand apporter le vin ou quand pas apporter le vin. Fait que oui, tu as un contrôle total sur qu'est-ce que tu fais. (Cabez - 35 ans – Ancienneté 9 ans)

> Ah! Oui. J'en ai. J'en ai en permanence. C'est mon obligation d'ailleurs. Je suis en contrôle de ma situation autant quand je monte ma section, je la prépare, je la

> prépare toujours dans le but que je vais avoir une grosse journée de travail. Fait que ça c'est mon contrôle personnel. Ma section c'est mon contrôle. T'sé, j'ai une section, j'ai tant de tables. Je vais être, je vais essayer d'être le plus possible en contrôle. Oui. Sur oui. Je suis en permanence obligée d'être là-dedans. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Selon le restaurant dans lequel elles travaillent, certaines mentionnent qu'elles ont du contrôle, mais à l'intérieur d'un cadre. Ce cadre est formé par les normes que l'organisation exige concernant le service à la clientèle.

> Pis je dirais aussi que serveur on a beaucoup d'autonomie, mais toujours à l'intérieur d'un cadre, donc c'est un peu contradictoire. [*À l'intérieur d'un cadre ?*] C'est très normé. Mais à l'intérieur de là t'es le seul responsable de qu'importe qu'est-ce qui peut arriver à tes tables supposons. On est autonome dans le sens qu'on a beaucoup de responsabilités, mais on est peut-être plus encadré dans le sens qu'on a toujours quelqu'un un peu qui nous respire dans le cou pour voir qu'est-ce qu'on est en train de faire. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Pour une minorité, le contrôle est inexistant dans leur travail ou encore elles n'ont pas le contrôle sur les tâches qu'elles doivent accomplir. Toutefois, elles sont conscientes que leur situation ne représente pas celle de tous les restaurants.

> [*Contrôle sur votre travail?*] Non, non. J'ai de l'initiative, oui, mais du contrôle, non. Faut quasiment que je demande la permission pour aller aux toilettes, fait que non je n'ai aucun contrôle à mon travail. [*Vous ne contrôlez rien?*] Rien. Je ne peux pas parler aux cuisiniers, faut que je passe toujours par le gestionnaire. N'importe quoi que tu veux faire, faut que tu passes par le gestionnaire. Tu ne peux pas décider de faire quelque chose par toi-même. […] J'ai déjà travaillé dans d'autres restaurants, c'était pas comme ça, je veux dire, j'avais le contrôle de ma vie, de ma section. C'est le seul contrôle que je peux avoir dans ma section, gérer mes clients, gérer ma section, c'est à peu près juste ça que je peux avoir du contrôle, mais oui c'est important, c'est sûr. Mais le contrôle, ç'arrête là. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

> Là l'autre [*client*] payait le lunch de l'autre, là t'as besoin de faire une correction dans ta facture fait que faut que t'appelles ton gérant. Primo, trouve-le. Pis secondo, tu passes 5 minutes à lui expliquer la situation. Fait que là…T'es dans l' « jus » là…T'es dans l' « jus » accoté là, t'as 6 tables qui attendent après toi, pis tu y dis : « Tsé la table qui a là. là, la femme a dit qu'elle payait le lunch d'un tel, pis là finalement ils ont changé d'idée, là faut que tu ré ouvres la facture parce qu'il faut que je *switch*[117] d'un item à un autre ». Nous autres, on peut pas l'faire nous-mêmes. Parce que c'est de rejouer dans une facture, le gouvernement aime pas ça parce qu'il pense que c'est du « jouage » dans les factures. Fait qu'il faut que ce soit fait par un gérant. Le gérant, s'il le fait, c'est parce qu'il a une autorisation. C'est parce qu'il est arrivé quelque chose. C'est pas tous les restos, mais nous autres c'est comme ça. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Le manque de contrôle provient souvent de l'interdépendance entre les corps de travail. Puisque le travail nécessite de la coopération entre les serveuses et la cuisine, les serveuses considèrent que cela diminue leur contrôle.

> La cuisine, toi tu n'as aucun contrôle. […] Quand je perds patience, c'est surtout en cuisine, parce que les assiettes ne sortent pas. […] « Comment ça mes assiettes sont pas là? Qu'est-ce que tu fais? T'es ben lent! ». C'est la frustration, comme je te disais que je ne peux pas faire aller plus vite les choses, fait que je perds patience parce que moi je ferais plus vite. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

> C'est sûr que des fois t'envoies une commande dans cuisine, t'as pu le contrôle. C'est pu toi qui décides une fois qu'elle est envoyée, fait que des fois ça peut être plus compliqué. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Bien que les serveuses soient ambivalentes face à la possibilité de contrôle dans leurs tâches, elle demeure une ressource importante de leur métier. En plus du contrôle dans les tâches, les serveuses croient posséder une marge de manœuvre dans l'interaction avec leurs clients.

[117] Anglicisme signifiant « changer ».

La marge de manœuvre interactionnelle

Nous avons désiré explorer un autre type de contrôle au travail, celui concernant la marge de manœuvre interactionnelle. Encore une fois, les serveuses mentionnent avoir du contrôle en ce qui concerne leurs échanges avec les clients.

> Ben oui j'ai un contrôle avec mes clients. Comme un client, c'est moi qui vais aller prendre la commande, ce n'est pas lui qui va me dire de venir, je vais y aller quand je vais avoir le temps. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)
>
> C'est moi qui choisis les mots que je dis à mon client, c'est moi qui choisis de comment...c'est sûr. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

À l'inverse, d'autres serveuses mentionnent que leur interaction est balisée par des normes à suivre, ce qui, selon elles, restreint leur contrôle.

> Ils [*employeurs*] essayaient beaucoup de nous dire les mots dans la bouche, ils ne voulaient pas qu'on dise, vous avez le goût d'un bon café, monsieur. Ils étaient très dans le manuel du serveur, comment se présenter aux clients, comment… (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)
>
> Mais encore là oui pis non parce que j'ai pas le droit d'y dire ce que je veux. Il faut que je dise qu'est-ce que le boss il veut, tu comprends. […] Là il faut y offrir, on n'a pas le droit de dire du vin, faut y offrir une sorte en particulier, l'entrée c'est la même chose, là à un moment donné il faut que tu te concentres qu'est-ce qu'il faut que j'y dise. […] Si y'a un gestionnaire qui passe en arrière, t'as pas dit qu'est-ce qu'il fallait que tu dises, là tu te fais chicaner, fait que à quelque part à un moment donné, je suis comme tanné. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

Encore une fois, les serveuses semblent ambivalentes face à leur marge de manœuvre interactionnelle. Sont-elles aussi indécises face au contrôle qu'elles peuvent exercer sur leur expression émotionnelle?

Le contrôle lié à l'expression émotionnelle

Un autre aspect du contrôle est associé au contrôle lié à l'expression émotionnelle. Ce type de contrôle permet à la serveuse d'exprimer les émotions qu'elle désire au moment désiré. Toutefois, comme il a été démontré dans les demandes organisationnelles, les serveuses doivent suivre un certain nombre de règles liées aux sentiments et à l'affichage des émotions qui sont transmises par l'organisation.

> [*Dans le sens où tu peux dire ce que tu veux, quand tu veux, comme tu veux?*] Non, non, non. C'est sûr que non. C'est sûr qu'il faut que tu sois poli et professionnel aussi. […] Mais non tu ne peux pas dire tout ce que tu veux, pis qu'est-ce que tu penses sinon tu n'auras pas de job… c'est sûr que non. Tu as une marge de manœuvre aussi parce que tu peux lui dire, à ta façon, polie, mais qui comprend le message, tu comprends. […] Tu ne peux pas tout lui dire. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)
>
> Pour le manque de liberté d'expression au travail, on ne peut pas dire notre opinion quand on se fait chicaner. C'est ça où t'es dehors. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Même si elles peuvent ressentir une certaine marge de manœuvre concernant l'interaction avec leurs clients, les serveuses sont conscientes qu'elles doivent suivre les règles de sentiment et d'affichage des émotions qui sont mises en place par l'employeur et qu'elles ne possèdent pas vraiment de contrôle sur cette dimension du travail.

Le manque de ressources matérielles

Dans les demandes organisationnelles, nous avons souligné les interruptions de tâches. Ces interruptions peuvent aussi être occasionnées lorsque les outils de travail ou les ressources matérielles ne sont pas disponibles. Dans le métier de serveuse, si c'est normal d'être interrompue pour des demandes de clients, cela l'est moins pour le manque d'outils nécessaires pour accomplir le travail. Les serveuses doivent interrompe leurs tâches afin de trouver ces instruments, faute de quoi, elles ne peuvent servir adéquatement leurs clients :

> Oui. On a souvent du stress. Quand les clients y'en arrivent plus que prévu, exemple les ordinateurs, parce que travailler pas d'ordinateur, c'est une chose. Y'a pas de panique quand il manque de courant, les poêles arrêtent, mais quand tu travailles à l'ordinateur, t'as plus de courant, tes maudites factures, les prix on ne les sait plus, on a pas besoin de les savoir, ça fait que... pis le client, lui, il ne tolère pas ça lui, parce que je me mets à sa place, j'y dis pas qui a pas raison. Il n'y a pas de tolérance là. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

> Admettons, tu rentres, y'a rien de fait, y manque des choses dans la salle, ta station y manque plein d'affaires, il faut que tu roules d'un bord pis l'autre pour tout arranger en 1h, là ton groupe arrive. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Selon certaines serveuses, le manque de ressource matérielle peut être gênant pour elle, car elles vont privilégier la rapidité du service au contenant. Cela les amène à devoir gérer la réaction des clients et induire un travail émotionnel supplémentaire.

> Mal, « *cheap*[118] », gênée. Des « *cups*[119] » de chou en plastique on en a déjà mis dans des assiettes parce qu'on en n'avait pu. [*Le client :*] « Voyons, c'est ben

[118] Anglicisme signifiant dans cette phrase « se sentir honteuse ».
[119] Anglicisme signifiant dans cette phrase « petits bols ».

> « *cheap*[120] » ton affaire? », mais tu leur expliques : « Monsieur ou madame, moi mon but c'est que vous mangiez le plus rapidement possible, alors pour moi c'était plus important que vous ayez votre nourriture que le contenant dans lequel la nourriture va », « Ah! oui c'est correct, on comprend, on est pas fâché après toi, on sait que ce n'est pas de ta faute ». (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

De plus, face aux coûts engendrés par l'achat d'ustensiles, certains propriétaires semblent exiger des serveuses qu'elles payent elles-mêmes les fournitures.

> Là-bas où on achetait nos ustensiles, nos ustensiles étaient numérotés. J'ai encore des couteaux, des fourchettes numérotées de mon passage. C'était nous autres qui fournissaient les couteaux à steak. Les fourchettes à scampis, toutes les affaires qui coûtent cher, c'est nous autres qui les payaient. […] Il fallait que tu cours après tes couteaux à steak et tes ustensiles, parce que ça coûtait cher. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

En général, les serveuses semblent posséder les ressources matérielles pour travailler. Toutefois, lorsque ces ressources ne sont pas disponibles, elles occasionnent des interruptions de travail supplémentaires.

Récapitulatif des ressources liées à la tâche

Les serveuses sont aussi ambivalentes en ce qui concerne les ressources liées à la tâche et cela pourrait dépendre des contextes de travail. Certaines perçoivent du contrôle dans leurs tâches ou dans leur interaction avec les clients, d'autres ne perçoivent pas de contrôle. En ce qui concerne leur contrôle sur l'expression de leurs émotions, elles reconnaissent les normes émotionnelles et leur manque de contrôle. Quant aux

[120] Anglicisme signifiant dans cette phrase « de mauvaise qualité ».

ressources matérielles, elles sont présentes. Toutefois, lorsqu'elles ressentent un manque de ressources matérielles, cela peut augmenter les demandes. Par exemple, elles devront marcher davantage pour trouver des cuillères ou encore elles devront gérer le mécontentement du client qui attend à cause du manque de matériel. Finalement, dans la prochaine section, nous allons présenter le dernier type de ressource, c'est-à-dire les ressources liées spécifiquement au travail de serveuse.

4.5.4 Les ressources spécifiques au travail de serveuse

À partir de nos entrevues, nous avons pu trouver certaines ressources qui sont liées spécifiquement au travail de serveuse, nous avons donc décidé de créer cette catégorie. Nous avons pris cette décision, car les ressources que nous présenterons nous semblaient être des caractéristiques du métier de serveuse. Ainsi, nous avons la possibilité de prendre une pause, les pourboires, le plaisir au travail ainsi que le partage des émotions des autres.

La possibilité de prendre une pause

Selon la CNESST (2019), les pauses au travail ne sont pas obligatoires. Toutefois, après avoir travaillé pendant 5 heures consécutives, l'employé a droit de prendre une pause de 30 minutes, sans salaire, pour manger son repas. Si l'employé ne peut quitter son poste, cette pause est payée. Dans le cas des serveuses aux tables, il semble difficile de délaisser sa section remplie de clients afin d'aller prendre une pause.

> Tu cours tout le temps. Dès que tu es entre le client et le bar, le client et la cuisine, tout repose sur toi. Tu es la seule ressource du client, tu ne peux pas aller aux toilettes, tu ne peux pas manger, tu ne peux pas rien faire. Il faut que tu fasses ta job. Pour moi, ça c'est une situation stressante. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

Pourtant, certaines serveuses aimeraient pouvoir prendre le temps de se reposer quelques minutes afin de reprendre de l'énergie ou pour aller aux toilettes. Lorsque nous avons posé la question : « Qu'est-ce que vous trouvez difficile dans votre travail? », l'absence de pause a été répertoriée.

> Marcher toute la journée, être debout toute la journée, des fois pas manger, des fois pas avoir le temps de boire, de pas avoir le temps d'aller aux toilettes, moi je trouve cela dur, souvent je trouve cela très dur, quand y fait 40 degrés pis que tu es sur la terrasse pis tu n'as pas mangé, pas le temps de boire parce qui faut que ça roule, ça roule, pis faut que tu cours, faut que tu marches, un moment donné t'as mal aux pieds, pis t'as mal aux jambes. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

> Les conditions dans la chaleur, les heures longues debout, pas avoir beaucoup de pauses… C'est très dérangeant. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

> Moi, je pars d'ici le matin, je marche, je me rassois quand je reviens ici. Je mange debout entre deux clients. Je travaille toute la journée. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

En revanche, prendre une pause trop longue, c'est aussi perdre son *momentum*, cela est probablement relié à l'adrénaline qui se dissout dans le sang quand on prend le temps de relaxer.

> Marcher, porter des assiettes. Après 8h de temps, si c'est un gros « *rush* », c'est l'« *fun* » de s'assoir un petit 15-20 minutes, une petite heure peut-être, mais pas trop longtemps parce que sinon je ne me relève plus. Oh, c'est l' « *fun* », c'est comme tu regraisses la machine, faut que je reparte, ok fait que je m'assois pas trop longtemps, plus je fais d'heures moins je m'assois longtemps. J'aime mieux

> des petites pauses que t'asseoir pendant 1h de temps pour prendre une pause pour manger, après ça faut que tu te lèves, c'est moins tentant, je te dirais, t'as moins envie. Je te dirais c'est le plus épuisant... arrêter et de recommencer dans le quart de travail. (Steph – 27 ans – Ancienneté 1 an)

Bien qu'il existe probablement dans d'autres métiers, le manque de possibilité afin de prendre une pause semble être une caractéristique du métier de serveuse. La possibilité de prendre une pause sera la première ressource spécifique associée au travail de serveuse à être incluse dans notre étude quantitative.

Les pourboires

Dans la revue de littérature, il a été possible de constater qu'il existe une ressource qui est très spécifique au travail de serveuse, c'est-à-dire les pourboires. Au Québec, seuls les livreurs de nourriture et les barmaids sont aussi, officiellement, des employés à pourboires selon la loi (CNESST, 2020). Ces pourboires représentent environ 60,5% du salaire de la serveuse au Québec[121]. Les serveuses sont conscientes que le salaire minimum, octroyé pour les gens gagnant des pourboires, ne serait pas suffisant pour gagner leur vie.

> C'est payant pour moi la restauration [*à cause des*] pourboires. Le salaire horaire, c'est inexistant. C'est le salaire minimum, pour commencer, on n'est même pas reconnu comme étant un salaire minimum, on a un salaire minimum avec pourboires, donc on a 2 $ [*de l'heure*] de moins que les autres. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

> Primordial [*les pourboires*]. C'est mon gagne-pain. C'est quelque chose qui est nécessaire. […] Et pour être payé par heure, notre salaire n'est pas énorme, fait

[121] Voir la section sur les pourboires dans la revue de littérature p.84.

> que c'est primordial le pourboire. C'est primordial. C'est ça qui nous permet de vivre. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

En effet, toutes les serveuses se sont entendues pour dire que cette ressource est essentielle à leur travail. En premier lieu, le pourboire est vu comme une ressource importante afin de faire face aux demandes exigeantes. Les serveuses sont prêtes à accepter les conditions de travail difficiles pour obtenir ces pourboires. Ils deviennent une récompense importante dans l'exercice de leur travail.

> La charge de travail est très grosse, mais, à mon point de vue, pour l'argent que ça nous donne, dans les heures que moi je travaille, je suis prêt à mettre cette énergie-là…[…] Oui. Travailler de jour, oui. Travailler de soir, je trouve qu'on est super bien récompensé à certains niveaux sauf qu'il faut toujours se rappeler que travailler de soir, travailler de fins de semaine, ça l'a un prix. L'argent que les gens gagnent, que les barmans gagnent, les serveurs gagnent les fins de semaine, ils la gagnent, parce que tu n'es pas là pour tes enfants, tu n'es pas là pour ta famille, tu n'es pas là pour ton conjoint, tes amis. C'est vraiment la récompense. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

> C'est sûr que pour un serveur, l'argent est plus motivant. Ça serait de te mentir de te dire que moi ma satisfaction c'est que tous mes clients partent heureux. Oui, c'est une satisfaction personnelle, oui t'aime ça, oui, en tant que tel c'est une satisfaction, mais la plus grosse satisfaction, c'est le 300 $ que tu fais à la fin de ta soirée. Tu es satisfait. C'est ta récompense. […] Regarde c'est ta récompense comme le coureur qui court 10 km, sa récompense c'est sa médaille d'or, mais aussi le fait d'avoir accompli le travail… (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Les serveuses veulent aussi que les gens sachent que si parfois elles font de gros pourboires, ce n'est pas toujours le cas. De plus, afin de faire ces gros pourboires, elles doivent travailler de nombreuses heures.

> Le monde pense qu'on est riche pis excuse-moi là, mais les heures que j'ai fait la semaine qui vient de passer là…Y'a pas grand monde qui l'aurait fait. Parce que moi j'ai servi 71 clients jeudi midi pis j'en ai servi 85 le soir. Fait qu'on s'entends-tu qu'on est pas loin du 160 clients dans une journée hein? Pis je

> rentrais à 10h pis je sortais à 22h30 le soir. Le lendemain je recommence […] Y'a ben des restaurants que c'est loin d'être bon tout l'temps aussi hein. T'sé y peut y avoir 2 soirs dans la fin de semaine que c'est très, très bon. On parle dans la fin de semaine, pis dans la semaine ça peut être ben pourri là. Fait qu'y'a du monde qui pense que, y'arrive, pis le restaurant est ben plein, que c'est tout l'temps, tout l'temps, tout l'temps plein pis que tu fais tout l'temps, tout l'temps, tout l'temps de l'argent. Non. Non, non, non, non, non. Moi je gagne un super bon salaire parce que je fais les pires heures. Mais y'en a, ceux qui travaillent la semaine à ma job…Ils font pas la même paye que moi là à la fin de la semaine là… Ben c'est ça, fait que t'sé moi j'donne, mais moi mon but c'est que je pile [*de l'argent*]. Tu comprends? (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

De plus, selon ce que les serveuses nous ont rapporté, ce sont ces pourboires qui leur permettent d'avoir une qualité de vie et de se payer, parfois, du luxe.

> Dans le métier de serveur, ce que j'aimais, c'était l'argent facile. Le matin, j'étais cassée et le soir, j'avais 100 $ dans mes poches. Et, j'en ai mis de côté de l'argent. Je me suis payé du champagne, ça j'ai dont aimé ça de mon métier d'avoir facilement de l'argent. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

> Le pourboire, c'est le reflet du travail que tu fais. […] Je veux une certaine qualité de vie. Ce n'est pas en travaillant à 8 $ de l'heure, et un chèque de $600,00 aux 2 semaines que tu as une qualité de vie. Moi, serveur, j'aime ça faire ça, dans les heures que je fais et ça me permet d'avoir une qualité de vie comme je fais là. (Dom – 36 ans - Ancienneté 9 mois)

Certaines serveuses ont mentionné que le pourboire peut agir comme une forme d'« auto-régulation », c'est-à-dire que cela leur permet d'avoir une rétroaction par rapport à la qualité du service qu'elles rendent et ainsi, s'améliorer. Autrement dit, ils peuvent se remettre en question sur la qualité du service donné lorsqu'ils reçoivent un mauvais pourboire. C'est aussi une forme d'incitatif à faire leur travail de façon rigoureuse ou encore à respecter les règles de sentiment et d'affichage des émotions imposées par leur métier, car c'est le client qui donne les pourboires.

> Quand je vois un mauvais pourboire, je me remets en question immédiatement du service, et je revois tout le service que j'y ai donné juste pour voir si c'est moi qui a manqué. T'sé, je veux dire, l'humain n'est pas parfait, oui dès fois tu es dans le « jus », ou peut-être que tu as dit quelque chose et le client l'a pris de travers. Je prends toujours en considération aussi si je pense que j'y ai donné un mauvais service. (Dom - 36 ans - Ancienneté 9 mois)

> Oui un peu parce que des fois ça nous ferait du bien de pouvoir se laisser aller pis pouvoir se permettre de dire… [*au client désagréable*] : « Regarde, tu trouves pas que tu pousses ta note? » T'sé des fois parler. Pouvoir parler un peu. Mais faut pas oublier une chose hein…Y'a une chose qui est très importante à savoir. Dans la restauration, le client, c'est lui qui décide de mon salaire. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Dans un autre registre, un aspect important nommé par une partie des serveuses, c'est la honte de faire un gros salaire « sans étude, sans effort ». Bien que nous croyons que ce ne soit pas l'objectif de ces propos, cet aspect semble encore renforcer l'image dévalorisante d'un métier qui ne devrait pas être aussi bien rémunéré, car il ne nécessite pas de qualification particulière et qu'il est « facile » de l'exercer.

> Mais souvent, souvent, je trouve que ça pas de bon sens. Dans ma tête quand je raisonne ça, je trouve que ça aucun sens. Ça aucun sens que j'ai gagné le salaire que j'ai gagné sans étude, tu pouvais faire… et j'étais pas là…les pauvres petites filles dans les bars qui se prostituent, elles font ça 1000 $ par semaine. J'ai fait ça 1000 $ par semaine chez [*nom de restaurant*]. Pas toutes les semaines. Mais quand je raisonne ça, ça pas de bon sens. (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

> [*Ce que j'aime*] Le plus [*dans mon travail*] c'est l'argent facile pour le peu d'heures qu'on fait. Ce que j'aime le moins, c'est un peu la même chose, c'est comme la meilleure pis la pire chose c'est la même affaire, c'est le fait qu'on soit bien rémunéré pour le travail qu'on fait. […] C'est pas sorcier être serveur, en tout cas pour moi c'est vraiment pas sorcier. Y'a des gens qui se font beaucoup plus « chier » dans vie pour moins d'argent. […] J'entends parler du monde des fois, qui travaille au salaire minimum 40h semaine, qui ont un ou deux ou trois enfants, pis qui arrivent juste pas. Pis moi genre, c'est sûr que j'ai pas ça, j'ai pas d'enfant, mais je travaille quand même juste 16h par semaine pis je suis capable de tout payer mes affaires. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

Malgré toute l'importance que revêt le pourboire pour les serveuses. Certaines considèrent que le respect et la clientèle agréable sont plus importants que le pourboire qu'ils auront fait en fin de soirée.

> Ils étaient pas si payants que ça ces clients-là, mais ils étaient réguliers, ils étaient tellement sympathiques, parce que c'est beau le pourboire, oui je suis d'accord, mais si le client est désagréable, il te laisse 10 $ et il t'a fait « chier » pour 20 $, il aurait été mieux m'en laisser 5 $, et être fin. (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

> Ben mes récompenses. […] Avoir une soirée où j'ai senti que tout le monde était satisfait de mon service, pis que ça s'est bien déroulé. C'est ma plus belle récompense. T'sé, il y'en a qui vont dire : « C'est quand que je compte ma caisse pis que je calcule combien j'ai dans mes poches ». C'est sûr que ça a son importance, mais moi, personnellement, quand je vais finir ma journée, je vais dire : « Ça a super bien été aujourd'hui ». Moi, quand je dis ça, c'est pas de façon pécuniaire que je parle, mais ça va être de façon : « ça c'est bien déroulé, ça a bien été, j'ai eu une bonne clientèle, ils étaient gentils, euh j'ai été chanceuse, j'ai vraiment tombé sur une bonne clientèle ». Ça pour moi c'est une belle journée. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Finalement, il y a un aspect peu connu à propos des pourboires. La serveuse sera tenue de déclarer des impôts sur ses pourboires, ainsi que, parfois, partager son pourboire calculé sur le total de ses ventes avec ses collègues, et cela, même si le client ne lui a laissé aucun pourboire. Comme nous pouvons le constater, ces règles créent un sentiment d'être flouée par le système, car elles ne peuvent pas parler de pourboire avec un client de crainte de faire l'objet d'une plainte.

> Si le client t'a pas donné 15 % de pourboire, c'est toi qui payes pour le servir. J'ai expliqué ça à un client, si tu me donnes pas la taxe, ben moi il faut que je le déclare, il faut que je donne la moitié de mes pourboires, fait que c'est moi qui faut que je paye [*pour te servir*]. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

> S'il te donne 50 cents, t'es obligé de prendre ça pis te taire. Mais moi, sur une facture de 80 « piastres[122] »… Je donne un exemple ok…Même 100 piastres, on va faire un chiffre rond. Sur 100 dollars, le gouvernement me force à déclarer 10 piastres de pourboires…Tu sais-tu que des fois j'en gagne 5? Pis sur ce 5 dollars-là, moi j'en dois ça, 5 dollars, à mon barman, pis à mon *bussboy*. Fait qu'avec cette table-là je viens de faire 0 dollar. Ça c'est sans compter mon impôt. Parce que moi quand…Où ce que je travaille qui est 1% au bar de ma caisse pis 1% au *bussboy* de ma caisse. Fait que si je vends 1000 piastres, je donne 10 chaque. Je viens de donner 20 piastres, ça c'est juste le midi. Le soir ça se peut que je donne 30 piastres. Fait que je donne 40 piastres. 40 à 60 piastres dans une journée de pourboires, de cotes…Ok? Mais si je fais 5 jours, c'est 200 piastres dans ma semaine, c'est 800 dans le mois, que ce beau monde-là mettent dans leurs poches[123], mais que moi, je suis taxée dessus pis j'suis pas déduit de ça[124]. C'est pas déduit sur ma paye ce 200 piastres-là. Fait que exemple, à la fin de la semaine, ils considèrent admettons que j'ai gagnée 700 piastres… Je donne un chiffre rond. La réalité c'est qu'il faudrait que je déclare 500 de revenus. (Cath - 50 ans - Ancienneté 1 an)

Puisqu'il est une récompense importante aux yeux des serveuses, les pourboires seront la seconde ressource liée spécifiquement au travail de serveuse à faire partie de l'étude quantitative.

---

[122] Jargon québécois signifiant « dollars ».

[123] Plusieurs aspects sont en prendre en compte dans cet exemple. La serveuse qui a vendu pour 100$ devra payer de l'impôt sur 15$ (norme de 15% de pourboire sur 100$). De plus, elle devra donner un certain pourcentage de ses pourboires à ses collègues en fonction de ses ventes. Donc, si elle a vendu 100$ et que la convention de partage des pourboires stipule qu'elle doit donner 1% au bar et 1% au commis-débarrasseur, elle devra leur verser 2$. Ainsi donc, si elle a bel et bien reçu le 15$, il lui restera environ 8,8$ dans sa poche (en estimant 28% d'impôts). Toutefois, si elle ne reçoit pas de pourboire, elle devra débourser de SA poche 6,20$ en impôt et partage de pourboire.

[124] Ce que Cath veut expliquer, c'est que les pourboires qu'elle partage avec ses collègues ne sont pas déduit des pourboires qu'elle a réellement dans ses poches, elle doit donc payer de l'impôt sur des pourboires partagés. De plus, les autres corps de métier ne déclarent pas les pourboires reçus de la serveuse. Il faut comprendre que ces pratiques sont illégales.

Les émotions positives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail

Diener, Thapa et Tay (2020) proposent un modèle reliant les émotions positives au travail à des variables organisationnelles telles que la performance ou l'engagement au travail. D'ailleurs Schaufeli et Van Rhenen (2006) ont démontré que les émotions positives étaient liées à la dimension de l'engagement dans le modèle JD-R.

Dans cette perspective, les émotions positives au travail élargiraient l'éventail des pensées et des actions qui viennent à l'esprit de l'individu et inciteraient les individus à s'engager dans leur environnement et à participer à des activités (Fredrickson, 1998; 2011). De plus, les émotions positives engendreraient une spirale positive qui promeut d'autres émotions positives, la contagion des émotions ainsi qu'une meilleure santé physique (Diener *et al.*, 2020; Fredrickson et Levenson, 1998). Finalement, les émotions positives mèneraient à de meilleures stratégies d'adaptation et permettraient de développer des ressources personnelles et sociales au travail (Diener *et al.*, 2020).

En ce sens, nous postulons que les émotions positives ressenties au travail ou à cause du travail pourraient agir comme une ressource et être liées à la dimension de l'engagement chez les serveuses. Bien que les serveuses ne soient pas les seules à vivre des émotions positives au travail, nous avons décidé de classer cette ressource comme étant spécifique au métier de serveuse. Tel que le mentionne Laurent, œuvrer dans un restaurant c'est travailler dans les émotions positives et promouvoir le plaisir.

> Je trouve que, contrairement à quelqu'un qui travaille dans un hôpital, nous autres on travaille dans le plaisir. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

D'ailleurs, dans les entrevues, les serveuses nous ont mentionné à plusieurs reprises ressentir des émotions positives au travail telles que la joie et de l'enthousiasme. Les

sources de ces émotions sont diverses. En premier lieu, les collègues sont une source d'émotions positives au travail.

> La plupart du temps j'avais des bonnes compagnes, compagnons de travail. J'ai eu du « *fun* ». (Marie-Claude - 68 ans - Ancienneté 6 ans)

> [*Ressentir de la joie?*] Oh, oui, souvent. Comme quand je suis revenue de mes vacances de deux semaines, j'étais contente de venir travailler, j'ai vu mes confrères, consœurs de travail, c'est comme une joie. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

Le plaisir avec les collègues peut aussi être en dehors des heures de travail quand on va prendre un verre, mais lors des journées de travail l'ambiance et l'humour sont des sources de joie.

> Où je travaille maintenant je trouve que c'est vraiment une petite famille. Comme on est tous amis en dehors du travail. On sort tous prendre un verre ensemble après. [*De la joie au travail?*] Oui, beaucoup même. Justement avec mes collègues, belle ambiance, beaucoup d'humour. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Bien que nous ayons démontré que les clients peuvent être une source de dissonance émotionnelle, les clients sont aussi « porteurs de bonheur ». Créer des liens avec eux, partager des instants agréables, faire de blagues ou réussir à changer leurs émotions lors du service sont aussi des moments qui procure des émotions positives.

> Je suis dans le Vieux-Montréal avec le tourisme. […] J'ai un échange. Je suis pas une porteuse d'assiettes. C'est ça la différence. [*Ce que j'aime*] le plus? L'entregent, échanger avec les gens, ça c'est primordial pour moi. Moi, j'ai du plaisir à travailler. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

> Moi, j'aime ça. J'aime faire ça des petits « *shows*[125] », je compte des petites histoires. […] C'est l' « *fun* » travailler. […] Tout le côté social aussi c'est l' « *fun* ». Je suis une vedette. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

> [*Ce que j'aime dans le contact avec les gens c'est*] Jaser, apprendre à les connaitre, créer des liens en fait. Les pousser à revenir, prendre des nouvelles d'eux autres. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

> [*Réussir à changer les émotions d'un client?*] J'étais heureuse en dedans. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

Lorsque la soirée se déroule bien et que les serveuses font beaucoup de pourboires, cela leur procure aussi des émotions agréables.

> De la joie qui est reliée à…quand tout se passe bien, je suis content. Quand que je fais de l'argent, je suis content. (Dany - 30 ans - Ancienneté 9 ans)

> J'aime ça être dans « marde[126] ». Pour moi, en fait, c'est « con[127] » à dire, mais c'est vrai aussi, c'est que je vois l'argent au bout du fil, t'sé. Plus que je suis dans « marde », plus que j'ai de l'argent, plus que je suis content après. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

Outre faire des pourboires en un court laps de temps, une autre source d'émotions positives au travail, ce sont les bonnes relations avec les patrons qui donnent envie de venir travailler.

> Ben quand t'as un bon boss, tout va bien, t'as des bons clients, t'as des bonnes payes. Tu fais pas beaucoup d'heures, pis tu fais de l'argent, c'est l' « *fun* ». (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

---

[125] Faire un *show* est un anglicisme qui signifie de donner en spectacle et faire rire.

[126] Dans cet exemple, être dans la « marde » n'est pas péjoratif, cela signifie être très occupé.

[127] Dans cet exemple, « con » signifie contradictoire, car être dans la « marde », c'est être dans le « jus », mais souvent le serveur dépasse ses capacités. Alors, il n'aime pas être dépassé, mais réalise que cela lui amènera plus d'argent.

> J'ai une très bonne relation avec eux autres […] Ça fait plaisir de rentrer travailler. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

Le plaisir associé à tous ces éléments est souvent considéré comme une récompense par les serveuses, cela ne peut pas les rendre plus « heureuses ».

> [*Joie au travail?*] Arriver et travailler avec [*nom de collègue*] et [*nom de collègue*], c'est mes 2 préférées au bar[128]. Quand j'arrive pis je travaille avec eux autres, c'est agréable. Des clients agréables, un super de gros « *tip* ». (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

> [*Récompense?*] Ben mon pourboire. […] Avoir passé une belle journée avec mes clients et avoir eu du « *fun* ». [« *Fun » au travail?*] Ben oui, c'est la base, il me semble. Si tu n'as pas de « *fun* » dans ta job, ta journée va être longue en titi là. Pour moi, avoir du « *fun* », avoir vu du monde, avoir ri, autant avec mes collègues de travail qu'avec les autres employés ou les clients et à la fin de la journée avoir fait de l'argent, tu ne peux pas être plus heureuse. (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

Bien que la pression temporelle et la charge de travail soient des demandes, il semblerait que de vivre des périodes achalandées peut aussi procurer des émotions positives.

> Moi, je « trippe[129] » être dans le « jus ». Moi, j'aime ça. Quand c'est calme, je m'endors. Moi, je suis un hyper actif. Envoie-moi en des clients, envoie-moi en du monde, je suis dans mon meilleur à ce moment-là. (Guy - 46 ans - Ancienneté 5 ans)

Le temps passe vite quand on est dans une période très achalandée et c'est apprécié par les serveuses.

[128] Dans ce restaurant, il y a une partie resto-bar que Guy nomme « bar ».
[129] Jargon signifiant éprouvant un grand plaisir.

> Moi, c'est mes périodes préférées, parce que tu vois pas le temps qui passe. Tu fais tes affaires, pis à un moment donné tu te retournes, ça va faire 3h que t'es là. (Steph - 27 ans – Ancienneté 1 an)

Le temps passe plus vite, mais une période achalandée est aussi un moment où le corps sécrète de l'adrénaline afin de pouvoir être alerte et actif. Cette montrée d'adrénaline semble grisante et donner l'impression de s'amuser, ce qui procure encore une fois des émotions positives.

> C'est une drogue. Ce stress-là ça te donne un « *boost*[130] » d'énergie tellement puissant que moi ça me met de bonne humeur. Je ne peux pas dire comment je le gère, moi ça me met de bonne humeur. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

> Ce que j'aime aussi, l'adrénaline, parce que quand on travaille, on est…c'est un travail qui est vite, faut être vite, faut être à notre affaire. […] Je ne sais pas, j'ai l'impression que le temps passe plus vite. J'ai l'impression que je m'amuse. Je fais comme un jeu. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

Finalement, réussir à sortir d'une période achalandée sans anicroche procure une importante satisfaction aux serveuses.

> Oh oui. Quand on a des gros « *rush* » pis qu'on passe au travers, oui on est satisfait. On est content. Ça c'est la grande satisfaction. (Nadine - 48 ans - Anc. 7 ans)

Toutefois, il faut se rappeler que bien qu'elle puisse procurer des émotions positives, une période très achalandée deviendra très anxiogène lorsque les capacités de la serveuse sont dépassées.

> [*Trop de stress au travail?*] Quand je suis trop dans « marde », oui. (Cabez - 35 ans - Ancienneté 9 ans)

[130] Anglicisme signifiant « gain » d'énergie.

En plus de la joie ou la satisfaction, les serveuses peuvent ressentir aussi des émotions positives telles que de la sympathie ou de la compassion. Les serveuses rapportent ressentir ce type d'émotions positives surtout en lien avec leurs collègues. La sympathie ou la compassion entre collègues peuvent se faire ressentir lorsque ces dernières vivent des événements difficiles.

> Surtout sur le « *staff* » avec qui on travaille. Y'a des gens qui vivent des émotions, qui vivent des choses pas drôles, une a perdu son père, perdu sa mère dans un accident, vient travailler le lendemain, pauvre croton, je vais t'aider dans ce sens-là. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

Cette sympathie peut, aussi, être en lien avec le traitement abusif qu'un collègue peut recevoir de la part de la clientèle. Dans ces cas, la serveuse reconnait que son collègue n'a d'autre choix que de subir, car il ne peut réagir s'il respecte les règles d'expression des émotions. La sympathie est donc dirigée envers le travail émotionnel que le collègue doit accomplir.

> N'importe quel serveur qui va se faire crier dessus par une espèce de client juste comme frustré de la vie, oui [*je ressens de la sympathie*] parce que je sais qu'à ce moment-là, t'as juste pas le choix de te taire. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans et 3 mois)

Ou encore, la sympathie peut-être en lien avec le traitement injuste qu'un collègue reçoit de la part de la gestion.

> [*Sympathie?*] Quelqu'un se fait mettre à porte pour une mauvaise raison ou un des boss... ça m'est déjà arrivé que mon directeur soit, j'avais l'impression qu'il était un peu injuste avec un autre serveur qui était nouveau, finalement le serveur y'ai pas resté, mais t'sé il le traitait un peu comme de la marde. (Pier-Luc - 28 ans - Ancienneté 1 an et 4 mois)

Il arrive que la sympathie soit dirigée vers les clients, mais il semble que la relation avec ces derniers soit devenue plus profonde. Cela correspond à la conception de Gutek (1995) qui mentionne que la *rencontre* est spontanée et ne comporte pas nécessairement de seconde rencontre. Tandis que la *relation*, basée sur des rencontres successives, peut mener à des sentiments partagés entre les deux protagonistes de la rencontre.

> Oui. C'est parce qu'on vient ben intime avec les clients pis là ils nous racontent mettons oh ben ma sœur est partie à l'hôpital, fait que là t'es comme...t'es avec elle dans sa douleur dans ce sens-là. (Nadine - 48 ans - Ancienneté 7 ans)

> J'ai déjà donné des médailles de Saint-Joseph à une madame qui allait en traitement de cancer. Je fais brûler des lampions à Marie-Reine du Monde pour des clients, parce qu'ils ont des problèmes avec leurs filles qui leur parlent plus à cause du chum, du bébé. J'ai des clients amis sur Facebook que je connais qui vivent... des émotions aussi (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)

Ainsi la sympathie vécue au travail ou à cause du travail est plus souvent ressentie envers les collègues. Toutefois, elle peut l'être envers les clients qui sont devenus plus intimes.

En ce sens, toutes les serveuses nous ont mentionné ressentir des émotions positives au travail ou à cause de leur travail et les causes sont diverses. Cette ressource sera notre dernière ressource spécifique au travail de serveuse.

4.6 Récapitulatif des résultats qualitatifs

L'objectif de l'Étude 1 - qualitative était de déterminer spécifiquement les demandes et les ressources du métier de serveuse. Cet objectif est en lien avec le modèle JD-R

qui stipule que chaque emploi possède ses ressources et ses demandes qui lui sont propres.

À partir d'entrevues menées auprès de 18 serveuses, il a été possible d'identifier les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles du métier de serveuse. Celles-ci sont présentées dans le tableau 4.4. Ensuite, à partir de ces mêmes entrevues, il a été possible de déterminer les ressources organisationnelles, interpersonnelles, reliées à la tâche et spécifiques au travail de serveuses. Celles-ci sont présentées dans le tableau 4.5.

Tableau 4.4

Récapitulatif des demandes déterminées par l'étude 1- qualitative

Types de demandes	Demandes
Demandes physiques	1. La marche prolongée 2. La position debout prolongée 3. Le transport de charges 4. L'utilisation d'escaliers 5. Les torsions du corps 6. Le travail à la limite du corps 7. Les stresseurs environnementaux 8. Les douleurs physiques
Demandes cognitives	1. La concentration 2. La conscience périphérique 3. La mémorisation 4. La planification 5. La priorisation
Demandes émotionnelles	1. Les types de travail émotionnel et les émotions spécifiques montrées aux clients 2. Les émotions négatives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail 3. La dissonance émotionnelle 4. L'ampleur du contact client
Demandes organisationnelles	1. La charge de travail 2. La pression temporelle 3. L'interdépendance 4. Les interruptions de tâches 5. Les normes émotionnelles et la prescription du travail émotionnel 6. Le contrôle du corps

Tableau 4.5

Récapitulatif des ressources déterminées par l'étude 1 – qualitative

Types de ressources	Ressources
Ressources organisationnelles	1. La conciliation travail-famille 2. La justice 3. La cohérence des valeurs 4. La sécurité d'emploi
Ressources interpersonnelles	1. Le soutien des collègues 2. Le soutien des gestionnaires 3. La reconnaissance
Ressources liées à la tâche	1. Le contrôle dans les tâches 2. La marge de manœuvre interactionnelle 3. Le contrôle lié à l'expression émotionnelle 4. La disponibilité des ressources matérielles
Ressources spécifiques au métier de serveuse	1. Le pourboire 2. La possibilité de prendre de pause 3. Les émotions positives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail

CHAPITRE V
ÉTUDE 2 - QUANTITATIVE

Le chapitre V portera sur notre Étude 2 - quantitative. La première section de ce chapitre présentera notre méthodologie quantitative. Elle comprendra une brève description de la procédure de création du questionnaire. Ensuite, cette section présentera le déroulement de notre Étude 2, le choix de notre échantillon final ainsi que les instruments de mesure finaux. La seconde section de ce chapitre concernera les résultats quantitatifs de l'Étude 2. Nous y aborderons les caractéristiques de notre échantillon, une synthèse des réponses obtenues à nos échelles ainsi que les résultats concernant nos quatre hypothèses liées aux postulats du modèle JD-R. Ce chapitre sera conclu par la présentation des résultats concernant la santé mentale de notre échantillon ainsi qu'un récapitulatif des résultats quantitatifs.

5.1 Étude 2 : Méthodologie quantitative

La première section de ce chapitre portera sur la méthodologie quantitative. Tout d'abord, nous ferons une brève description de la procédure préconisée afin de créer notre questionnaire. Ensuite, nous présenterons le déroulement de notre Étude 2 ainsi que la notion de confidentialité et d'anonymat. Finalement, nous terminerons cette section avec le choix de notre échantillon quantitatif ainsi que la vérification des données obtenues.

Il est à noter qu'afin d'alléger la section sur la méthodologie quantitative, nous avons créé trois annexes explicatives. L'annexe M expose le plan d'analyse privilégié afin de s'assurer de respecter les notions de fidélité et de validité de notre questionnaire. L'annexe B présente les analyses en composantes principales que nous avons réalisées. Pour sa part, l'annexe L explique le pré-test effectué ainsi que les modifications que cela a engendré à notre questionnaire.

5.1.1 Brève description de la procédure de création du questionnaire

Tout d'abord, l'utilisation du concept « création d'un questionnaire » mérite d'être clarifiée. Cette étape préalable à notre Étude 2 - quantitative n'était pas de « créer » un questionnaire à proprement parler. Il s'agissait plutôt de rechercher des échelles déjà validées qui mesuraient nos variables et d'ainsi assembler notre questionnaire final.

Nous connaissions déjà nos variables dépendantes (épuisement professionnel et détresse psychologique) ainsi que les questionnaires validés qui seraient utilisés. Nous avions aussi un questionnaire concernant une variable contrôle, c'est-à-dire les événements graves pouvant survenir dans une vie qui aurait pu influencer l'état psychologique de nos participantes. Ainsi, nous avions à rechercher des échelles pour mesurer seulement les demandes et les ressources.

À ce propos, il est nécessaire de se rappeler que nous avons utilisé une méthode mixte à modèle séquentiel exploratoire (Creswell et Plano Clark, 2018). Ainsi, la première phase de notre recherche, l'Étude 1 - qualitative, a permis d'identifier les demandes et les ressources qui sont spécifiques au métier de serveuse au Québec. Au niveau méthodologique, cela signifie que ces entretiens ont permis de déterminer quels seraient les construits de notre questionnaire concernant les demandes et les ressources.

À partir de ces informations, une recension des échelles existantes et déjà validées a été réalisée. Au total, nous avions 46 échelles mesurant les demandes et les ressources. Nous avons pu trouver 30 échelles validées et nous en avons créé 16. Ces dernières échelles concernaient principalement les demandes physiques du métier de serveuse.

Puisque nous avions des échelles créées, nous voulions nous assurée de leur validité de construit. De plus, notre population de serveuse du Québec est spécifique et nous devions être certaine que les questions et els choix de réponse seraient bien compris par nos participantes.

Ainsi, nous avons fait appel à des expertes du contenu pour effectuer les étapes de notre pré-test « qualitatif » (Perneger et *al.*, 2015). La première étape s'est effectuée auprès de Mme Marie-Andrée Lorange, ergonome du travail qui nous a aidé au niveau des demandes physiques. Durant la seconde étape, nous avons rencontré deux serveuses qui ont rempli le questionnaire et avec qui nous avons effectué, par la suite, un débriefing individuel. Finalement, nous avons demandé à cinq serveuses de remplir le questionnaire à la maison et de noter des commentaires sur ce dernier. Ces étapes nous ont permis, entre autres, de valider les questions sur les demandes physiques, de bonifier 7 échelles déjà validées, d'identifier des problèmes avec certains items ou certaines options de réponses, de déterminer si les répondantes comprenaient le langage utilisé et de nous assurer de la validité de construit de nos échelles (Converse et Presser 1986; Olson, 2010; Perneger et *al.*, 2015; Ruel, Wagner et Gillespie, 2016). L'annexe L présente plus en détail le choix du pré-test qualitatif, notre justification quant à notre décision de ne pas effectuer de pré-test quantitatif ainsi que les modifications effectuées à notre questionnaire suite à notre pré-test qualitatif.

Finalement, après la collecte de données de notre étude 2, nous avons effectué des analyses afin de nous assurer de la fiabilité et de la validité de nos mesures. Nous avons

fait des analyses en composantes principales (présentées à l'annexe B) ainsi que des analyses en cohérence interne (présentées dans la section des instruments de mesure). Ces éléments nous ont permis d'avoir confiance envers les échelles et leurs résultats. L'annexe M présente en détail le plan d'analyse privilégié afin de s'assurer de respecter les notions de fidélité et de validité de notre questionnaire. Toutefois, avant de présenter les instruments et les résultats, la prochaine section détaillera le déroulement de l'étude.

5.1.2 Le déroulement de l'Étude 2 - quantitative

Dans la prochaine section, le déroulement de l'Étude 2 - quantitative sera présenté. En premier lieu, nous expliquerons la stratégie utilisée afin de recruter les participants de l'étude. Ensuite, les notions de confidentialité et d'anonymat seront abordées.

Recrutement des participants

Afin de recruter nos participants, nous avons utilisé plusieurs méthodes. Ces dernières seront expliquées en détail dans cette section et des annexes complèteront ces informations.

Tout d'abord, le questionnaire a été informatisé sur la plateforme Survey Monkey par Raymond Laliberté, agent de recherche à l'École des Sciences de la Gestion (ESG). Cette version informatisée a été contre-vérifiée plusieurs fois afin de s'assurer de la conformité avec le questionnaire format papier original. Lorsque la version définitive a été validée comme conforme à l'original, un lien Survey Monkey a été obtenu.

La méthode principale utilisée pour publier le questionnaire via la plateforme Survey Monkey a été le réseau social Facebook. Cette méthode a été utilisée de diverses manières. Il faut spécifier qu'à la base, les stratégies de marketing des réseaux sociaux visent à motiver les utilisateurs à transmettre des informations sur des produits à leurs amis et contacts au sein de leurs réseaux sociaux (Karczmarczyk, Jankowski et Wątrobski, 2018). Bien que ce type de stratégie soit grandement utilisé en marketing de vente, elle a été tout aussi efficace pour la propagation de notre questionnaire.
Afin de réaliser notre stratégie, une recension des groupes Facebook dédiés aux demandes d'emploi en restauration ainsi qu'au métier de serveuse a été effectuée en premier lieu. En effet, plusieurs groupes et pages Facebook ont été créés par et pour des serveuses afin de partager des informations, des anecdotes et des blagues concernant leur métier.

Ensuite, une recherche a été réalisée afin de connaitre le moment le plus propice afin de publier sur Facebook et obtenir le maximum de visibilité. Selon les résultats de cette recherche, le meilleur moment était le mercredi à 13h[131]. Nos publications Facebook se sont donc effectuées à ce moment précis. De plus, cette recension nous a informée sur le fait que lorsqu'une publication s'accompagne d'une photo, cette dernière a plus de chance d'être lue et relayée. Une photo a donc été ajoutée pour accompagner les publications.

La publication de l'étude s'est réalisée à partir de plusieurs groupes et pages Facebook, mais aussi via la page personnelle de la chercheuse et d'autres pages telles que celle des étudiants en psychologie de l'UQAM (UQAM-Psycho). La première publication a eu lieu le mercredi 30 mai 2018 à 13h. Cette journée a été exceptionnelle pour le

[131] Il est à noter que depuis le printemps 2018, Facebook a changé son algorithme de publication et que le meilleur moment pour publier sur ce réseau peut avoir changé.

recrutement des répondants, car les publications sont devenues « virales », c'est-à-dire que plusieurs personnes intéressées par le contenu de notre publication ont relayé cette dernière sur leur propre page et sur d'autres groupes (Karczmarczyk, Jankowski et Wątrobski, 2018; Miller et Lammas, 2010). Autrement dit, les gens se sont montrés tellement intéressés par la publication que cette dernière a créé un « *buzz marketing* » (Miller et Lammas, 2010). À 23h le mercredi 30 mai 2018, plus de mille personnes avaient cliqué sur le lien du questionnaire. Prenant en considération que le marketing viral est réputé difficile à exécuter avec succès, cette première publication a été un succès (Miller et Lammas, 2010). Au total, la publication du lien Survey Monkey été réalisée six fois sur le réseau social Facebook du 30 mai 2018 au 24 octobre 2018.

La deuxième méthode utilisée pour favoriser le taux de réponse au questionnaire a été l'utilisation de contacts. Samuel Thibault, ancien étudiant de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) qui est impliqué dans la fondation de cet établissement d'enseignement, a été contacté pour obtenir de l'aide. M. Thibault a grandement participé au « *buzz marketing* » entourant le questionnaire en publiant lui-même le lien sur la plateforme Facebook, mais aussi sur la plateforme LinkedIn. Il a demandé de l'information à des professeurs de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) pour connaitre d'autres pages ou groupes Facebook susceptibles d'aider à la propagation du questionnaire. De plus, il a réussi à faire publier le lien sur la page Facebook de la fondation de l'ITHQ et sur le site Hotelleriejobs.com. Cela a clairement apporté une aide substantielle à la diffusion d'étude.

La troisième méthode s'est réalisée par elle-même, c'est-à-dire que le 9 juillet 2018 nous avons reçu un courriel de la part du rédacteur en chef du Magazine Hôtels, Restaurants et Institutions (HRImag), Monsieur Pierre-Alain Belpaire. Ce dernier nous a invitée à participer à une entrevue téléphonique le 18 juillet 2018 concernant la recherche effectuée. Monsieur Belpaire a publié son article le jour même sur le site

internet du magazine[132]. L'article en question a été relayé sur Facebook et LinkedIn par la chercheuse et par M. Thibault (ITHQ).

Finalement, une quatrième méthode a été utilisée pour collecter davantage de données, c'est-à-dire que des syndicats ont été contactés pour de l'aide. Un premier syndicat a été contacté le 30 mai 2018, mais aucune réponse n'a été reçue. Ensuite, un courriel a été envoyé à Mme Josée Desrosiers de la Confédération des syndicats nationaux (CSN) le 16 juillet 2018. Mme Desrosiers nous a dirigée vers Mme Nancy Mathieu secrétaire générale de la Fédération du commerce (CSN) et responsable du module de la condition féminine. Le 2 octobre 2018, Mme Mathieu s'est chargée d'envoyer le lien Survey Monkey ainsi qu'un mot de présentation créé par la chercheuse à toutes les présidences syndicales en hôtellerie et en restauration ainsi qu'aux membres syndicaux. C'est une des raisons qui explique que notre questionnaire a été rempli par des participants jusqu'en février 2019.

En résumé, le lien Survey Monkey de l'étude a été relayé sur plus d'une vingtaine de pages et groupes Facebook divers. D'ailleurs, plus de 200 partages de l'étude ont été constatés sur la page personnelle Facebook de la chercheuse. L'étude a aussi été publiée sur la plateforme LinkedIn et sur le site Hotelleriejobs.com. Un article discutant de la recherche a été réalisé sur le site du magazine HRI et un syndicat a contribué à diffuser le lien de l'étude à ses membres. Notre stratégie nous a permis de recruter un total de 3352 répondants. À l'annexe C se trouve de l'information supplémentaire, c'est-à-dire, la photo et les textes accompagnant les publications sur les réseaux sociaux, les photos démontrant les publications faites par la fondation de l'ITHQ et le site Hotelleriejobs.com, les textes pour les présidences des syndicats et les syndiquées et finalement l'article du magazine HRI.

[132] https://www.hrimag.com/Sondage-sur-le-metier-de-serveur-un-poste-encore-trop-meconnu

5.1.3 La notion de confidentialité et d'anonymat

La notion de confidentialité et d'anonymat est importante en recherche autant du point de vue éthique que pour obtenir des données valides. Lors de la recherche, une attention particulière a donc été donnée à cette notion lors de l'introduction du questionnaire sur la plateforme Survey Monkey (Consentement, Annexe D), dans les textes accompagnant le lien sur Facebook et LinkedIn (Annexe C) et dans les messages adressés à toutes les présidences syndicales en hôtellerie et en restauration ainsi qu'aux membres syndicaux (Annexe C).

De plus, dans tous ces textes, le lien électronique Survey Monkey permettant d'accéder au questionnaire en ligne était précisé. Les personnes visées par l'étude étaient donc libres de cliquer sur le lien ou non. Nous pouvons en conclure que seules les serveuses désirant participer à la recherche ont délibérément accédé au questionnaire en ligne. Comme mentionné, un texte d'introduction exposait les grandes lignes de l'étude, la notion de confidentialité et d'anonymat et la possibilité de cesser de répondre au questionnaire à tout moment sans conséquence pour la personne. Tous ces éléments nous ont amenés à conclure que l'aspect éthique de la recherche a été respecté.

Finalement, nous avons respecté à la lettre toutes les consignes que le comité éthique nous a demandées. Le certificat éthique ainsi que le rapport final de conformité sont présentés à l'annexe H.

5.1.4 Le choix de l'échantillon final

Grâce à la stratégie de recrutement des participants, un nombre important de serveuses ont répondu au questionnaire en ligne (n = 3352). Nous devions faire des choix à partir de certaines analyses afin d'obtenir l'échantillon final qui allait faire l'objet de notre thèse en utilisant les critères d'inclusion et d'exclusion qui étaient présentés dans notre projet de recherche doctoral. Le tableau 5.1 présente l'arborescence des exclusions dont nous allons discuter.

Tableau 5.1

Arborescence des exclusions de l'échantillon final

Étapes	Nombre de sujets enlevés	Nombre de sujets restant
Nombre de participantes initiales	N/A	3352
Participants n'ayant pas travaillé dans les deux dernières semaines	503	2849
Participantes qui ne travaillent pas au Québec	1035	1814
Participantes étudiantes	751	1063
Participantes ayant un second emploi	388	675
Participantes saisonnières	Aucun	675
Participantes ayant des liens familiaux avec leurs gestionnaires ou les propriétaires	Aucun	675
Participantes syndiquées	Aucun	675
Participantes ayant rempli le questionnaire jusqu'à la question 72	516	159

Au départ, notre banque de données initiale était composée d'un échantillon de 3352 serveuses. Le premier critère d'exclusion était de ne pas avoir travaillé comme serveuse dans les deux dernières semaines. 503 participantes ont été exclues pour ne pas avoir rempli ce critère. Notre banque de données était alors composée de 2849 participantes.

Le second critère d'exclusion était de ne pas travailler au Québec[133]. 1035 participantes ont été exclues pour ne pas avoir rempli ce critère. Notre banque de données était alors composée de 1814 participantes.

En ce qui concerne les cinq prochains critères d'exclusion (être étudiant, avoir un autre emploi, être saisonnier, avoir des liens familiaux avec les gestionnaires ou les propriétaires et finalement, être syndiqué), nous avions planifié d'exclure ces participant.e.s d'emblée sans réaliser d'analyse. Sur le plan théorique, nous avions pensé que ces critères pouvaient influencer le niveau d'épuisement professionnel des serveuses. Cependant, puisque nous avions beaucoup d'attrition (abandon des participants) dans les réponses au questionnaire dû à sa longueur, nous désirions garder le plus grand nombre de participants possible. Pour ce faire, nous avons procédé à des tests statistiques pour analyser si les critères pouvaient avoir un effet réel sur nos résultats. Afin d'alléger le texte, les analyses statistiques sont présentées à l'annexe E. Ainsi, le troisième critère d'exclusion était d'être étudiante. Puisque des différences statistiquement significatives existaient au niveau de l'épuisement professionnel pour les étudiantes, 751 participantes ont été exclues pour ne pas avoir rempli ce critère. Notre banque de données était alors composée de 1063 participantes.

[133] L'objectif de cette recherche doctorale était d'analyser l'épuisement professionnel chez les serveuses provenant seulement du Québec, puisque le marketing afin de promouvoir le questionnaire s'est réalisé sur internet, le questionnaire a été rempli par des participants de plusieurs pays. Nous comptons analyser ces questionnaires après notre thèse.

Le quatrième critère d'exclusion était d'avoir un autre emploi. Puisque des différences statistiquement significatives existaient au niveau de l'épuisement professionnel pour ces participantes, 388 participantes ont été exclues pour ne pas avoir rempli ce critère. Notre banque de données était alors composée de 675 participantes.

Le cinquième critère d'exclusion était d'être saisonnière. Puisqu'aucune différence statistiquement significative n'existait au niveau de l'épuisement professionnel pour ces participantes, celles-ci ont été incluses dans notre étude. Notre banque de données est demeurée à 675 participantes.

Le sixième critère d'exclusion était d'avoir des liens familiaux avec les gestionnaires ou les propriétaires. Puisqu'aucune différence statistiquement significative n'existait au niveau de l'épuisement professionnel pour ces participantes, celles-ci ont été incluses dans notre étude. Notre banque de données est demeurée à 675 participantes.

Le septième critère d'exclusion était d'être syndiquée. Puisqu'aucune différence statistiquement significative n'existait au niveau de l'épuisement professionnel pour ces participantes, celles-ci ont été incluses dans notre étude. Notre banque de données est demeurée à 675 participantes.

En résumé, les étudiantes et les répondantes ayant un autre emploi ont été retirées de notre échantillon final. Toutefois, puisqu'aucune différence statistiquement significative n'a été notée en ce qui concerne les répondantes saisonnières, celles ayant des liens familiaux et celles étant syndiquées, nous avons décidé de garder ces trois groupes dans notre échantillon final.

5.1.5 La vérification des données

Dans la prochaine section seront présentés les diverses étapes et les moyens utilisés afin de s'assurer d'avoir des données qui puissent être analysées.

Attrition : Données manquantes liées à la longueur du questionnaire

En lien avec la longueur de notre questionnaire, nous avons eu beaucoup d'attrition dans la complétion de ce dernier. En effet, sur les pages Facebook où nous avions publié le questionnaire, nous avons plusieurs fois reçu le commentaire qu'il était trop long à remplir et que la personne avait cessé de le compléter. De plus, sur la plateforme Survey Monkey, il est possible de constater que le nombre de participants diminue d'une page à l'autre du questionnaire. Cela nous indique que l'attrition peut être associée à la longueur du questionnaire. En effet, 159 personnes ont répondu jusqu'à la question 69 du questionnaire versus 517 participants qui ont fermé le lien du questionnaire sans le compléter jusqu'à cette question (pour un total de 675 répondants au questionnaire OLBI).

Toutefois, afin de nous assurer que ces participantes ne sont pas différentes des participantes ayant rempli le questionnaire jusqu'à la fin, nous avons effectué des analyses afin de vérifier s'il y avait des différences significatives.

Ces analyses se sont avérées statistiquement non significatives en ce qui concerne nos variables dépendantes, c'est-à-dire l'épuisement, le désengagement et l'épuisement professionnel. De plus, nous avons aussi effectué des analyses concernant le questionnaire *Areas of Work Life Survey* (AWLS) puisqu'il était aussi complété par

beaucoup plus de participants que les autres questionnaires. Le questionnaire AWLS se situait à la page 4 et 5 du questionnaire. De 675 répondants ayant rempli le questionnaire OLBI à la page 3, 547 personnes ont répondu aux questions de l'AWLS à la page 4 et 440 participants ont répondu aux questions de l'AWLS de la page 5. Les résultats des tests-T se sont aussi avérés statistiquement non significatifs. Les résultats de ces analyses, sous forme de tableau récapitulatif, sont situés à l'annexe E.

De plus, nous avons vérifié si l'âge et le sexe des participants étaient différents entre ceux ayant rempli le questionnaire ou non. Il n'existait pas de relation statistiquement significative entre le sexe du répondant et si, oui ou non, il avait complété le questionnaire jusqu'à la question 69 ($\chi 2$ (1) = 0,45; $p > 0,05$). De plus, il n'existait pas de relation significative entre l'âge du répondant et si, oui ou non, il avait complété le questionnaire jusqu'à la question 69 (t (669) = -1,52; $p > 0,05$).

Nous croyons que ces analyses nous ont permis d'utiliser notre échantillon final de 159 participants sans craindre, par exemple, que ceux qui ont répondu jusqu'à la fin soient plus épuisés ou non, plus désengagés ou non ou que la distribution de femmes versus les hommes soit différente.

Données manquantes partielles et aléatoires

Plusieurs types de données manquantes étaient possibles. Parfois, elles sont liées à des questions sensibles auxquelles certaines personnes ne désiraient pas répondre. Dans notre cas, les données manquantes étaient aléatoires et la proportion de valeurs manquante était de 0% à moins de 1% sur l'ensemble des variables. Tel que recommandé par Tabachnick et Fidell (2006, p.63), ces données manquantes ont été remplacées par la moyenne de chaque variable.

Distribution normale et données aberrantes

Finalement, après avoir fait ces analyses, nous devions nous assurer de certains postulats pour utiliser les tests statistiques paramétriques. Par exemple, nous nous sommes assurée qu'il n'y avait pas de données aberrantes et que les distributions étaient normales.

En ce sens, les données ont été observées afin de vérifier les postulats de normalité ainsi que les données aberrantes. Pour ce faire, l'histogramme avec la courbe gaussienne, les scores standardisés ainsi que l'asymétrie et l'aplatissement de chaque échelle ont été analysés. Aucune donnée aberrante n'a été observée. Toutefois, certaines échelles mesurant les variables indépendantes présentaient une asymétrie marquée. Selon les postulats de nos tests utilisés, les variables indépendantes n'avaient pas besoin d'être distribuées normalement. Ce sont plutôt leurs résidus qui devaient l'être. Ainsi, nos variables indépendantes sont demeurées inchangées.

Effets potentiels de certaines variables sociodémographiques sur les variables dépendantes

En premier lieu, nous avons effectué notre passation de questionnaire du 30 mai 2018 à la fin de l'année 2018. Il était important de s'assurer que ces changements de saisons n'aient pas d'effet sur nos variables dépendantes. Pour ce faire, nous avons identifié deux saisons. La première était la saison de l'été s'étendant du 30 mai 2018 au 27 août 2018 (N=118). La seconde saison était l'automne-hiver s'étendant du 18 septembre 2018 au 2 février 2019 (N = 41).

Il n'existait pas de relation statistiquement significative entre la saison où le participant a répondu au questionnaire et l'épuisement (t (157) = -1,13; p > .05). De plus, il n'y avait pas de relation statistiquement significative avec le désengagement (t (157) = -1,80; p > .05) ni avec l'épuisement professionnel (t (157) = -1,69; p > .05). Cela nous a indiqué que nos participants ayant répondu en été ou en automne-hiver n'étaient pas plus épuisés, désengagés ou épuisés professionnellement.

Ensuite, nous avons vérifié s'il pouvait y avoir des différences significatives sur nos variables dépendantes si l'on est un homme (n = 54) ou une femme (n = 92) et en fonction de l'âge du participant.

Afin de vérifier un lien entre le sexe et les variables dépendantes, un Test-T a été effectué. Il n'existait pas de relation statistiquement significative entre le sexe et l'épuisement (t (51,831) = 0,64; p > .05). De plus, il n'y avait pas de relation statistiquement significative avec le désengagement (t (155) = -0,40; p > .05), ni avec l'épuisement professionnel (t (155) = 0,21; p > .05). Cela nous a indiqué que les femmes ou les hommes n'étaient pas plus épuisés, désengagés ou épuisés professionnellement dans notre échantillon.

Finalement, afin de vérifier un lien entre notre variable âge et les variables dépendantes, nous avons effectué une corrélation et aucun lien ne s'est avéré statistiquement significatif comme on peut le constater dans le tableau 5.2. Ce qui nous indique que l'âge n'avait pas de lien avec l'épuisement, le désengagement ou l'épuisement professionnel.

Tableau 5.2

Matrice de corrélation entre l'âge et les variables dépendantes épuisement, désengagement et épuisement professionnel

	1	2	3	4
1 - Âge	1	-0,07	-0,13	-0,12
2 - Épuisement	-0,07	1	0,48**	0,87**
3 - Désengagement	-0,13	0,48**	1	0,85**
4 - Épuisement professionnel	-0,12	0,87**	0,85**	1

Note : **p < 0,01

Effets potentiels du nombre d'événements graves sur les variables dépendantes

Afin de s'assurer que l'épuisement professionnel ressenti par les participants ne soit pas relié à des événements graves tels que la perte d'un enfant ou la maladie d'un proche, des analyses ont été effectuées. Nous avons construit trois groupes. Le premier n'avait eu aucun événement grave dans les 12 derniers mois, le deuxième en avait eu un seul et le troisième en avait eu deux ou plus. L'analyse démontre qu'il n'existe pas de différence statistiquement significative entre les groupes concernant l'épuisement (F (2,157) = 0,01; $p > 0,05$). Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre les groupes concernant le désengagement (F (2,157) = 1,99; $p > 0,05$) et finalement, aucune différence statistiquement significative n'a été rapportée concernant l'épuisement professionnel (F (2,157) = 0,70; $p > 0,05$). Cela nous conforte dans l'idée que l'épuisement professionnel ressenti par les participants provenait de leur emploi et non de facteurs extérieurs.

5.1.6 La présentation des instruments de mesure

En ce qui concerne nos instruments de mesure, nous avons utilisé un questionnaire sociodémographique ainsi que deux échelles concernant les variables dépendantes (l'épuisement professionnel et la détresse psychologique). De plus, 45 échelles et sous-échelles mesurant les variables indépendantes (les demandes et les ressources) ont été insérées dans notre questionnaire. Finalement, nous avions une échelle mesurant une variable contrôle, c'est-à-dire les événements graves dans la vie. Dans cette section, leurs caractéristiques et leur indice de cohérence interne (alpha de Cronbach) seront présentés pour l'échantillon de notre étude. Le questionnaire est présenté à l'annexe F et à l'annexe G on peut retrouver les items correspondants aux échelles originales et les échelles finales après les analyses en composantes principales.

Questionnaire démographique

Un questionnaire démographique regroupant des informations sociobiographiques ainsi que des informations socioprofessionnelles a été créé afin de mesurer plusieurs variables. Ce questionnaire était composé de 25 items permettant de mieux connaitre les participants au point de vue de leur âge, de leur sexe, de leur état civil, de leur scolarité, etc. De plus, des questions associées à l'emploi ont aussi été posées : le nombre d'heures travaillées, le type de quart de travail, le type de restaurant et le nombre d'employés dans l'établissement où ils travaillent. Ce questionnaire servait aussi à contrôler certaines variables si elles s'avéraient significativement liées à nos variables dépendantes.

Les variables dépendantes de l'étude quantitative

Comme il a été mentionné, l'Étude 2 - quantitative est constituée de deux variables dépendantes, l'épuisement professionnel (OLBI) et la détresse psychologique (IDPESQ-14).

OLBI : Échelle de l'épuisement professionnel

Demerouti *et al.* (2001) ont construit un outil basé sur la théorie reliée au modèle des demandes et ressources en emploi. L'*Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) sert à mesurer l'épuisement professionnel et la version validée en français au Québec sera utilisée dans cette recherche (Chevrier, 2009). L'instrument comprend deux dimensions, c'est-à-dire l'épuisement (8 items) et le désengagement (8 items).

La première, l'épuisement, est définie comme la conséquence d'un stress physique, psychologique ou émotionnel intense (Demerouti *et al.*, 2001) et la deuxième dimension, le désengagement, est définie comme la distanciation face à son travail et le fait de ressentir des émotions ou des attitudes négatives envers celui-ci ou l'objet de celui-ci (Demerouti *et al.*, 2001). Les participants ont répondu en indiquant leur degré d'accord sur une échelle paire de Likert graduée de 1 (pas du tout d'accord) à 4 (tout à fait d'accord) à chacun des 16 énoncés.

Demerouti et Nachreiner (1999) ont effectué la première validation de l'outil original dans le cadre d'une étude indépendante composée d'un échantillon de 374 participants allemands œuvrant en relation d'aide ou comme col bleu. Un alpha de 0,82 a été obtenu pour la dimension de l'épuisement et un alpha de 0,83 pour la dimension du

désengagement. La validité discriminante ainsi que la validité convergente ont été confirmées. Finalement, une analyse factorielle a confirmé l'existence des deux dimensions. Ensuite, Demerouti *et al.* (2002) ont répété l'expérience auprès d'un échantillon grec de 232 sujets exerçant des rôles de gestionnaires, banquiers, secrétaires, chimistes, vétérinaires, etc. Ils ont observé une structure factorielle à deux facteurs et ils ont obtenu un alpha de 0,73 pour l'épuisement et 0,83 pour le désengagement.

Pour la version française québécoise, Chevrier (2009) a utilisé une procédure de traduction modifiée du double aveugle auprès de 84 participants œuvrant dans divers postes d'une compagnie québécoise de restauration. L'analyse factorielle a confirmé la présence des deux dimensions et des alphas de 0,81 pour l'épuisement et de 0,69 pour le désengagement ont été obtenus. L'alpha pour l'OLBI dans son ensemble était de 0,80. La version complète en français de l'instrument est présentée dans le questionnaire à l'annexe F. Dans le tableau 5.3, les propriétés de l'OLBI sont présentées ainsi que les alphas de Cronbach liés à notre échantillon.

Tableau 5.3

Propriétés de l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Demerouti et al., 2001)

Dimensions	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Min	Max	α
Épuisement	2,32	0,47	1 à 4	1,00	3,38	0,77
Désengagement	2,24	0,44	1 à 4	1,13	3,50	0,66
Épuisement professionnel	2,28	0,39	1 à 4	1,25	3,38	0,80

IDPESQ-14 : Questionnaire sur la détresse psychologique

Afin de mieux nous représenter la santé mentale des serveuses québécoises, nous avons décidé d'utiliser l'inventaire IDPESQ-14 (Index de détresse psychologique de l'enquête santé Québec, 14 items) afin de mesurer la détresse psychologique de ces dernières. Son score peut être interprété comme unidimensionnel ou selon les sous-échelles suivantes: anxiété, irritabilité, dépression et désordre cognitif. Cet instrument nous semblait vraiment très intéressant à utiliser dans notre étude, car Boyer *et al.* (1993) ont déterminé des normes qui permettent de mesurer la prévalence du niveau de détresse psychologique " sévère " dans un échantillon québécois, mais il est important de noter que cet outil ne mesure pas les troubles psychiatriques. Ces auteurs mentionnent qu'un score ≥ 26,19 est signe d'une détresse psychologique sévère. En effet, l'index de détresse psychologique ne diagnostique aucun trouble, mais il évalue plutôt la probabilité qu'une personne se trouve à un niveau de détresse psychologique nécessitant l'intervention d'un professionnel qualifié (Tousignant et Kovess, 1985).

Une version à 29 items (IDPESQ-29) ainsi qu'une version réduite (IDPESQ-14) sont disponibles. Dans cette recherche, la version à 14 items a été utilisée, car elle permettait une passation plus courte. Cela n'a pas nui aux résultats, car, selon Préville *et al.* (1992), le coefficient alpha est de 0,92 pour l'IDPESQ-29 et de 0,89 pour l'IDPESQ-14. Chevrier (2009) a obtenu un alpha de 0,88 pour l'échelle totale à 14 items. De plus, les alphas pour les différentes sous-échelles sont de 0,81/0,87 pour l'échelle de dépression, de 0,74/0,81 pour l'échelle d'anxiété, de 0,75/0,73 pour l'échelle des problèmes cognitifs et de 0,71/0,79 pour l'échelle d'irritabilité (respectivement dans les études de Chevrier, 2009 et Préville *et al.*, 1992 pour la version à 14 items).

Cet inventaire a servi, en autre, à mesurer la détresse psychologique chez les serveuses afin de s'assurer de sa concordance avec l'OLBI. Notons que Lévesque, Blais et Hess

(2004) ont obtenu un lien significatif ($p < 0,001$) entre la dimension de l'épuisement émotionnel du MBI et l'IDPESQ-29 (version longue) de $r = 0,50$. Finalement, nos participants ont indiqué à quelle fréquence ils ressentaient les 14 symptômes sur une échelle de Likert graduée de 0 (jamais) à 3 (très souvent). Le tableau 5.4 présente les propriétés de l'échelle et ses sous-échelles.

Tableau 5.4

Propriétés de l'IDPESQ-14

Échelles	*M*	*É.-T.*	Médiane	Valeurs possibles	Min	Max	α
Total	35,93	19,58	33,33	1 à 100	0,00	95,24	0,92
Dépression	33,08	22,30	33,33	1 à 100	0,00	100	0,85
Anxiété	43,59	25,26	38,89	1 à 100	0,00	100	0,80
Problèmes cognitifs	32,69	25,39	33,33	1 à 100	0,00	100	0,87
Irritabilité	35,36	23,06	33,33	1 à 100	0,00	100	0,85

Les variables indépendantes de l'étude quantitative

Comme il a aussi été mentionné, l'Étude 2 - quantitative est constituée de 45 variables indépendantes. En effet, nous avions 27 échelles et sous-échelles mesurant les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles ainsi que 18 échelles et sous-échelles mesurant les ressources organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche et spécifiques au travail de serveuses.

AWLS : Échelle des six risques psychosociaux explicatifs de l'épuisement professionnel

L'*Areas of work life survey* (AWLS) 4e édition de Leiter et Maslach (2006) a été créé afin de mesurer six risques psychosociaux (RPS) pouvant influencer le développement de l'épuisement professionnel, c'est-à-dire que l'échelle est divisée en 6 dimensions, la charge de travail, le contrôle, la reconnaissance, la communauté, la justice et la cohérence des valeurs.

La première dimension de l'échelle, la plus étudiée, est la charge de travail (6 items). D'une part, la personne a trop de choses à faire en peu de temps et a peu d'opportunités de se reposer afin de retrouver son équilibre (Maslash et Goldberg, 1998). D'autre part, la surcharge peut venir du fait que le travail est émotionnellement exigeant, comme lorsque l'on doit démontrer des émotions que l'on ne ressent pas (Maslach *et al.*, 2001). Une charge de travail gérable permet de poursuivre ses objectifs de carrière et de se développer professionnellement, ce qui n'est pas le cas quand les demandes dépassent la capacité d'adaptation ou les limites de la personne (Leiter et Maslach, 2006). Cette dimension est la plus associée à la composante de l'épuisement émotionnel du MBI (Maslach *et al.*, 2001) et elle sera considérée comme une demande organisationnelle.

La deuxième dimension est celle du contrôle sur son travail (3 items). Les êtres humains aiment utiliser leurs habiletés à résoudre des problèmes et ils aiment, en général, avoir la possibilité de prendre des décisions. Ils désirent avoir de l'influence dans le processus décisionnel afin d'accomplir leurs tâches et leurs responsabilités (Maslach *et al.*, 2001; Leiter et Maslach, 2006). Le contrôle sera considéré comme une ressource liée à la tâche.

La troisième dimension concerne la reconnaissance (4 items) qui réfère à la reconnaissance, financière et/ou sociale, pour les contributions au travail (Leiter et Maslach, 2006). Dans le cas de l'épuisement professionnel, l'employé manque de reconnaissance appropriée pour le travail effectué ou juge que son travail est dévalué (Maslash et Goldberg, 1998). De plus, un système de reconnaissance cohérent indique clairement ce que l'organisation valorise comme résultats (Leiter et Maslach, 2006). La reconnaissance sera considérée comme une ressource interpersonnelle.

La quatrième dimension est la communauté (5 items), plus précisément la qualité de l'environnement social (Leiter et Maslach, 2006). L'épuisement professionnel peut être favorisé quand l'employé perd la connexion avec les autres membres de l'organisation. Il y a dans ce cas un manque de cohésion sociale au travail. Dans certaines organisations, on va même jusqu'à isoler ou rendre les relations impersonnelles (Maslach *et al.*, 2001). La communauté sera considérée comme une ressource interpersonnelle.

La cinquième dimension est la justice organisationnelle (6 items), c'est-à-dire la distribution des ressources selon des procédures justes et équitables. Il y a injustice quand il y a iniquité dans la distribution de la charge de travail ou du salaire ou encore quand les évaluations ou les promotions sont données de façon inappropriée (Maslash et Goldberg, 1998; Maslach *et al.*, 2001). L'injustice perçue exacerbe l'épuisement professionnel de deux façons : en drainant l'énergie émotionnelle de l'individu ou en créant chez lui un profond sentiment de cynisme (Maslach *et al.*, 2001). La justice sera considérée comme une ressource organisationnelle.

La dernière dimension relative à l'épuisement professionnel concerne la cohérence des valeurs (5 items), plus particulièrement un conflit entre les valeurs organisationnelles et personnelles (Maslach *et al.*, 2001). L'adéquation entre les valeurs organisationnelles et individuelles amène un désir d'engagement (Leiter et Maslach,

2006). Le cas inverse peut devenir problématique et favoriser l'épuisement professionnel en menant les employés vers le cynisme. Cela peut provenir aussi d'une discordance entre les valeurs fixées dans leur mission d'organisation et la réalité (Maslash et Goldberg, 1998; Maslach *et al.*, 2001) ou encore entre les valeurs prescrites et réelles (Leiter et Maslach, 2006). La cohérence des valeurs sera considérée comme une ressource organisationnelle.

Cet instrument est le fruit de plusieurs années de recherche de la part des deux auteurs et correspond à la synthèse de leurs résultats. Le manuel de l'AWLS présente plusieurs informations, dont des points de coupure pour chaque sous-échelle. Ces derniers ont été établis sur plusieurs échantillons pour un total de 16 679 participants.

En outre, cette échelle est constituée de 29 énoncés et elle a été validée dans divers pays et occupations (Leiter et Maslach, 2006). Elle produit un score distinct pour chacune de ses dimensions, c'est-à-dire la charge de travail (alpha 0,74), le contrôle (alpha 0,67), la reconnaissance (alpha 0,78), la communauté (alpha 0,80), la justice (alpha 0,80) et la cohérence des valeurs (alpha 0,72) (Leiter et Maslach, 2006). Les participants doivent répondre en indiquant leur degré d'accord selon une échelle graduée de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement en accord). L'instrument a été déjà traduit de l'anglais vers le français par un traducteur francophone bilingue et cette version a été retraduite dans la langue originale par un traducteur anglophone bilingue afin de s'assurer de sa concordance en suivant la procédure de traduction modifiée du double aveugle. La version complète en français de l'instrument est présentée dans le questionnaire à l'annexe F. Dans le tableau 5.5, les propriétés de l'AWLS sont présentées ainsi que les alphas de Cronbach liés à notre échantillon.

Tableau 5.5

Propriétés de l'Areas of Worklife Survey Manual (Leiter et Maslach, 2006)

Sous-échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Charge de travail	3,20	0,69	1 à 5	1,33	4,83	0,76
Contrôle	3,76	0,89	1 à 5	1,00	5,00	0,76
Reconnaissance	3,72	0,93	1 à 5	1,00	5,00	0,92
Communauté	3,62	0,73	1 à 5	1,60	5,00	0,79
Justice	2,93	0,84	1 à 5	1,00	4,67	0,81
Cohérence des valeurs	3,45	0,83	1 à 5	1,20	5,00	0,83

Les échelles mesurant les demandes physiques

Afin de mesurer les demandes physiques, les échelles des charges déséquilibrées et des stresseurs environnementaux du questionnaire *Instrument for stress-related job analysis* (ISTA, Version 6.0) (Semmer, Zapf et Dunckel, 1995) ont été utilisées. Aucune étude utilisant ces échelles n'a été répertoriée.

En plus des échelles du questionnaire ISTA, des questions concernant les stresseurs environnementaux, la marche prolongée, la position debout prolongée, les torsions du corps, le transport de charges, l'utilisation d'escaliers et le travail à la limite de son

corps ont été créées et ajoutées au questionnaire afin de mieux refléter le métier de serveuse. À partir des analyses en composantes principales qui ont été effectuées ainsi que les analyses de cohérence interne, les échelles ont été regroupées et certains items éliminés afin de former des échelles valides et fidèles pour notre échantillon.

Tableau 5.6

Propriétés des échelles mesurant les demandes physiques

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Torsions physiques	4,03	0,98	1 à 5	1,00	5,00	0,79
Variété de mouvements	3,97	0,75	1 à 5	1,50	5,00	0,76
Marche prolongée et rapide	4,84	0,34	1 à 5	2,75	5,00	0,80
Bras en extension	4,10	1,09	1 à 5	1,00	5,00	0,82
Transport de charges	3,36	0,67	1 à 5	1,33	5,00	0,62
Limite et douleurs	3,20	1,13	1 à 5	1,00	5,00	0,72
Stresseurs environnementaux	3,03	0,75	1 à 5	1,38	4,90	0,91

Le tableau 5.6 présente les propriétés de chaque échelle. De plus, les analyses en composantes principales sont présentées à l'annexe B. Les échelles retenues comme valides et fidèles étaient les torsions physiques (3 items), la variété de mouvements (4 items), la marche prolongée et rapide (4 items), l'extension des bras (2 items), le transport de charges (6 items), le travail à la limite de son corps avec douleurs (2 items) et les stresseurs environnementaux (21 items). Ces échelles sont soit graduées sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)) ou sous forme de situation A versus B où le participant doit choisir sur une

échelle de 1 à 5 la concordance avec sa réalité ou encore sur une échelle allant de 1 (très peu typique) à 5 (très typique).

Il est à noter que le questionnaire Nordique mesurant le nombre de sites de douleur était aussi considéré comme une demande physique. Il sera présenté dans la prochaine section.

Questionnaire Nordique

Le questionnaire Nordique a été créé par Kuorinka *et al.* (1987) afin de mesurer les troubles et symptômes musculosquelettiques en milieu de travail. Nous avons utilisé qu'une partie de l'instrument, celle qui questionne les sites de douleurs. Nous avons précisé qu'il fallait que le participant mentionne des sites de douleurs ressentis dans le dernier mois et cela, en lien avec diverses régions du corps répertoriées par le questionnaire Nordique. Nous avons éliminé des questions concernant le poids, la taille ou les antécédents médicaux puisque ces informations n'étaient pas pertinentes à nos objectifs de recherche. L'échelle est composée de 10 items représentant chacun des endroits sur le corps du répondant. Les participants ont répondu en utilisant une échelle présentant les possibilités suivantes : 0 = aucun site de douleur, 1 = un site de douleur à gauche ou à droite et 2 = deux sites de douleurs sur la même partie du corps (gauche ET droite). Le tableau 5.7 présente les propriétés de cette échelle.

Tableau 5.7

Propriétés du questionnaire Nordique

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Nombre de sites de douleurs	9,63	4,61	0 à 20	0,00	20,00	0,72

Les échelles mesurant les demandes cognitives

Les demandes cognitives ne sont pas simples à mesurer dans un questionnaire, car elles sont habituellement mesurées par des tests cognitifs standardisés (Monette et Bigras, 2008). L'échelle de la concentration du questionnaire *Instrument for stress-related job analysis* (ISTA, Version 6.0) (Semmer Zapf et Dunckel, 1995) a été utilisée[134]. Selon les études répertoriées, l'alpha de Cronbach de l'échelle de la concentration version anglaise varie entre 0,58 et 0,74 (Dormann et Zapf, 2004; Zapf, 1993). Pour la version française, l'alpha est de 0,68 et 0,81 (Grebner *et al.*, 2003). De plus, des questions sur la conscience périphérique ainsi que sur la planification et la priorisation ont été créées et ajoutées au questionnaire. À partir des analyses en composantes principales qui ont été effectuées ainsi que les analyses de cohérence interne, les échelles ont été regroupées et certains items ont été éliminés.

La première demande cognitive, nommée « fonctions cognitives », regroupe la concentration, la mémorisation ainsi que la conscience périphérique. En effet, il peut être difficile de séparer les fonctions cognitives, car elles sont très entrelacées du point de vue neuropsychologique. Cette nouvelle mesure est composée de six questions

[134] Il faut préciser que la version française du questionnaire ISTA a été fournie gracieusement par l'un des auteurs, M. Semmer, et sa collègue, Mme Grebner, le 9 juillet 2017 par courriel.

graduées sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent : plusieurs fois par heure).

La deuxième demande cognitive est la planification-priorisation des tâches à effectuer ainsi que la séquence de pas (planifier les allers-retours dans le restaurant lorsque la serveuse marche). Cette nouvelle échelle est composée de 4 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)). Le tableau 5.8 présente les propriétés de ces deux échelles. De plus, les analyses en composantes principales sont présentées à l'annexe B.

Tableau 5.8

Propriétés des échelles mesurant les demandes cognitives

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Planification et priorisation	3,89	0,83	1 à 5	1,25	5,00	0,69
Fonctions cognitives	4,24	0,66	1 à 5	1,50	5,00	0,76

Les échelles mesurant les demandes émotionnelles

En ce qui concerne les demandes émotionnelles, l'échelle de Francfort sur le travail émotionnel a été utilisée. De plus, d'autres échelles mesurant des concepts reliés au travail émotionnel ont été créées. Ces échelles sont présentées dans cette section.

FEWS : Échelle de Francfort sur le travail émotionnel

L'échelle du travail émotionnel de Francfort (*Frankfurt Emotion Work Scale*) (FEWS 4.0 ; Zapf *et al.*, 1999) a permis de mesurer plusieurs demandes reliées au métier de serveuses ainsi que des ressources. Cet instrument, contenant 11 sous-échelles, a été choisi afin de mesurer, principalement le travail émotionnel des serveuses québécoises, car il a été validé et utilisé dans maintes études (Giardini et Frese, 2006; Kovacs, Kovacs et Hegedus, 2010; Lewig et Dollard, 2003; Martinez-Inigo, Totterdell, Alcover et Holman, 2007; Wegge, Van Dick et von Bernstorff, 2010; Zapf et Holz, 2006; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini et Holz, 2001).

Les sous-échelles suivantes ont permis de mesurer des demandes émotionnelles : la fréquence des émotions positives (EP) (α = 0,34 à 0,90), la fréquence des émotions négatives (EV) (α = 0,56 à 0,82) et la fréquence des émotions neutres (EW) (α = 0,80) sont en lien avec la fréquence de démonstration de chaque type d'émotion ainsi qu'avec la capacité de les gérer (Zapf *et al.*, 1999). Cette fréquence de démonstration des émotions fait référence aux types de travail émotionnel, c'est-à-dire, respectivement, le travail émotionnel différentiateur, dissimulateur et intégrateur. Pour sa part, l'exigence de sensibilité (ES) (α = 0,26 à 0,92) concerne la nécessité de reconnaitre les sentiments des clients et d'y être sensible (Giardini et Frese, 2006; Zapf et Holz, 2006) et l'empathie (EA) (α = 0,69 à 0,85) mesure à quelle fréquence la nécessité de démontrer de l'empathie envers les clients incombe au travailleur (Giardini et Frese, 2006). Finalement, l'ampleur du contact client (EU) (α = non disponible) concerne le temps que les employés consacrent au contact avec les clients.

La sous-échelle des normes émotionnelles (EN) (α = non disponible), pour sa part, réfère à la transmission des règles concernant le travail émotionnel, c'est-à-dire la

manière dont les employés doivent gérer leurs émotions dans le cadre de leur emploi. Elle a été considérée comme une demande organisationnelle.

Les sous-échelles suivantes ont été considérées comme des ressources liées à la tâche : le contrôle lié à l'expression émotionnelle (EK) (α = 0,67 à 0,72) vient quantifier à quel point un employé peut décider ou non de démontrer ses émotions (Zapf *et al.*, 1999) et la marge de manœuvre interactionnelle (EH) (α = 0,24 à 0,90) mesure l'autonomie au travail et réfère au degré d'influence que possède l'employé à décider ou non de cesser ses interactions avec les clients (Zapf *et al.*, 1999).

Finalement, les sous-échelles de la dissonance émotionnelle et de la fréquence des émotions spécifiques de cet instrument n'ont pas été utilisées telles qu'elles, les mesures utilisées seront présentées tout de suite après.

La plupart de ces sous-échelles sont composées d'items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)) ou encore sous forme de situation A versus B où le participant doit choisir sur une échelle de 1 à 5 la concordance avec sa réalité. Dans le tableau 5.9, les propriétés des sous-échelles du FEWS sont présentées ainsi que les alphas de Cronbach liés à notre échantillon et la version complète, en français, de l'instrument est présentée dans le questionnaire à l'annexe F.

Tableau 5.9

Propriétés de l'échelle Frankfurt Emotion Work Scales : Échelles de travail émotionnel de Francfort (FEWS 4.0 ; Zapf et al., 1999)

Sous-échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Fréquence des émotions positives	4,24	0,49	1 à 5	2,80	5,00	0,50
Fréquence des émotions négatives	1,46	0,44	1 à 5	1,00	4,29	0,71
Fréquence des émotions neutres	2,78	0,75	1 à 5	1,00	5,00	0,48
Exigences de sensibilité	3,64	0,90	1 à 5	1,00	5,00	0,77
Empathie	3,68	0,77	1 à 5	1,00	5,00	0,63
Ampleur du contact avec les clients	3,84	0,58	1 à 5	2,00	5,00	0,53
Normes émotionnelles	3,16	0,64	1 à 5	1,63	4,88	0,63
Contrôle lié à l'expression émotionnelle	3,73	0,87	1 à 5	1,00	5,00	0,68
Marge de manœuvre interactionnelle	3,79	0,81	1 à 5	1,00	5,00	0,72

Autres échelles mesurant les demandes émotionnelles

Dans le cadre de cette Étude 2 - quantitative, les demandes émotionnelles répertoriées dans l'Étude 1 - qualitative ont été utilisées afin de créer cinq nouvelles échelles, c'est-à-dire l'échelle des émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients, l'échelle des émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients, l'échelle des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail, l'échelle de la dissonance émotionnelle finale ainsi que l'échelle de la demande émotionnelle liée au sexisme au travail.

Les échelles des émotions spécifiques

L'échelle du travail émotionnel de Francfort (FEWS) est composée d'une échelle mesurant la fréquence de démonstration de diverses émotions spécifiques aux clients. Ces émotions peuvent être positives (ex. : joie ou sympathie, travail émotionnel intégrateur) ou négatives (ex : colère ou déception, travail émotionnel différentiateur). Considérant que le travail intégrateur et le travail différentiateur n'impliquent pas les mêmes conséquences pour l'employé, des analyses en composantes principales ont été réalisées afin de s'assurer d'utiliser des échelles valides et fidèles. Nous avons obtenu deux sous-échelles.

La sous-échelle des émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients concerne la fréquence de démonstration à la clientèle des émotions positives suivantes : l'empathie, la compassion, la sympathie, la reconnaissance, l'espoir et l'amabilité. Cette nouvelle mesure est composée de 6 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

La sous-échelle des émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients concerne la fréquence de démonstration à la clientèle des émotions négatives suivantes : la colère et l'agressivité. Cette nouvelle mesure est composée de 2 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

De plus, nous avons créé une autre échelle des émotions spécifiques. Cette dernière mesure les mêmes émotions, mais elle est axée sur les émotions ressenties au travail ou à cause du travail. Cette échelle a été décomposée en trois échelles en fonction des analyses en composantes principales. La première est l'échelle des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail et elle concerne la fréquence du ressenti des émotions négatives suivantes : la colère, la déception et l'agressivité. Cette sous-échelle est composée de 2 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

Prenant en considération les règles d'affichage des émotions du métier de serveuse, démontrer des émotions négatives telles que la colère ou l'agressivité aux clients n'est pas acceptable. Telle qu'elle est formulée, la question sur les émotions ressenties au travail ou à cause du travail ne concerne pas directement les clients. En revanche, si la serveuse ressent de la colère au travail, par exemple en raison d'un conflit avec un collègue, elle doit réguler son émotion, ou du moins son expression, afin de ne pas la montrer aux clients et nuire à leur satisfaction. Cet exemple a été donné par Whyte (1948) afin d'expliquer l'importance des liens positifs avec les collègues et les gestionnaires. Cette nouvelle mesure a donc été considérée comme une demande, car les serveuses devaient effectuer un travail émotionnel afin de réguler leurs émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail et cela, peu importe les raisons ou les déclencheurs.

Le tableau 5.10 présente les propriétés des trois échelles des émotions spécifiques créées et les analyses en composantes principales effectuées pour construire ces échelles sont présentées à l'annexe B.

Tableau 5.10

Propriétés des échelles mesurant les émotions spécifiques

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients	3,64	0,70	1 à 5	1,67	5,00	0,81
Émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients	1,15	0,45	1 à 5	1,00	5,00	0,76
Émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail	2,17	0,97	1 à 5	1,00	5,00	0,90

L'échelle de la dissonance émotionnelle finale et de la demande émotionnelle liée au sexisme au travail

Comme il a été mentionné, nous n'avons pas utilisé l'échelle de la dissonance émotionnelle du FEWS telle qu'elle a été construite, car nous avons créé six items supplémentaires afin de refléter clairement ce que les 18 serveuses ont mentionné lors des entrevues. Des analyses en composantes principales ainsi que des analyses de cohérence interne ont été réalisées afin de s'assurer d'avoir la meilleure échelle possible pour notre Étude 2 - quantitative. Ce choix se justifie par le fait que le métier

de serveuse est un travail qui expose les serveuses au travail émotionnel constant. La dissonance émotionnelle est une demande importante du travail émotionnel puisque c'est celle qui corrèle le plus avec l'épuisement professionnel (Andela *et al.*, 2015). Ainsi donc, l'échelle du FEWS a été analysée conjointement avec les six items créés et les analyses démontrent une meilleure structure interne et une meilleure cohérence interne de la nouvelle échelle créée à partir de certains items du FEWS et de certains items créés par la chercheuse. Dans le tableau 4.14, nous pouvons constater que l'alpha pour la nouvelle échelle est supérieur à celle du FEWS seul. La nouvelle mesure est composée de 7 questions graduées sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)). Enfin, la définition de la dissonance émotionnelle retenue pour cette nouvelle échelle est la même que celle du FEWS, c'est-à-dire qu'elle réfère à l'expression de sentiments non ressentis ou encore à la suppression des émotions ressenties, car elles ne sont pas désirées par l'organisation dans le cadre de l'emploi (Zapf et Holz, 2006).

Finalement, une dernière échelle mesurant des demandes émotionnelles a été créée, c'est-à-dire la demande émotionnelle liée au sexisme au travail qui réfère à des commentaires sexistes reçus de la part des gestionnaires concernant soi-même ou encore ses collègues. Nous considérions que la serveuse doit aussi utiliser le travail émotionnel pour faire face à des commentaires sexistes provenant de ses gestionnaires, car elle doit gérer ses émotions dans le cadre de son emploi. Cette nouvelle mesure est composée de 2 questions graduées sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent : plusieurs fois par heure).

Il est à noter que l'échelle de la demande émotionnelle liée au racisme au travail qui concernait des commentaires racistes de la part des gestionnaires envers l'employé ou des collègues n'a pas présenté de bons résultats en ce qui concerne les indices de validité et de fidélité. Ainsi, nous avons décidé de ne pas l'utiliser.

Le tableau 5.11 présente les propriétés de ces deux échelles en plus de comparer l'échelle de la dissonance émotionnelle du FEWS et celle nouvellement créée. Finalement, les analyses en composantes principales pour ces échelles sont présentées à l'annexe B.

Tableau 5.11

Propriétés des échelles mesurant certaines demandes émotionnelles

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Dissonance émotionnelle (FEWS)	3,49	0,86	1 à 5	1,00	5,00	0,80
Dissonance émotionnelle	3,28	0,90	1 à 5	1,00	5,00	0,86
Demande émotionnelle liée au sexisme au travail	1,29	0,68	1 à 5	1,00	5,00	0,88

Les échelles mesurant les demandes organisationnelles

Afin de mesurer les demandes organisationnelles, les échelles de la pression temporelle, des interruptions de tâches et de l'interdépendance entre les collègues du questionnaire *Instrument for stress-related job analysis* (ISTA, Version 6.0) (Semmer, Zapf et Dunckel, 1995) ont été utilisées. Selon les études répertoriées, l'alpha de Cronbach de l'échelle de la pression temporelle varie entre 0,73 et 0,82 pour la version anglaise (Dormann et Zapf, 2004; Zapf, 1993) et pour la version française, l'alpha varie entre 0,68 et 0,81 (Grebner *et al.*, 2003). Concernant l'échelle des interruptions de

tâches, l'alpha de Cronbach varie entre 0,63 et 0,82 pour la version anglaise (Dormann et Zapf, 2004; Zapf, 1993) et entre 0,67 et 0,76 pour la version française (Grebner *et al.*, 2003). En ce qui concerne l'échelle de l'interdépendance, aucune étude l'utilisant n'a été répertoriée.

En plus des échelles du questionnaire ISTA, des questions concernant la pression temporelle et les interruptions de tâches ont été créées et ajoutées au questionnaire afin de mieux refléter le métier de serveuse. À partir des analyses en composantes principales qui ont été effectuées ainsi que les analyses de cohérence interne, les échelles ont été regroupées et certains items éliminés afin de former des échelles valides et fidèles pour notre échantillon.

L'échelle finale de la pression temporelle peut être définie comme une obligation de travailler à un rythme accéléré pour effectuer les tâches requises par l'emploi. Elle est composée de 5 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

L'échelle finale des interruptions de tâches réfère aux interruptions du travail qui peuvent être occasionnées par les collègues, les gestionnaires ou encore par les clients. De plus, ces interruptions peuvent obliger la serveuse à faire des tâches simultanées ou encore à changer de tâche en cours de route. Elle est composée de 6 questions graduées sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

L'échelle de l'interdépendance du questionnaire ISTA, utilisée telle qu'elle représente le niveau de « dépendance » envers les collègues pour effectuer les tâches au travail. Cette interdépendance peut être reliée à la vitesse de travail ou à la qualité du travail. Elle est composée de 4 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (pas du

tout/aucunement) à 5 (énormément) ainsi qu'un item sous forme de situation A versus B où le participant doit choisir sur une échelle de 1 à 5 la concordance avec sa réalité. Une dernière demande organisationnelle a été créée, c'est-à-dire la prescription du travail émotionnel qui fait référence aux directives reçues par la serveuse concernant les règles d'affichage des émotions de la part de leurs gestionnaires, c'est-à-dire, par exemple, d'exprimer seulement des émotions positives au travail. Cette nouvelle échelle est composée de 3 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent : plusieurs fois par heure).

Finalement, la sous-échelle charge de travail du questionnaire AWLS ainsi que la sous-échelle des normes émotionnelles du FEWS, présentées antérieurement, seront aussi considérées comme des demandes organisationnelles.

Le tableau 5.12 présente les propriétés de ces quatre échelles mesurant les demandes organisationnelles. De plus, les analyses en composantes principales sont présentées à l'annexe B.

Tableau 5.12

Propriétés des échelles mesurant les demandes organisationnelles

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Interruptions de tâches	3,63	0,72	1 à 5	1,50	5,00	0,80
Interdépendance	3,76	0,95	1 à 5	1,00	5,00	0,86
Pression temporelle	4,09	0,72	1 à 5	1,60	5,00	0,84
Prescription du travail émotionnel	1,66	1,13	1 à 5	1,00	5,00	0,89

Les échelles mesurant les ressources organisationnelles

Les ressources organisationnelles (conflit travail-vie personnelle, l'insécurité d'emploi, la justice et la cohérence des valeurs) ont été évaluées avec des questionnaires valides et fidèles.

Conflit travail-vie personnelle

Cette échelle développée par Bacharach *et al.*, (1991) évalue le conflit entre le travail et la vie personnelle. Le conflit travail-vie personnelle est défini comme une forme de conflit inter-rôle dans lequel les pressions exercées par le travail et la vie personnelle sont incompatibles à certains égards (Bacharach *et al.*, 1991). Il s'agit d'une échelle à quatre items conçus pour évaluer dans quelle mesure le travail influe sur et/ou perturbe la vie personnelle de l'individu. Cette échelle a été sélectionnée, car elle est sensible à un large éventail de préoccupations personnelles et sociales, et cela, concernant des employés ayant des états civils divers (Célibataire, en couple, etc.) (Bacharach *et al.*, 1991).

La traduction française a été effectuée par la chercheuse et elle a été validée par le directeur de recherche. De plus, une modification aux questions a été effectuée. Chaque item se terminait par « *home, family or social life* », ces mots ont été remplacés par « vie personnelle » pour chaque énoncé. Les participants ont indiqué sur une échelle de 1 (jamais) à 4 (presque toujours). Les alphas de Cronbach obtenus par Bacharach *et al.* (1991) sont de 0,77 et 0,87 pour la version anglaise.

Insécurité d'emploi (*job insecurity index)*

Vander Elst *et al.* (2014) mentionnent qu'il n'y a pas de consensus sur la définition de l'insécurité d'emploi, mais certaines caractéristiques seraient établies. L'insécurité d'emploi serait, en premier lieu, une expérience subjective, tous les employés ne la perçoivent pas de la même façon. Ensuite, elle est un phénomène involontaire, elle ne concerne pas les gens qui désirent travailler sur une base temporaire. Finalement, l'insécurité d'emploi réfère au futur, c'est-à-dire qu'elle concerne autant les menaces ressenties face à la perte de l'emploi, mais aussi les inquiétudes qui y sont reliées (Vander Elst *et al.*, 2014).

L'instrument que nous avons utilisé est le *Job Insecurity Index*[135]. Vander Elst *et al.* (2014) ont effectué une validation de cet instrument dans cinq pays européens, dont la Belgique ($\alpha = 0,85$), les Pays-Bas ($\alpha = 0,88$), l'Espagne ($\alpha = 0,87$), la Suède ($\alpha = 0,82$) et le Royaume-Uni ($\alpha = 0,88$). Les participants ont indiqué sur une échelle de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement d'accord).

Finalement, il est à noter que les sous-échelles de la justice et de la cohérence des valeurs (AWLS) ont aussi été considérées comme des ressources organisationnelles.

Le tableau 5.13 présente les propriétés des échelles mesurant le conflit-vie personnelle et l'insécurité d'emploi.

[135] Il faut préciser que la version française du questionnaire *Job Insecurity Index* a été fournie gracieusement par l'un des auteurs, M. De Witte le 1er août 2017 par courriel.

Tableau 5.13

Propriétés des échelles mesurant le conflit-vie personnelle et l'insécurité d'emploi

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Conflit travail-vie personnelle	2,63	0,79	1 à 4	1,00	4,00	0,91
Insécurité d'emploi	1,72	0,87	1 à 5	1,00	5,00	0,87

Les échelles mesurant les ressources interpersonnelles

Les ressources interpersonnelles (soutien des collègues, soutien de la gestion, soutien organisationnel, reconnaissance et communauté) ont été évaluées avec des questionnaires valides et fidèles.

Soutien social (Karasek)

Afin de mesurer le soutien social, nous avons utilisé la sous-échelle du *Job Content Questionnaire* de Karasek, Triantis et Chaudhry (modèle demandes-contrôle-soutien ; 1982). Cette sous-échelle peut être divisée en deux, le soutien des collègues et le soutien de la gestion, ou encore utilisé comme un tout. Ces échelles mesureront le soutien socioémotionnel et instrumental des gestionnaires et des collègues avec lesquels les serveuses travaillent (Karasek *et al.*, 1982). Nous avons utilisé la version française validée par Niedhammer (2002). Cette version possède de bonnes propriétés psychométriques, soit des alphas de Cronbach de 0,80 pour le soutien total, 0, 86 pour le soutien de la gestion et finalement, 0,77 pour le soutien des collègues (Niedhammer,

2002). Le soutien total (11 items) est compris entre 11 et 44 avec 2 sous-dimensions : le soutien des collègues (6 items) est compris entre 6 et 24 et le soutien de la gestion (items) entre 5 et 20. Des points de coupures sont disponibles pour la population québécoise en lien avec l'EQCOTESST (Vézina *et al.*, 2011). Pour l'échelle du soutien des collègues, le soutien est faible si < 18 et pour le soutien de la gestion, le soutien est faible s'il est < 15. Finalement, nous avons fait le choix de ne pas utiliser les autres sous-échelles du *Job Content Questionnaire*, car nous avions déjà une sous-échelle portant sur le contrôle (AWLS) et les autres échelles ne correspondaient par aux demandes que nous désirions mesurer.

Soutien organisationnel (SPOS)

Ensuite, le questionnaire utilisé pour évaluer le soutien organisationnel était le questionnaire *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS) version française à 8 items[136] (Eisenberger *et al.* 2002). En ce qui concerne le soutien organisationnel, ce dernier décrira la manière dont les serveuses perçoivent que leur organisation ou leur employeur valorisent leur investissement personnel, contribuent à leur bien-être et qu'ils reconnaissent et prennent en compte leurs efforts au travail. (Eisenberger et al., 1986 Eisenberger et al., 1990; Eisenberger et al., 2002). Les participants devaient donner leur accord avec chaque énoncé utilisant une échelle de type Likert à 7 choix (1 fortement en désaccord à 7 fortement d'accord). Finalement, selon la revue de littérature effectuée par Rhoades et Eisenberger (2002), les alphas de Cronbach pour l'échelle du SPOS à 8 items varient entre 0,89 et 0,94. Finalement, il est à noter que les sous-échelles reconnaissance et communauté du questionnaire AWLS, présentées

[136] Il faut préciser la version française du questionnaire SPOS a été fournie gracieusement par l'un des auteurs, M. Eisenberger, et sa collègue, Mme Stinglhamber, le 19 juin 2017 par courriel.

préalablement, ont aussi été considérées comme des ressources interpersonnelles. Le tableau 5.12 présente les propriétés pour les sous-échelles du soutien de Karasek *et al.* (1982) et pour l'échelle du soutien organisationnel perçu d'Eisenberger *et al.* (2002).

Tableau 5.14

Propriétés des échelles mesurant le soutien des collègues et de la gestion (Karasek et al., 1982) et le soutien organisationnel (Eisenberger et al., 2002)

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Soutien des collègues	18,99	2,95	6 à 24	10,00	24,00	0,82
Soutien de la gestion	15,29	3,26	5 à 20	6,00	20,00	0,90
Soutien total	34,29	5,60	11 à 44	17,00	44,00	0,90
Soutien organisationnel	4,93	1,52	1 à 7	1,13	7,00	0,92

Les échelles mesurant les ressources liées à la tâche

Les échelles mesurant les ressources liées à la tâche sont composées d'une nouvelle échelle nommée le manque de ressources matérielles et de trois sous-échelles déjà validées et fidèles.

Le manque de ressources matérielles

Deux items concernant le manque de ressources matérielles ont été créés et ajoutés au questionnaire. À partir des analyses en composantes principales qui ont été effectuées ainsi que des analyses de cohérence interne, une mesure à 3 items s'est avérée valide et fidèle pour notre échantillon. Elle est constituée des deux questions créées et un item du questionnaire ISTA concernant les interruptions (interrompre un travail parce que l'un de vos appareils ne fonctionne pas ou est en panne). Ainsi, cette échelle mesure le manque d'équipements adéquats pour travailler, que ce soit à cause d'une panne ou de son absence. Le manque de ressources matérielles peut concerner les appareils, mais aussi les outils tels que les verres ou les ustensiles. Les participants ont indiqué la fréquence d'apparition de ce phénomène en utilisant une échelle de type Likert à 5 choix allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)). Finalement, il est à noter que les sous-échelles du contrôle (AWLS) et deux sous-échelles du FEWS, le contrôle lié à l'expression émotionnelle et la marge de manœuvre, présentées précédemment, ont aussi été considérées comme des ressources liées à la tâche. Le tableau 5.15 présente les propriétés pour l'échelle du manque de ressources matérielles. De plus, l'analyse en composantes principales pour cette échelle est présentée à l'annexe B.

Tableau 5.15

Propriétés de l'échelle mesurant le manque de ressources matérielles (liée à la tâche)

Échelle	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Manque de ressource matérielle	2,80	1,16	1 à 5	1,00	5,00	0,82

Les échelles mesurant les ressources spécifiques liées au travail de serveuse

Les échelles mesurant les ressources spécifiques au travail de serveuse sont composées de cinq sous-échelles nouvellement créées, c'est-à-dire le manque de pause, le pourboire, les ressources cognitives, le plaisir au travail ainsi que le partage des émotions des autres. Les propriétés des échelles sont présentées dans le tableau 5.16.

Tableau 5.16

Propriétés des échelles mesurant les ressources spécifiques au travail de serveuse

Échelles	*M*	*É.-T.*	Valeurs possibles	Minimum	Maximum	α
Manque de pause	2,67	0,78	1 à 5	1,00	5,00	0,81
Ressources cognitives	4,22	0,86	1 à 5	1,00	5,00	0,84
Pourboires	4,01	0,96	1 à 5	1,00	5,00	N/A
Plaisir au travail	3,95	0,72	1 à 5	1,75	5,00	0,87
Partage des émotions des autres	3,35	0,85	1 à 5	1,00	5,00	0,80

La possibilité de prendre une pause

Dans le cadre des entrevues, plusieurs serveuses ont mentionné avoir de la difficulté à prendre une ou des pauses en lien avec les exigences de leur métier. Elles doivent toujours être à l'affût de ce qui se passe dans leur section, il leur est donc difficile de la quitter pour plusieurs minutes que ce soit pour aller manger un repas, prendre une collation, aller aux toilettes ou s'hydrater. Une échelle à 5 items a donc été créée afin de refléter cette réalité décrite par les serveuses. Les participants ont répondu en utilisant une échelle de type Likert à 5 choix allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent).

Les pourboires

Autant dans la revue de littérature, que dans les entrevues menées lors l'Étude 1 - qualitative, le salaire relié aux pourboires dans le cadre du métier de serveuse semblait être une récompense pour ces dernières. Nous avons donc créé une question concernant la perception d'être équitablement récompensé par ses pourboires en fonction de ses tâches. Les participants ont indiqué leur niveau d'accord avec l'énoncé en utilisant une échelle de type Likert à 5 choix allant de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement d'accord).

L'échelle mesurant les ressources cognitives

Les questions concernant les ressources cognitives demandaient à quel point la serveuse est en mesure de planifier ou d'organiser ses tâches. Il semble que lorsque la serveuse est en mesure de le faire, cela l'aide dans l'accomplissement de ses tâches et devient une ressource pour elle tel que nous l'a démontré Marie-Michelle dans son entrevue. Nous avons donc classé cette échelle comme une ressource. Les participants ont répondu en utilisant une échelle de type Likert à 5 choix allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure).

Le plaisir au travail et le partage des émotions des autres (émotions positives ressenties au travail ou à cause du travail)

Comme il a été mentionné antérieurement, nous avons créé une autre échelle des émotions spécifiques mesurant cette fois les émotions ressenties au travail ou à cause du travail qui a été scindée en trois selon les analyses en composantes principales (Annexe B). La première de ces sous-échelles, celle des émotions spécifiques et négatives, a été présentée dans la section des demandes émotionnelles.

En ce qui concerne les deux autres sous-échelles, celles des émotions spécifiques et *positives* ressenties au travail ou à cause du travail, nous avons décidé qu'il s'agissait de ressources au travail (Fredriskson, 1998 ; 2001 ; Schaufeli et van Rhenen, 2006).

La première sous-échelle des émotions spécifiques et positives ressenties au travail ou à cause du travail a été nommée le plaisir au travail et elle fait référence à la fréquence du ressenti des émotions suivantes : la joie, l'amabilité, la reconnaissance et

l'enthousiasme. Puisque le plaisir est provoqué par des stimuli, ici liés au travail (collègues, clients, périodes achalandées, etc.) tel que démontré dans nos entrevues, et qu'il peut représenter autant des sensations que des émotions positives (Cabanac, 1971), nous croyons que le terme de plaisir au travail est pertinent. Cette nouvelle mesure est composée de 4 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

La seconde sous échelle, le partage des émotions des autres, réfère à la fréquence du ressenti, au travail ou à cause du travail, des émotions suivantes : la sympathie, l'empathie et la compassion. Cette nouvelle mesure est composée de 4 items gradués sur une échelle de Likert allant de 1 (très rarement/jamais) à 5 (très souvent (plusieurs fois par heure)).

Nous précisons que ces émotions positives ressenties au travail peuvent être en lien divers aspects du travail, car elle ne précisait pas les raisons ou les déclencheurs de ces émotions. Par exemple, la serveuse peut ressentir de la joie au travail, car elle a du plaisir avec ses collègues ou encore elle peut ressentir de la compassion pour son gestionnaire qui vit un événement difficile. Le tableau 5.14 présente les propriétés de chaque échelle reliée spécifiquement au travail de serveuse. De plus, les analyses en composantes principales pour ces échelles sont présentées à l'annexe B.

Échelle mesurant une variable contrôle : Événements graves

L'échelle des événements graves est celle utilisée par Statistique Canada dans l'Enquête sociale générale (1998) (Crompton, 2003). À l'origine, elle a été développée par Holmes et Rahe (1967). Les participants doivent indiquer s'ils ont vécu le genre d'événements mentionnés lors de la dernière année (P. ex. : perte d'un enfant ou

violence conjugale). Le total d'événements graves est alors cumulé et comparé entre les participants n'ayant eu aucun événement, ceux en ayant eu un et ceux en ayant eu entre 2 et 4 dans la dernière année. Toutefois, il n'est pas possible de présenter l'alpha.

5.1.7 Récapitulatif des échelles et sous-échelles

Dans le premier tableau 5.17, se retrouvent les variables contrôles ainsi que les variables dépendantes. De plus, à partir d'entrevues menées auprès de 18 serveuses et des analyses statistiques, il a été possible d'identifier les échelles mesurant les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles du métier de serveuse. Celles-ci sont présentées dans le tableau 5.18. Ensuite, à partir de ces mêmes entrevues et des analyses statistiques, il a été possible de déterminer les échelles mesurant les ressources organisationnelles, interpersonnelles, reliées à la tâche et spécifiques au travail de serveuses. Celles-ci sont présentées dans le tableau 5.19.

Tableau 5.17

Récapitulatif des échelles et sous-échelles des variables dépendantes

Échelles	Sous-échelles
L'épuisement professionnel (OLBI)	1. L'épuisement 2. Le désengagement
La détresse psychologique (IDPESQ-14)	1. Dépression 2. Anxiété 3. Problèmes cognitifs 4. Irritabilité

Tableau 5.18

Récapitulatif des échelles et sous-échelles des demandes de l'étude 2 - quantitative

Types de demandes	Demandes
Demandes physiques	1. Les torsions physiques 2. La variété de mouvements 3. La marche prolongée et rapide 4. Les bras en extension 5. Le transport de charges 6. Le travail à la limite du corps avec douleurs 7. Les stresseurs environnementaux 8. Le nombre de sites de douleurs
Demandes cognitives	1. Les fonctions cognitives 2. La planification et la priorisation
Demandes émotionnelles	1. La fréquence des émotions positives 2. La fréquence des émotions négatives 3. La fréquence des émotions neutres 4. Les exigences de sensibilité 5. L'empathie 6. Les émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients 7. Les émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients 8. Les émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail 9. La dissonance émotionnelle 10. La demande émotionnelle liée au sexisme au travail 11. L'ampleur du contact client
Demandes organisationnelles	1. La charge de travail 2. La pression temporelle 3. L'interdépendance 4. Les interruptions de tâches 5. Les normes émotionnelles 6. La prescription du travail émotionnel

Tableau 5.19

Récapitulatif des échelles et sous-échelles des ressources de l'étude 2 - quantitative

Types de ressources	Ressources
Ressources organisationnelles	1. La conciliation travail-famille 2. La justice 3. La cohérence des valeurs 4. L'insécurité d'emploi
Ressources interpersonnelles	1. Le soutien des collègues 2. Le soutien des gestionnaires 3. Le soutien organisationnel 4. La reconnaissance 5. La communauté
Ressources liées à la tâche	1. Le contrôle dans les tâches 2. La marge de manœuvre interactionnelle 3. Le contrôle lié à l'expression émotionnelle 4. Le manque de ressources matérielles
Ressources spécifiques au travail de serveuse	1. La possibilité de prendre une pause 2. Le pourboire 3. Les ressources cognitives 4. Le plaisir au travail 5. Le partage des émotions des autres

Conclusion de la méthodologie quantitative

Comme il a été présenté dans la méthodologie quantitative de l'Étude 2, nous avons porté une attention particulière à chaque étape de validation des échelles utilisées. De plus, une vérification systématique des données obtenues a été réalisée. Les instruments

de mesure utilisés ainsi que leurs propriétés ont été présentés afin de démontrer la rigueur de notre démarche ainsi que la validité et la fiabilité de nos résultats quantitatifs.

5.2 Étude 2 : Résultats quantitatifs

Cette section vise à vérifier si nos hypothèses de recherche sont confirmées ou non. Dans la première section, les caractéristiques des participants seront détaillées et la seconde section traitera des résultats pour chaque échelle de notre questionnaire. Ensuite seront présentées les analyses pour les hypothèses 1 et 2 qui ont été vérifiées à l'aide de corrélations et de régressions linéaires multiples. Dans la seconde section seront dévoilées les analyses des hypothèses 3 et 4 qui ont été examinées à l'aide de modérations. Finalement, nous présenterons les résultats concernant l'épuisement professionnel et la détresse psychologique.

5.2.1 Caractéristiques de l'échantillon quantitatif

Les caractéristiques de l'échantillon seront présentées dans la prochaine partie. Nous présenterons en premier lieu les caractéristiques sociobiographiques, s'en suivront les caractéristiques socioprofessionnelles.

Caractéristiques sociobiographiques

L'échantillon est composé de 158[137] participants, dont 38 sont des hommes (24,2%) et 119 sont des femmes (75,8%) (il existe une valeur manquante pour le sexe). Concernant la répartition de l'âge, notre corpus est composé de participants âgés de 19 ans à 67 ans. Ils ont en moyenne 35 ans (ÉT : 9,9 ans) et la médiane est de 33 ans. 147 de ces répondants sont nés au Québec (93,0%), six sont nés en France (3,8%), une personne est originaire d'une autre province canadienne (0,6%), deux d'un autre pays d'Europe (1,3%), une personne est originaire d'Amérique Latine (0,6%) et une provenait d'un autre pays (0,6%). En ce qui a trait au statut civil, 55 participants sont célibataires (34,8%), 47 sont conjoints de fait (29,7%), 21 personnes sont mariées (13,3%) et 35 sont en couple (22,2%). De plus, 43 des participants ont des enfants à charge (27,2%). Ces données sont présentées dans le tableau 5.20.

À propos du niveau de la scolarité des participants, 10 personnes n'ont pas terminé leur secondaire 5 (6,3%), 36 l'ont terminé (22,8%), 38 personnes n'ont pas complété leurs études collégiales (24,1%), 30 personnes ont terminé leurs études collégiales (19,0%), 17 participants n'ont pas complété leurs études universitaires au premier cycle (10,8%), 23 ont complété leurs études universitaires de 1er cycle (14,6%) et 4 ont entamé ou complété des études de deuxième ou troisième cycle (2,5%). Parmi ces participants, 130 personnes sont droitières (82,8%), 14 sont gauchères (8,9%) et 13 sont ambidextres (8,3%) (il existe une valeur manquante). Ces données sont présentes dans le tableau 5.21.

[137] Il est important de noter que les caractéristiques que nous présenterons font référence à notre échantillon final. En effet, en effectuant les analyses descriptives qui suivent, nous avons découvert qu'une serveuse travaillait dans une résidence pour personnes âgées. Malheureusement, nous avons dû exclure la participante, car elle ne travaille pas dans un restaurant et qu'elle ne recevait pas de pourboire.

Tableau 5.20

Caractéristiques sociobiographiques des participantes à l'Étude 2

Sexe[1]	Hommes	N = 38 (24,2%)
	Femmes	N = 119 (75,8%)
Âge (19 à 67 ans)	Moyenne	35 ans
	Écart-type	9,9 ans
	Médiane	33 ans
Lieu de naissance	Québec (Canada)	N = 147 (93%)
	France	N = 6 (3,8%)
	Autres provinces du Canada	N = 1 (0,6%)
	Autres pays d'Europe	N = 2 (1,3%)
	Amérique Latine	N = 1 (0,6%)
	Autre pays	N = 1 (0,6%)
Statut Civil	Célibataire	N = 55 (34,8%)
	Conjoints de fait	N = 47 (29,7%)
	Mariées	N = 21 (13,3%)
	En couple	N = 35 (22,2%)
Enfants à charge	Oui	N = 43 (27,2%)
	Non	N = 115 (72,8%)

Note. N = 158. [1]Une valeur manquante

Tableau 5.21

Caractéristiques sociobiographiques 2 des participantes à l'Étude 2

Niveau de scolarité	Secondaire 5 non terminé	N = 10 (6,3%)
	Secondaire 5 terminé	N = 36 (22,8%)
	Études collégiales non terminées	N = 38 (24,1%)
	Études collégiales terminées	N = 30 (19%)
	Études universitaires de premier cycle non terminées	N = 17 (10,8%)
	Études universitaires de premier cycle terminées	N = 23 (14,6%)
	Études universitaires de 2e ou 3e cycle terminées ou non	N = 4 (2,5%)
Main dominante[1]	Droite	N = 130 (82,8%)
	Gauche	N = 14 (8,9%)
	Ambidextre	N = 13 (8,3%)

Note. N = 158

Caractéristiques socioprofessionnelles

Lorsque nous analysons les données socioprofessionnelles, nous pouvons aussi constater la diversité de notre échantillon. Quatorze participants travaillent entre 1 et 22 heures par semaine (8,9%), 51 travaillent de 23 à 30 heures par semaine (32,3%) et 93 travaillent plus de 30 heures semaines (58,9%). Le nombre de jours travaillés par semaine varie entre deux et six jours semaine et la moyenne est de 4,4 jours par semaine (ÉT = 0,8 jours; Médiane 5 jours par semaine) (il existe 5 données manquantes). Les

horaires de travail s'avèrent aussi variés, c'est-à-dire que 22 des sujets travaillent seulement de jour (13,9%), 70 seulement de soir (44,3%), 62 alternent de jour et de soir (39,2%) et 4 participants travaillent de nuit (2,5%). De plus, 49 (31,0%) participants sont employés uniquement la semaine, 16 seulement la fin de semaine (10,1%) et 93 d'entre eux travaillent la semaine ainsi que la fin de semaine (58,9%). Ces données sont présentées dans le tableau 5.22.

Tableau 5.22

Caractéristiques socioprofessionnelles des participantes à l'Étude 2

Nombre d'heures par semaine	1 à 22 heures	N = 14 (8,9%)
	23 à 30 heures	N = 51 (32,3%)
	30 heures et plus	N = 93 (58,9%)
Nombre de jours travaillés par semaine[1]	Entre 2 et 6 jours/semaine	
	Moyenne	4,4 jours
	Écart-type	0,8 jour
	Médiane	5 jours
Type d'horaire	Jour	N = 22 (13,9%)
	Soir	N = 70 (44,3%)
	Jour et soir	N = 62 (39,2%)
	Nuit	N = 4 (2,5%)
	Semaine	N = 49 (31%)
	Fin de semaine	N = 16 (10,1%)
	Semaine et fin de semaine	N = 93 (58,9%)

Note. N = 158. [1]Cinq valeurs manquantes

Concernant les types de quarts de travail, 106 (67,1%) participants effectuent majoritairement des quarts de travail complet (ouverture et/ou fermeture)[138], 13 effectuent des quarts de travail courts[139] (1 à 4 heures) (8,2%), 10 personnes travaillent sur des horaires fractionnés[140] par au moins une heure de pause (6,3%) et 29 effectuent des quarts de travail fractionnés par au moins une heure de pause avec un quart de travail court et un quart de travail complet[141] (18,4%). De ceux-ci, 6 participants sont saisonniers (3,8%) alors que les 152 autres (96,2%) travaillent toute l'année.

Le milieu de travail diffère aussi entre les participants. Douze des participants travaillent dans des restaurants syndiqués (7,6%) alors que 146 ne sont pas syndiqués (92,4%).

Ils travaillent dans différents types de restaurants : 44 répondants sont employés dans des restaurants familiaux (27,8%), 41 participants travaillent dans des restaurants haut de gamme (25,9%), 46 serveuses sont employées dans des restos-bar (29,1%), 3 participants travaillent dans des restaurants de type super club[142] (1,9%), une seule personne est employée dans un café avec service aux tables (0,6%), 8 répondants travaillent dans des restaurants à déjeuner (5,1%), 5 participants œuvrent au sein de restaurants sportifs[143] (3,2%), 4 personnes sont employées dans des restaurants d'hôtel (2,5%), 4 répondants travaillent dans des restaurants de type « à volonté »[144] (2,5%) et finalement, deux autres participants œuvrent au sein de restaurants « apportez votre vin » (1,3%). Ces informations sont contenues dans le Tableau 5.23.

---

[138] P.ex. : 7h à 15h (restaurant déjeuné : ouverture et dîner en continu) **ou** 10h à 16h (ouverture et dîner en continu) **ou** 17h à 23h (souper et fermeture en continu)
[139] P.ex. : 11h à 14h (dîner) **ou** 17h à 20h (souper)
[140] P.ex. : 11h à 14h (dîner) **et** 17h à 20h (souper) (*split-shift*)
[141] P.ex. : 11h à 14h (dîner) **et** 17h à 23h (souper et fermeture en continu) (*split-shift*)
[142] Restaurant qui, la fin de semaine, se transforme en bar dansant (*Night life club*)
[143] Restaurant avec beaucoup d'écrans de télévision qui diffuse des parties de sports en continu.
[144] Restaurant qui offre des buffets, soit avec service aux tables ou les serveuses vont chercher les assiettes sur les tables.

Tableau 5.23

Caractéristiques socioprofessionnelles 2 des participantes à l'Étude 2

Quarts de travail	Complet	N = 106 (67,1%)
	Courts	N = 13 (8,2%)
	2 courts séparés par une heure de pause	N = 10 (6,3%)
	1 court et 1 long, séparés par une heure de pause	N = 29 (18,4%)
Saisonniers	Oui	N = 6 (3,8%)
	Non	N = 152 (96,2%)
Syndiqués	Oui	N = 12 (7,6%)
	Non	N = 146 (92,4%)
Type de restaurant	Familiaux	N = 44 (27,8%)
	Haut de gamme	N = 41 (25,9%)
	Resto-bar	N = 46 (29,1%)
	Super Club	N = 3 (1,9%)
	Café avec service aux tables	N = 1 (0,6%)
	Déjeuners	N = 8 (5,1%)
	Sportifs	N = 5 (3,2%)
	Hôtels	N = 4 (2,5%)
	À volonté	N = 4 (2,5%)
	Apportez votre vin	N = 2 (1,3%)

Note. N = 158.

Dans notre échantillon, 62 répondants travaillent dans des restaurants où il y a de 1 à 20 employés (39,2%), 46 où il y a de 21 à 30 employés (29,1%), 31 où il y a de 31 à 50 employés (19,6%), 10 où il y a de 51 à 70 employés (6,3%) et finalement, 9

participants travaillent dans des restaurants où il y a 70 employés et plus (5,7%). Six personnes de l'échantillon ont des liens familiaux avec un gestionnaire ou un propriétaire (3,8%) alors que 152 (96,2%) n'en ont pas. Dans l'échantillon, l'ancienneté varie énormément. Les sujets travaillent pour leur employeur depuis 1 mois jusqu'à 48 ans. La moyenne se situant à 6,09 ans (ÉT 8,36 ans; médiane 3 ans). Concernant l'expérience, les participants travaillent comme serveuse depuis 5 mois à 49 ans. La moyenne se situe à 14,78 ans (ÉT 9,9 ans; médiane 12 ans). Ces données sont présentées dans le tableau 5.24.

Tableau 5.24

Caractéristiques socioprofessionnelles 3 des participantes à l'Étude 2

Nombre d'employés dans le restaurant	1 à 20 employés	N = 62 (39,2%)
	21 à 30 employés	N = 46 (29,1%)
	31 à 50 employés	N = 31 (19,6%)
	51 à 70 employés	N = 10 (6,3%)
	70 employés et plus	N = 9 (5,7%)
Liens familiaux	Oui	N = 6 (3,8%)
	Non	N = 152 (96,2%)
Ancienneté dans l'emploi	1 mois à 48 ans	
	Moyenne	6,09 ans
	Écart-type	8,36 ans
	Médiane	3 ans
Ancienneté dans l'industrie (expérience)	5 mois à 49 ans	
	Moyenne	14,78 ans
	Écart-type	9,9 ans
	Médiane	12 ans

Note. N = 158.

Pour ce qui est des tranches salariales, 11 serveuses gagnent entre 12 000$ et 19 999$ (7,0%), 43 entre 20 000$ et 29 999$ (27,2%), 42 entre 30 000$ et 39 999$ (26,6%), 34 entre 40 000$ et 49 999$ (21,5%), 23 entre 50 000$ et 59 999$ (14,6%), deux entre 60 000$ et 69 999$ (1,3%) et finalement, trois serveuses gagnent plus de 70 000$ par année (1,9%). Le tableau 5.25 présente ces informations.

Tableau 5.25

Caractéristiques socioprofessionnelles 4 des participantes à l'Étude 2

Tranches salariales/an	12 000$ et 19 999$	N = 11 (7%)
	20 000$ et 29 999$	N = 43 (27,2%)
	30 000$ et 39 999$	N = 42 (26,6%)
	40 000$ et 49 999$	N = 34 (21,5%)
	50 000$ et 59 999$	N = 23 (14,6%)
	60 000$ et 69 999$	N = 2 (1,3%)
	70 000$ et plus	N = 3 (1,9%)

Note. N = 158.

Ainsi, si nous regardons les moyennes, le portrait « type » d'une participante serait une femme âgée d'environ 34 ans née au Québec qui serait célibataire et sans enfant. Elle aurait terminé son secondaire 5 ou entamé des études collégiales, elle serait droitière et elle travaillerait dans un milieu urbain. Elle travaillerait plus de 30 heures par semaine, et cela, pendant environ 4 jours et demi. Elle travaillerait probablement plus de soir, la semaine et la fin de semaine. Son horaire serait composé de quarts de travail complet, elle travaillerait à l'année et elle ne serait pas syndiquée. Le type de restaurant dans lequel est évoluerait serait soit familial, haut de gamme ou un resto-bar et le restaurant

serait composé d'un à 30 employés. Elle n'aurait pas de liens familiaux avec ses superviseurs ou les propriétaires du restaurant. Elle travaillerait pour son employeur depuis 6 ans en moyenne et elle évoluerait dans l'industrie depuis presque 15 ans dans l'industrie. Finalement, son salaire annuel net se situerait environ entre 30 000 et 40 000$ par année.

Ainsi, notre échantillon semble diversifié au point de vue de leurs caractéristiques sociobiographiques ainsi que leurs caractéristiques socioprofessionnelles. Nous allons poursuivre avec la présentation d'une synthèse des réponses aux différentes échelles de la recherche.

5.2.2 Synthèse des réponses aux échelles des demandes et des ressources

Dans le cadre des résultats de cette recherche, nous désirons offrir le portrait le plus complet des données obtenues auprès de notre échantillon de serveuses québécoises concernant l'épuisement professionnel. Afin d'alléger le texte, nous avons créé une annexe où sont présentées en détail toutes les réponses aux diverses échelles de notre questionnaire (Annexe I). En ce sens, une synthèse des résultats obtenus à chacune des échelles des demandes et ressources sera présentée dans la prochaine section. Toutefois, nous allons commencer par présenter la méthode que nous avons utilisée pour nous permettre de présenter ces résultats.

En effet, lorsque l'on utilise une mesure constituée de plusieurs items, les données deviennent continues et il n'est plus possible de situer ces dernières sur l'échelle de Likert originale à moins d'avoir des points de coupure déjà établis. Puisque seulement certaines échelles présentaient des points de coupure, nous avons utilisé une méthode décrite par plusieurs auteurs afin de créer des points de repère sur l'échelle de Likert

originale[145] (Baser *et al.*, 2017; Hassan *et al.*, 2017; Hassan, H. et Mansor, N. (s.d.); Jaafar *et al.* 2017; Kamaruddin et Amin, 2007; Lendal, 1997; Narli, 2010; Rashid et Hamzah, 2014; Saari et Rashid, 2013; Şehriban, 2013).

Ces points de coupure permettent de restituer les données continues sur une échelle ordinale. Les diverses auteurs mentionnés proposent des catégories telles que « faible » « modéré » « élevée ». Toutefois, si l'on « coupe » les données continues comme cela, beaucoup d'informations sont perdues (Garland, 1991). Alors nous avons opté en faveur de la méthode permettant de « couper » les données continues en autant de catégories ou de groupes que présente l'échelle de Likert originale. Ainsi, la formule mathématique à utiliser est la suivante :

(X-Y) / N où
X = Nombre le plus élevé de l'échelle de Likert
Y = Nombre le plus bas de l'échelle de Likert
N = Nombre de catégories ou groupes que l'on désire obtenir

Par exemple, si l'on utilise une échelle de Likert à 4 points et que l'on veut respecter le nombre de catégories, donc 4, cela donne (4 – 1) /4 = 0,75. Le tableau 5.26 présente les bornes inférieures et supérieures établissant les points de coupure à utiliser pour catégoriser une échelle de Likert à 4 catégories.

[145] https://www.researchgate.net/post/Which-method-should-I-use-to-present-the-Mean-of-a-5-point-Likert-scale
https://www.researchgate.net/post/Can_some_one_suggest_me_the_way_to_decide_the_cut_off_score_for_a_scale
https://www.researchgate.net/post/How-we-can-find-the-Cut-off-score-of-the-Scale-tool

Tableau 5.26

Points de coupure pour une échelle de Likert à 4 catégories

Bornes inférieures et supérieures	Exemple de correspondance sur une échelle de Likert
1,00 – 1,75	Jamais
1,76 – 2,50	Rarement
2,51 – 3,25	Souvent
3,26 – 4	Presque toujours

Pour sa part, le tableau 5.27 présente les points de coupure pour une échelle de Likert à 5 choix.

Tableau 5.27

Points de coupure pour une échelle de Likert à 5 catégories

Bornes inférieures et supérieures	Exemple de correspondance sur une échelle de Likert
1,00 – 1,80	Très rarement / jamais
1,81 – 2,60	Rarement (Environ 1 fois par semaine)
2,61 – 3,40	Parfois (Environ 1 fois par jour)
3,41 – 4,20	Souvent (Plusieurs fois par jour)
4,21 – 5,00	Très souvent (Plusieurs fois par heure)

Puisque nous avions aussi une échelle de Likert à 7 catégories, les bornes inférieures et supérieures utilisées pour cette dernière sont présentées au tableau 5.28.

Tableau 5.28

Points de coupure pour une échelle du soutien organisationnel (SPOS) (Likert à 7 catégories)

Bornes inférieures et supérieures	Correspondance sur l'échelle de Likert du SPOS
1,00 – 1,86	Fortement en désaccord
1,87 – 2,71	Modérément en désaccord
2,72 – 3,57	Légèrement en désaccord
3,58 – 4,43	Ni en accord ni en désaccord
4,44 – 5,29	Légèrement d'accord
5,30 - 6,14	Modérément d'accord
6,15 - 7,00	Fortement d'accord

Ainsi, en lien avec cette méthode utilisée, nous allons maintenant présenter un récapitulatif des résultats liés aux échelles des demandes et des ressources du métier de serveuse au Québec. Pour des résultats détaillés, ces informations sont consignées à l'annexe I.

En ce qui concerne les demandes physiques, les serveuses rapportent, en très grande majorité, que leur travail requiert souvent d'effectuer des torsions physiques, une variété de mouvement, de la marche prolongée et rapide, de l'extension des bras ainsi que le transport de charges. Elles mentionnent aussi être exposées à des stresseurs environnementaux et travailler à la limite de leur corps en ressentant de la douleur. Ces informations sont consignées dans le tableau 5.29. De plus, au niveau des demandes physiques, elles rapportent ressentir plusieurs endroits douloureux sur leurs corps dans le dernier mois surtout en ce qui concerne le dos (le haut, 76,6% ou le bas, 67,5%) ou la nuque/cou (68,2%).

Tableau 5.29

Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes physiques

Types de demandes physiques	Parfois à Très souvent (Une fois par jour à plusieurs fois par heure)
Torsions physiques	91,1 %
Variété de mouvements	95,6 %
Marche prolongée et rapide	100 %
Extension des bras	89,3 %
Transport de charges	88,6 %
Travail à la limite de son corps avec douleurs	69 %
Stresseurs environnementaux	70,9 %

Dans la même ligne de pensée que les demandes physiques, les serveuses mentionnent utiliser leurs capacités cognitives régulièrement dans le cadre de leur travail tel que le démontre le tableau 5.30.

Tableau 5.30

Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes cognitives

Types de demandes cognitives	Souvent-Très souvent
Fonctions cognitives	91,1 %
Planification-priorisation	79,1 %

En ce qui concerne les demandes émotionnelles, en règle générale, les émotions positives sont largement plus fréquemment démontrées aux clients que les émotions négatives. De plus, peu d'entre elles ressentent du sexisme au travail ou des émotions négatives en lien avec celui-ci. Toutefois, les serveuses rapportent, en majorité, ressentir de la dissonance émotionnelle et être en constante interaction avec les clients. Ces informations sont présentées dans le tableau 5.31.

Tableau 5.31

Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes émotionnelles

Types de demandes émotionnelles	Jamais à Rarement	Souvent à Très souvent
Fréquence des émotions positives		90,5 %
Fréquence des émotions négatives	88,6 %	
Fréquence des émotions neutres	47,4 %	
Exigences de sensibilité		63,9 %
Empathie		65,8 %
Émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients	98,7 %	
Émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients		60,1 %
Émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail	69,6 %	
Dissonance émotionnelle finale		45,6 %
Sexisme au travail	94,4 %	
		De 6 heures à plus de 8 heures par jour
Nombre d'heures en contact avec les clients		53,1%

Pour ce qui est des demandes organisationnelles, légèrement plus que la moitié des serveuses constate une charge de travail importante. En revanche, elles sont d'accord, en règle générale, pour dire qu'elles ressentent une pression temporelle, qu'elles doivent travailler en interdépendance avec leurs collègues et qu'elles sont interrompues dans leurs tâches. Ces informations sont indiquées dans le tableau 5.32.

Tableau 5.32

Récapitulatif des réponses aux échelles des demandes organisationnelles

Types de demandes organisationnelles	D'accord à Tout à fait d'accord
Charge de travail	51,3 %
	Parfois à Très souvent
Interruptions de tâches	88 %
Interdépendance	91,1 %
Pression temporelle	94,9 %

De plus, malgré qu'elles rapportent que les normes émotionnelles sont importantes, elles mentionnent que ces dernières proviennent rarement d'instances formalisées telles que les gestionnaires ou des formations. Elles croient davantage qu'elles les forgent elles-mêmes ou qu'elles sont reliées à l'éthique de leur profession tel que le démontre le tableau 5.33.

Tableau 5.33

Récapitulatif des réponses aux échelles des normes émotionnelles

Normes émotionnelles	Pas du tout - À l'occasion	Souvent à Tout à fait
Importance des normes émotionnelles		63,9 %
Supérieurs	80,3 %	
Formations organisées par l'entreprise	91,7 %	
Formation professionnelle	66,5 %	
Culture de l'entreprise		41,1 %
Éthique de la profession		76 %
Attentes de la société		69 %
Forgées par soi-même		82,2 %
	Jamais à Rarement	
Prescription du travail émotionnel	85,4 %	

En ce qui a trait aux ressources organisationnelles présentées dans le tableau 5.34, les serveuses semblent mitigées quant à la présence d'un conflit travail-vie personnelle, à la présence de justice au travail et au ressenti d'une cohérence de leurs valeurs avec celles de leur organisation. Cependant, elles ne rapportent pas, en majorité, d'insécurité d'emploi.

Tableau 5.34

Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources organisationnelles

	Pas du tout à Un peu	Souvent à Presque toujours
Conflit travail-vie personnelle		55,7 %
	Totalement en désaccord à En désaccord	D'accord à Totalement d'accord
Justice au travail		59,5 %
Cohérence des valeurs		58,9 %
Insécurité d'emploi	85,5 %	

Concernant les ressources interpersonnelles, les serveuses de notre échantillon mentionnent, en majorité, se sentir soutenues par les collègues, la gestion et l'organisation. De plus, elles semblent se sentir reconnues au travail et elles s'accordent pour dire qu'un sens de communauté existe dans leur milieu de travail. Ces données sont indiquées dans le tableau 5.35.

Tableau 5.35

Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources interpersonnelles

	Soutien élevé
Soutien des collègues	70,3 %
Soutien de la gestion	67,1 %
	Légèrement d'accord à Fortement en accord
Soutien organisationnel	62 %
	D'accord à Totalement d'accord
Reconnaissance	69 %
Communauté	70,3 %

Pour ce qui est des ressources liées à la tâche présentées dans le tableau 5.36, les serveuses rapportent, en général, du contrôle sur leurs tâches, dans l'interaction avec les clients et dans l'expression de leurs émotions. Aussi, elles mentionnent, habituellement, avoir les ressources matérielles pour travailler.

Tableau 5.36

Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources liées à la tâche

	Totalement en désaccord à En désaccord	D'accord à Totalement d'accord
Contrôle		55,7 %
	Jamais à Rarement	Souvent à Très souvent
Marge de manœuvre interactionnelle		72,8 %
Contrôle lié à l'expression émotionnelle		69,6 %
	Jamais à Parfois	Souvent à Très souvent
Manque de ressources matérielles	69,7 %	

Finalement, dans le tableau 5.37 nous avons indiqué les données concernant les ressources spécifiques au métier de serveuse. Ces dernières mentionnent se sentir équitablement récompensées par leurs pourboires, mais moins en ce qui concerne leur salaire horaire. De plus, elles mentionnent pouvoir prendre une pause de jamais à parfois. Toutefois, elles sont, majoritairement d'accord pour dire qu'elles sont en mesure d'utiliser leurs ressources cognitives, qu'elles ressentent du plaisir au travail et qu'elles partagent des émotions avec les autres dans le cadre de leur emploi.

Tableau 5.37

Récapitulatif des réponses aux échelles des ressources spécifiques au métier de serveuse

	Totalement en désaccord à ni en accord ni en désaccord	D'accord à Totalement d'accord
Pourboires		79,7 %
Salaire	62,7%	
	Jamais à Parfois	Souvent à Très souvent
Possibilité de prendre une pause	87,3%	
Ressources cognitives		85,5 %
	Jamais à Rarement	Parfois à Très souvent
Plaisir au travail		95 %
Partage des émotions des autres		82 %

Dans les prochaines sections, les résultats pour les hypothèses 1 à 4 seront présentés.

5.2.3 Résultats pour l'hypothèse 1

Rappel de notre première hypothèse : Les demandes existantes dans le travail de serveuse seront positivement reliées à la dimension de l'épuisement.

Ainsi, en lien avec les résultats qualitatifs, le premier objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et

organisationnelles qui contribuent au développement de la dimension de l'épuisement chez les serveuses du Québec.

Afin de tester notre hypothèse, nous avons décidé d'effectuer des régressions linéaires multiples. Afin de connaitre le nombre minimal de participants requis pour réaliser ce type d'analyse, Field (2009, p. 222) recommande deux équations. Il faut choisir le plus grand nombre fourni par les équations. Les équations vont comme suit :

104 + le nombre de variables indépendantes introduites dans la régression
50 + (8 X le nombre de variables indépendantes introduites dans la régression)

Prenant en considération, que nous avions 27 demandes, il aurait été possible de faire une régression linéaire multiple avec un minimum de 266 participants. Puisque nous n'en avons seulement que 158, nous avons décidé d'examiner les résultats par type de demande. Ensuite, les demandes qui sont ressorties comme significativement associées à la dimension de l'épuisement pour chaque type de demande ont été intégrées ensemble dans une dernière régression linéaire multiple. Cela nous a permis de connaitre celles qui demeuraient significativement associées à notre variable dépendante.

De plus, nous avons été questionnée et cela, à juste titre, concernant la possibilité de covariance entre nos deux variables dépendantes, c'est-à-dire les dimensions de l'épuisement et du désengagement de l'OLBI. En effet, ces deux dimensions sont associées statistiquement et significativement ($r = 0{,}48$, $p \leq 0{,}001$) dans une corrélation qui s'approche d'une grande taille d'effet. De plus, nous avons constaté qu'il existe des corrélations importantes entre certaines demandes et la dimension du désengagement (voir annexe J pour les tableaux des corrélations). Ce qui vient aussi supporter la suggestion de prendre en considération la covariance, ce que nous avons fait. Ainsi,

tous les résultats des régressions des demandes prennent en considération la dimension du désengagement.

Afin d'alléger la présentation des résultats quantitatifs, nous avons construit une annexe (Annexe J). Pour chaque type de demande, nous y détaillons un tableau des corrélations entre les demandes et nos deux variables dépendantes (épuisement et désengagement) ainsi que les résultats des régressions pour chaque type de demande en prenant en compte la covariable du désengagement.

À cet égard, dans le présent document, nous allons présenter seulement les résultats obtenus pour la régression linéaire multiple finale qui prend en considération la covariable du désengagement. Cette régression est composée des demandes étant ressorties comme étant les plus associées à la dimension de l'épuisement dans les régressions de chaque type de demande (Annexe J).

La régression linéaire multiple

La méthode de régression linéaire multiple choisie est celle de l'introduction simultanée et forcée des variables indépendantes. Dans ce cas, l'expérimentateur ne prend aucune décision quant à l'ordre dans lequel les variables indépendantes sont entrées dans l'analyse (Field, 2009, p.212). Toutefois, la covariable du désengagement a été introduite dans le premier bloc et les variables indépendantes dans le second bloc.

Afin de s'assurer que les résultats fournis par la régression sont une représentation valide des données, Field (2009, p.214) propose de vérifier les aspects suivants :

1. Multicolinéarité : Afin de réaliser un premier examen de la multicolinéarité, la matrice de corrélation entre les variables indépendantes est extrêmement utile. S'il n'y

a pas de multicolinéarité, il ne devrait pas y avoir de corrélations ($r > 0,9$) entre les variables indépendantes (Field, 2009, p.233).

2. Examiner le tableau d'ANOVA : Si l'amélioration due au modèle de régression est beaucoup plus grande que l'inexactitude dans le modèle, la valeur du F significatif sera supérieure à 1 et plus il est supérieur à 1, plus le modèle est amélioré (Field, 2009, p.237).

3. Diagnostic de multicolinéarité : Si le VIF (*variance inflation factor*) le plus élevé est supérieur à 10, il y a lieu de s'inquiéter. De plus, une tolérance inférieure à 0,1 indique un problème grave et une tolérance inférieure à 0,2 indique un problème potentiel (Field, 2009, p.224).

4. Homoscédasticité : diagnostic des observations (données aberrantes) : 95% des cas doivent avoir des résidus normalisés entre ± 2,58 ÉT et 99,9% doivent se situer entre ± 3,29 ÉT (Field, 2009, p.216).

5. Homoscédasticité : vérifier aussi l'histogramme des résidus et le graphique des résidus pour s'assurer de la distribution normale de ces derniers et de l'absence de données aberrantes pouvant influencer la régression (Field, 2009, p.247).

6. Erreurs indépendantes: pour deux observations quelconques, les résidus doivent être indépendants (ou non corrélés). Cet aspect peut être vérifié à l'aide du test Durbin-Watson, qui teste les corrélations en série entre les erreurs. Plus précisément, il teste si les résidus adjacents sont corrélés. La statistique de ce test peut varier entre 0 et 4 avec une valeur parfaite de 2 qui signifie que les résidus sont indépendants. De manière très conservatrice, les valeurs inférieures à 1 ou supérieures à 3 sont préoccupantes (Field, 2009, p.220).

Régression linéaire multiple des quatre demandes finales sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Comme il a déjà été mentionné, nous avons décidé de procéder aux analyses en débutant par des régressions linéaires multiples selon chaque type de demande. Ces résultats sont présentés à l'annexe J. Les demandes qui ont été insérées dans la régression finale avec la covariable du désengagement sont les suivantes : le travail à la limite de son corps avec douleurs, la demande des fonctions cognitives, la dissonance émotionnelle finale et la charge de travail.

Concernant les demandes finales, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,36$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F(5) = 35;98$; $p < 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,65. Concernant le diagnostic des observations, 98,7% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 2,11. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des quatre demandes finales sont valides.

Pour ce modèle de régression qui prend en considération la covariable du désengagement, le travail à la limite de son corps avec douleurs ($t(153) = 2,64$; $p < 0,01$) et la charge de travail ($t(153) = 6,86$; $p < 0,001$) sont tous deux associés statistiquement et significativement à la dimension de l'épuisement. Une augmentation du travail à la limite de son corps avec douleurs est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement ($\beta = 0,16$, effet de petite taille). De même, une augmentation de la charge de travail est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement ($\beta = 0,43$, effet de moyenne à grande taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 54,2% de variance. Le

modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les quatre demandes ajoute 30,8% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau 5.38.

Tableau 5.38

Coefficients de régression linéaire multiple des quatre demandes finales sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Demandes	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	0,16	0,22	[-0,28; 0,59]		0,71	
(Désengagement)	0,34	0,07	[0,21; 0,48]	0,33	5,14***	0,28
Travailler à la limite de son corps-douleurs	0,07	0,03	[0,02; 0,12]	0,16	2,64**	0,15
Fonctions cognitives	0,05	0,05	[-0,04; 0,14]	0,07	1,15	0,06
Dissonance émotionnelle	0,05	0,04	[-0,03 ;0,12]	0,09	1,27	0,07
Charge de travail	0,29	0,04	[0,21; 0,37]	0,43	6,86***	0,38
R^2 désengagement	0,234					
R^2 Total	0,542					

Note. N = 158. ** $p \leq 0{,}01$ *** $p \leq 0{,}001$

Vérification de l'hypothèse 1

Rappel de notre première hypothèse : Les demandes existantes dans le travail de serveuse seront positivement reliées à la dimension de l'épuisement.

Ainsi, le premier objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles qui contribuent le plus au développement de la dimension de l'épuisement chez les serveuses (régression linéaire multiple). Ainsi, nous avons constaté qu'en prenant en compte de la covariable du désengagement, le travail à la limite du corps avec douleurs et la charge de travail sont les demandes les plus associées à la dimension de l'épuisement chez les serveuses de manière statistiquement significative.

Autrement dit, même si l'on considère le désengagement, l'augmentation du travail à la limite de son corps (ex. : lorsqu'elle est essoufflée ou que son cœur bat vite) avec douleurs de la serveuse est associée à l'augmentation de son épuisement.

De même, si l'on considère le désengagement, l'augmentation de la charge de travail (P. ex. : quantité élevée de travail à faire) de la serveuse est associée à l'augmentation de son épuisement.

En résumé, ces résultats suggèrent que l'hypothèse 1 est supportée, car les demandes les plus associées à la dimension de l'épuisement y sont associées de manière positive, c'est-à-dire dans le sens espéré.

Dans la prochaine section, nous allons effectuer les mêmes analyses, mais concernant les ressources des serveuses et la dimension du désengagement.

5.2.4 Résultats pour l'hypothèse 2

Rappel de notre seconde hypothèse : Le manque de ressource dans le métier de serveuse sera positivement relié à la dimension du désengagement.

Ainsi, en lien avec les résultats qualitatifs, le second objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier quels manques de ressources (organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche ou spécifiques au travail) contribuent au développement de la dimension de du désengagement chez les serveuses du Québec.

Comme avec notre première hypothèse, nous avons décidé d'effectuer des régressions linéaires multiples pour tester notre seconde hypothèse. En suivant les mêmes calculs proposés par Field (2009, p. 222), puisque nous avons 18 ressources, il nous aurait fallu 194 participants. Puisque nous n'en avons seulement que 158, nous avons décidé d'examiner les résultats par type de ressource. Ces résultats sont présentés à l'annexe J. Ensuite, les ressources qui sont ressorties comme significativement associées à la dimension du désengagement pour chaque type de ressource ont été intégrées ensemble dans une régression linéaire multiple finale que nous allons présenter dans ce document.

Tel que mentionné précédemment, nous avons été questionnée concernant la possibilité de covariance entre nos deux variables dépendantes. Ainsi, tous les résultats des régressions des ressources prennent en considération la dimension de l'épuisement. Finalement, afin de s'assurer que les résultats fournis par les régressions sont une représentation valide des données, nous avons vérifié les mêmes éléments proposés par Field (2009, p.214), c'est-à-dire la multicolinéarité, le tableau d'ANOVA, l'homoscédasticité et les erreurs indépendantes.

Régression linéaire multiple des quatre ressources finales sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Les ressources qui ont été insérées dans la régression finale avec la covariable de l'épuisement sont les suivantes: la cohérence des valeurs, le soutien organisationnel, le contrôle et le plaisir au travail.

Concernant les quatre ressources finales, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,72$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F(5) = 24,48$; $p \leq 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,44. Concernant le diagnostic des observations, 98,1% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 1,92. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des quatre ressources finales sont valides.

Pour ce modèle de régression qui prend en considération la covariable de l'épuisement, seule la cohérence des valeurs ($t(153) = - 3,72$; $p \leq 0,001$) est associée de manière statistiquement significative au désengagement. Une augmentation de la cohérence des valeurs est associée à une diminution statistiquement significative du désengagement ($\beta = - 0,34$, effet de moyenne taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 44,6% de variance. Le modèle de la covariable de l'épuisement explique 23,4% et le modèle avec les quatre ressources ajoute 21,2% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau 5.39.

Tableau 5.39

Coefficients de régression linéaire multiple des quatre ressources finales sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Ressources	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	2,93	0,33	[2,29 ; 3,57]		9,05	
(Épuisement)	0,21	0,07	[0,07 ; 0,35]	0,22	2,95**	0,18
Cohérence des valeurs	- 0,18	0,05	[-0,28 ; -0,09]	- 0,34	- 3,72***	-0,22
Soutien organisationnel	-0,03	0,03	[-0,09; 0,02]	-0,11	-1,15	-0,07
Contrôle	- 0,03	0,04	[-0,10 ; 0,05]	-0,05	-0,62	-0,04
Le plaisir au travail	-0,08	0,05	[-0,17 ; 0,01]	-0,13	-1,68	-0,10
R^2 Épuisement	0,234					
R^2 Total	0,446					

Note: N = 158. ** $p \leq 0{,}01$; *** $p \leq 0{,}001$

Vérification de l'hypothèse 2

Rappel de notre première hypothèse : Le manque de ressource dans le métier de serveuse sera positivement relié à la dimension du désengagement.

Ainsi, le second objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était aussi d'établir quel manque de ressources (organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche ou spécifiques au travail) participe le plus au développement du désengagement chez les serveuses (régression linéaire multiple). Ainsi, nous avons constaté qu'en prenant en compte de la covariable de l'épuisement, seule la cohérence des valeurs est la plus associée à la dimension du désengagement chez les serveuses, et ce, de manière statistiquement significative.

Autrement dit, même si l'on considère l'épuisement, l'augmentation de la cohérence des valeurs de la serveuse avec celles de l'organisation est associée de manière statistique et significative à la diminution de son désengagement.

En résumé, notre hypothèse 2 est supportée puisque la ressource la plus associée au désengagement présente un lien dans le sens espéré.

Afin de poursuivre la vérification de nos hypothèses, dans les prochaines sections, nous allons présenter les résultats pour les hypothèses 3 et 4.

5.2.5 Résultats pour l'hypothèse 3

Rappel de l'hypothèse 3 : Les ressources existantes dans le métier de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les demandes et la dimension de l'épuisement.

En lien avec un postulat du modèle JD-R, le troisième objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier les ressources qui peuvent influencer les liens entre les demandes et la dimension de l'épuisement, car les ressources peuvent protéger (*effet tampon*) contre le stress relié aux demandes à l'emploi (Bakker et Demerouti, 2007).

Afin d'effectuer ces analyses, nous avons utilisé le macro : « PROCESS » (Version 3.5) de Hayes (2021) dans le logiciel Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 26). Les données aberrantes et les postulats pour les modérations ont été vérifiés, et tous les postulats sont rencontrés.

Ainsi, pour effectuer les modérations, nous avons utilisé les demandes et les ressources identifiées dans les régressions de chaque type de demandes et de ressources. 42 modérations ont été effectuées et 40 d'entre elles se sont avérées non statistiquement significatives. Afin d'alléger le texte, les résultats non significatifs sont présentés à l'annexe K. Les deux modérations statistiquement significatives feront l'objet de la prochaine section.

L'effet modérateur du soutien organisationnel sur le lien entre le nombre de sites de douleur et la dimension de l'épuisement

La première modération statistiquement significative stipule que le soutien organisationnel a un effet modérateur sur le lien entre le nombre de sites de douleur et la dimension de l'épuisement.

Le modèle global est statistiquement significatif ($F (3, 154) = 22,03$; $p < 0,001$) et explique 30% de la variance ($R^2 = 0,30$). Pour sa part, l'interaction statistiquement significative ajoute 2,62% de variance expliquée ($\Delta R^2 = 0,0262$) supplémentaire aux effets principaux. La variable indépendante du nombre de sites de douleur est associée statistiquement, significativement et positivement à la dimension de l'épuisement ($t (154) = 3,60$; $p < 0,001$). Ce qui signifie qu'une augmentation du nombre de sites de douleur est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement ($\beta = 0,25$; effet de petite à moyenne taille). Dans son cas, la variable modératrice du

soutien organisationnel est associée de manière statistiquement significative et négative à la dimension de l'épuisement (t (154) = - 6,45; p < 0,001). Ce qui signifie qu'une augmentation du soutien organisationnel est associée à une diminution statistiquement significative de l'épuisement (β = - 0,44; effet de moyenne à grande taille). Finalement, le soutien organisationnel a un effet modérateur statistiquement significatif sur le lien entre le nombre de sites de douleur et la dimension de l'épuisement (t (154) = 2,40; p < 0,05) et cet effet est de petite taille (β = 0,17).

De plus, à un faible niveau (M - 1 ÉT) du soutien organisationnel, le nombre de sites de douleur n'est pas associé à l'épuisement (t (154) = 0,70; p = 0,49; β = 0,07). Comme mentionné ci-haut, à un niveau moyen du soutien organisationnel, le nombre de sites de douleur est associé de manière statistiquement significative à l'épuisement (t (154) = 3,60; p < 0,01) et cet effet est de petite à moyenne taille (β = 0,25). Cette relation statistiquement significative devient plus forte (β = 0,42, effet de moyenne à grande taille) lorsque le soutien organisationnel est à un plus haut niveau (M +1 ÉT) (t (154) = 4,54; p < 0,001). La figure 5.1 présente l'interaction entre ces variables.

Autrement dit, il existe un effet protecteur du soutien organisationnel perçu par les serveuses sur le lien entre le nombre d'endroits douloureux ressentis sur leurs corps le dernier mois et la dimension de l'épuisement. Lorsque le soutien organisationnel est élevé (6,44 sur l'échelle de Likert à 7 catégories), les serveuses ayant moins d'endroits douloureux ressentis sur leur corps seront moins épuisées que celles ayant un nombre élevé de sites de douleurs et la différence entre ces deux groupes est forte. Lorsque le soutien organisationnel est moyen (4,93 sur l'échelle de Likert à 7 catégories), les serveuses ayant moins d'endroits douloureux ressentis sur leur corps seront aussi moins épuisées que celles ayant un nombre élevé de sites de douleurs, mais la différence entre ces deux groupes est modérée. Toutefois, lorsque le soutien organisationnel est faible (3,42 sur l'échelle de Likert à 7 catégories), il n'existe pas de différences entre les deux groupes (peu de sites de douleurs ou nombre de sites de douleurs élevé), les serveuses

sont tout autant épuisés. En résumé, le soutien organisationnel produit un effet protecteur sur le lien entre le nombre d'endroits douloureux et l'épuisement seulement quand il est moyen ou élevé.

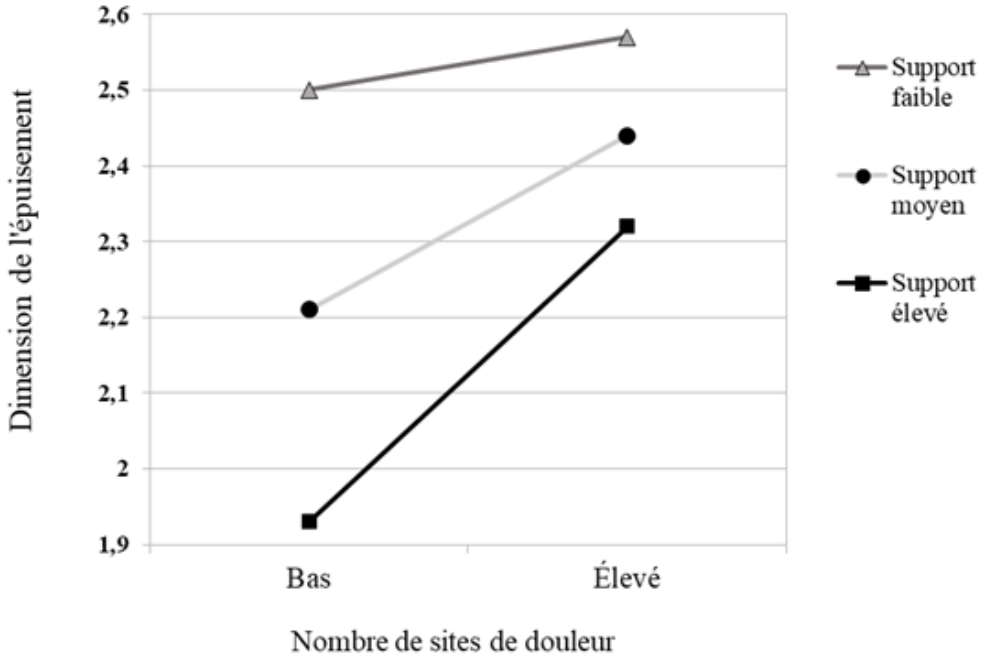

Figure 5.1

Résultat significatif de l'effet modérateur du soutien organisationnel sur le lien entre le nombre de sites de douleur et la dimension de l'épuisement

L'effet modérateur du plaisir au travail sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement

La seconde modération statistiquement significative stipule que le plaisir au travail a un effet modérateur sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement.

Le modèle global est statistiquement significatif (F (3, 154) = 44,21; $p < 0,001$) et explique 46,3% de la variance ($R^2 = 0,463$). Pour sa part, l'interaction statistiquement significative ajoute 1,4% de variance expliquée ($\Delta R^2 = 0,0140$) supplémentaire aux effets principaux. La variable indépendante charge du travail est associée de manière statistiquement significative et positive à la dimension de l'épuisement (t (154) = 8,01; $p < 0,001$). Ce qui signifie qu'une augmentation de la charge de travail est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement (β = 0,51; effet de grande taille). Dans son cas, la variable modératrice du plaisir au travail est associée de manière statistiquement significative et négative à la dimension de l'épuisement (t (154) = - 4,70; $p < 0,001$). Ce qui signifie qu'une augmentation du plaisir au travail est associée à une diminution statistiquement significative de l'épuisement (β = - 0,31; effet de moyenne taille). Finalement, le plaisir au travail a un effet modérateur statistiquement significatif sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement (t (154) = 2,01; $p < 0,05$) et cet effet est de petite taille (β = 0,12).

De plus, à un faible niveau (M - 1 ÉT) du plaisir au travail, la charge de travail est statistiquement, significativement et positivement associée à l'épuisement (t (154) = 4,16; $p < 0,001$) et cet effet est de moyenne taille (β = 0,39). Comme mentionné ci-haut, à un niveau moyen du plaisir au travail, la charge de travail est aussi associée de manière statistiquement significative et positive à l'épuisement (t (154) = 8,01; $p < 0,001$) et cet effet est de grande taille (β = 0,51). Cette relation statistiquement

significative devient plus forte (β = 0,63, effet de grande taille) lorsque le plaisir au travail est à un plus haut niveau (M +1 ÉT) (t (154) = 7,58; $p < 0,001$). La figure 5.2 présente l'interaction entre ces variables.

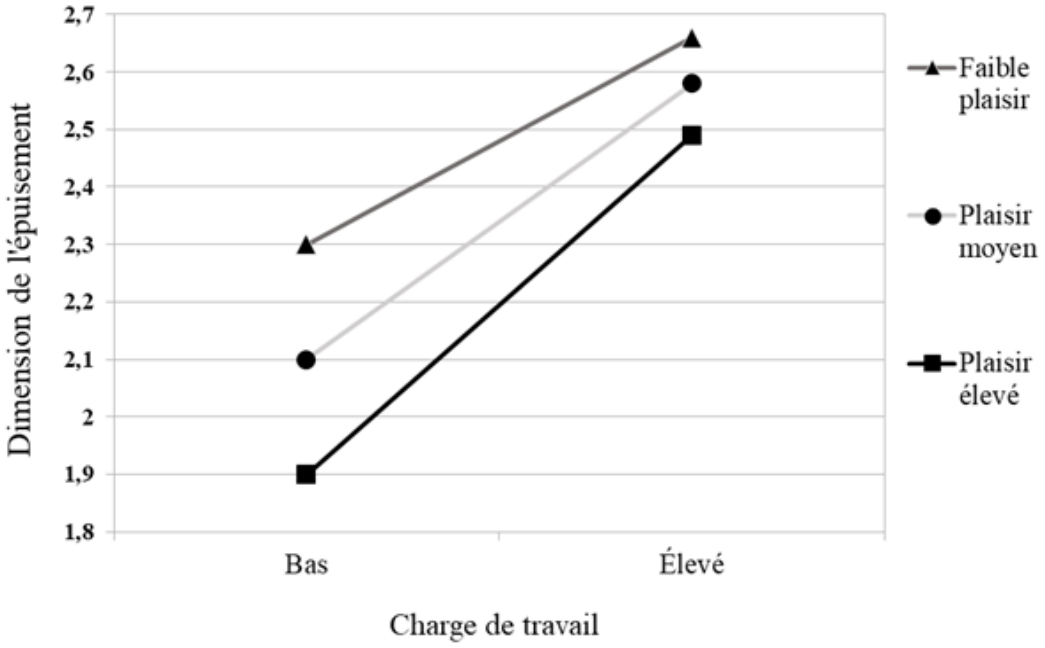

Figure 5.2

Résultat significatif de l'effet modérateur du plaisir au travail sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement

Autrement dit, il existe un effet protecteur du plaisir au travail ressenti (joie, enthousiasme, reconnaissance et amabilité ressentis au travail ou à cause du travail) par les serveuses sur le lien entre la charge de travail (quantité de travail) et la dimension de l'épuisement.

Lorsque le plaisir au travail est élevé (4,67 sur l'échelle de Likert à 5 catégories), les serveuses percevant une moins grande charge de travail seront moins épuisées que celles percevant une charge de travail élevée et la différence entre ces deux groupes est la plus forte. Lorsque le plaisir au travail est moyen (3,95 sur l'échelle de Likert à 5 catégories), les serveuses percevant une moins grande charge de travail seront aussi moins épuisées que celles percevant une charge de travail élevée et la différence entre ces deux groupes est forte. De plus, lorsque le plaisir au travail est faible (3,23 sur l'échelle de Likert à 5 catégories), les serveuses percevant une moins grande charge de travail seront encore une fois moins épuisées que celles percevant une charge de travail élevée. Toutefois, cette différence est moins grande, bien que moyenne. En résumé, le plaisir au travail produit un effet protecteur sur le lien entre la charge de travail et l'épuisement qu'il soit de niveau faible, moyen ou fort.

Vérification de l'hypothèse 3

Rappel de l'hypothèse 3 : Les ressources existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les demandes du travail de serveuse et la dimension de l'épuisement.

En lien avec un postulat du modèle JD-R, le troisième objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier les ressources qui peuvent influencer les liens entre les demandes et la dimension de l'épuisement, car les ressources peuvent protéger (*effet tampon*) contre le stress relié aux demandes à l'emploi (Bakker et Demerouti, 2007).

Ainsi, l'hypothèse 3 de notre étude quantitative est très peu soutenue puisque seules deux modérations sur les 42 effectuées se sont avérées statistiquement significatives. Selon nos résultats, le soutien organisationnel produit un effet protecteur

statistiquement significatif sur le lien entre le nombre d'endroits douloureux et l'épuisement seulement quand son niveau est moyen ou élevé. En ce qui concerne le plaisir au travail, ce dernier produit un effet protecteur statistiquement significatif sur le lien entre la charge de travail et l'épuisement, peu importe son niveau (faible, moyen ou élevé).

En ce qui concerne les autres modérations des ressources sur les liens entre les demandes et l'épuisement, comme il a été mentionné précédemment, elles sont présentées à l'annexe K afin d'alléger le texte et parce qu'elles se sont toutes avérées non significatives. La prochaine section présentera les résultats pour l'hypothèse 4.

5.2.6 Résultats pour l'hypothèse 4

Rappel de l'hypothèse 4 : Les demandes existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les ressources du travail de serveuse et la dimension du désengagement.

En lien avec le postulat du modèle JD-R, le quatrième objectif spécifique de cette recherche est d'établir les demandes qui peuvent influencer sur les liens entre les ressources et la dimension du désengagement puisque selon ce dernier les ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées (Bakker et Demerouti, 2007). Ce qui veut dire que les ressources seront associées à plus grande diminution du désengagement lorsque les demandes sont élevées.

Ainsi, pour effectuer les modérations, nous avons utilisé les demandes et les ressources identifiées dans les régressions de chaque type de demandes et de ressources. 42 modérations ont été effectuées et 41 d'entre elles se sont avérées non statistiquement

significatives. Afin d'alléger le texte, les résultats non significatifs sont présentés à l'annexe K. La seule modération statistiquement significative fera l'objet de la prochaine section. Les données aberrantes et les postulats pour les modérations ont été vérifiés, et tous les postulats sont rencontrés. Le macro : « PROCESS » (Version 3.5, Hayes, 2021) a aussi été utilisé dans le logiciel SPSS (Version 26) pour effectuer ces analyses.

L'effet modérateur du nombre de sites de douleur sur le lien entre le soutien organisationnel et la dimension du désengagement

Selon l'hypothèse 4, nous nous attendons à ce que le soutien organisationnel soit associé à plus grande diminution du désengagement lorsque le nombre de douleurs est élevé. La modération concernant ces variables est statistiquement significative. C'est-à-dire que le lien entre le soutien organisationnel et le désengagement varie en fonction du niveau (faible, moyen, élevé) du nombre de site de douleurs.

Le modèle global est statistiquement significatif ($F (3, 154) = 24,40$; $p < 0,001$) et explique 32,2% de la variance ($R^2 = 0,3222$). Pour sa part, l'interaction statistiquement significative ajoute 1,7% de variance expliquée ($\Delta R^2 = 0,0174$) supplémentaire aux effets principaux. La variable indépendante du soutien organisationnel est associée de manière statistiquement significative et négative à la dimension du désengagement ($t (154) = - 8,05$; $p < 0,001$). Ce qui signifie qu'une augmentation du soutien organisationnel est associée à une diminution statistiquement significative du désengagement ($\beta = - 0,54$; effet de grande taille). Dans son cas, la variable modératrice du nombre de sites de douleur n'est pas associée de manière statistiquement significative à la dimension du désengagement ($t (154) = 1,54$; $p = 0,127$). Ce qui signifie qu'il n'existe pas de lien entre le nombre de sites de douleurs et le

désengagement. Finalement, le nombre de sites de douleur a un effet modérateur statistiquement significatif sur le lien entre le soutien organisationnel et la dimension du désengagement (t (154) = 1,99; $p < 0,05$) et cet effet est de petite taille (β = 0,14).

De plus, à un faible niveau (M - 1 ÉT) du nombre de sites de douleur, le soutien organisationnel est statistiquement, significativement et négativement associé au désengagement (t (154) = -6,68; $p < 0,001$) et cet effet est de grande taille (β = - 0,68). Comme mentionné ci-haut, à un niveau moyen du nombre de sites de douleur, le soutien organisationnel est aussi associé de manière statistiquement significative et négative au désengagement (t (154) = - 8,05; $p < 0,001$) et cet effet est encore de grande taille (β = - 0,54), mais plus faible. Cette relation statistiquement significative devient encore plus faible (β = - 0,40, effet de moyenne taille) lorsque le nombre de sites de douleur est à un plus haut niveau (M +1 ÉT) (t (154) = - 4,29; $p < 0,001$). La figure 5.3 présente l'interaction entre ces variables.

Autrement dit, lorsque le nombre de sites de douleur est faible (5,20 endroits douloureux sur 20 parties du corps), les serveuses percevant un soutien organisationnel élevé seront moins désengagées que celles percevant un soutien organisationnel plus faible et la différence entre ces deux groupes est la plus forte. Lorsque le nombre de sites de douleurs est moyen (9,63 endroits douloureux sur 20 parties du corps), les serveuses percevant un soutien organisationnel élevé seront moins désengagées que celles percevant un soutien organisationnel plus faible et la différence entre ces deux groupes est forte. De plus, lorsque le nombre de sites de douleur est élevé (14,07 endroits douloureux sur 20 parties du corps), les serveuses percevant un soutien organisationnel élevé seront moins désengagées que celles percevant un soutien organisationnel plus faible, mais la différence entre ces deux groupes est la plus petite, bien que moyenne.

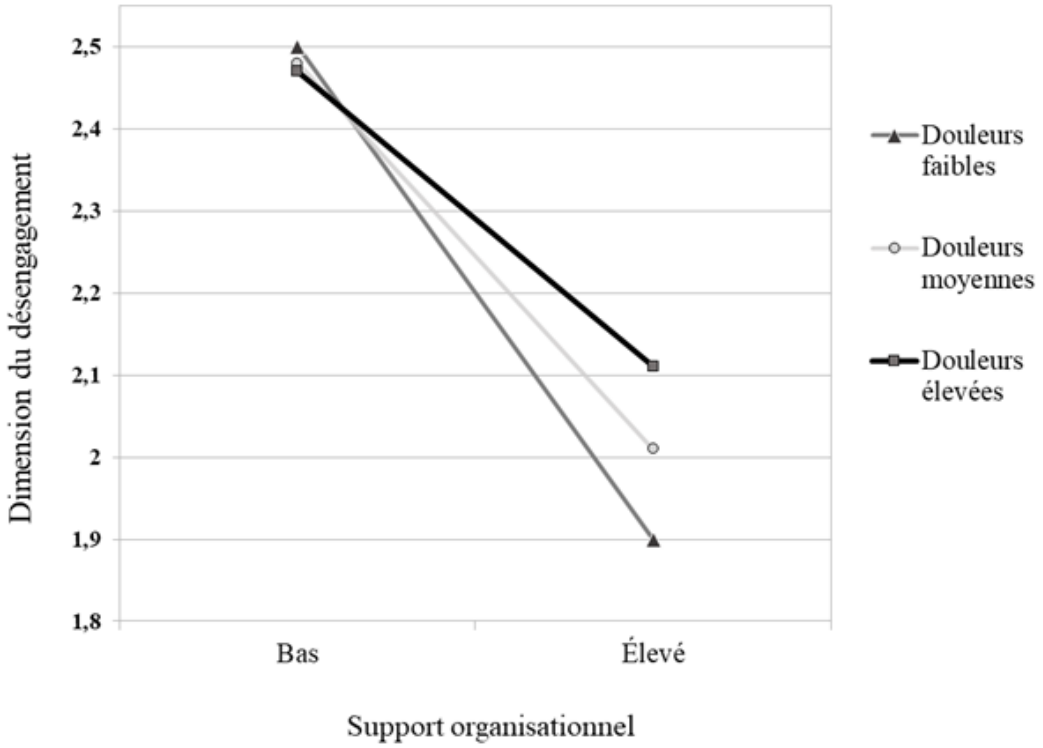

Figure 5.3

Résultat significatif de l'effet modérateur du nombre de sites de douleur sur le lien entre le soutien organisationnel et la dimension du désengagement

En résumé, selon l'hypothèse 4, nous nous attendions à ce que le soutien organisationnel soit associé à une plus grande diminution du désengagement lorsque le nombre de douleurs est élevé. Ce qui n'est pas le cas. Toutefois, il y a quand même un effet protecteur du soutien organisationnel (effet est de moyenne à grande taille) sur le désengagement pour tous les niveaux de sites de douleurs.

Vérification de l'hypothèse 4

Rappel de l'hypothèse 4 : Les demandes existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les ressources du travail de serveuse et la dimension du désengagement.

En lien avec le postulat du modèle JD-R, le quatrième objectif spécifique de cette recherche est d'établir les demandes qui peuvent influencer sur les liens entre les ressources et la dimension du désengagement puisque selon ce dernier les ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées (Bakker et Demerouti, 2007). En premier lieu, l'hypothèse 4 de notre étude quantitative semble être très peu soutenue puisque seule une modération, sur les 42 effectuées, s'est avérée statistiquement significative.

Selon nos résultats, le nombre de sites de douleur a un effet modérateur statistiquement significatif sur le lien entre le soutien organisationnel et le désengagement, peu importe son niveau (faible, moyen ou élevé). Toutefois, contrairement au postulat du modèle JD-R, dans le cas des serveuses de notre étude, l'effet potentialisateur n'existe pas puisque le désengagement ne diminue pas lorsque le soutien organisationnel et le nombre de douleurs sont élevés. Au contraire, même avec le soutien organisationnel élevé, le désengagement décroit quand même à mesure que le nombre de sites de douleurs augmente. Ce qui nous indique que l'hypothèse 4 est infirmée pour cette unique modération. Finalement, en ce qui concerne les autres modérations des demandes sur les liens entre les ressources et le désengagement, comme il a été mentionné précédemment, elles sont présentées à l'annexe K afin d'alléger le texte et parce qu'elles se sont toutes avérées non significatives.

La dernière section des résultats concernera la santé mentale des serveuses de notre échantillon.

5.2.7 Résultats concernant la santé mentale

Dans cette section, nous explorons en premier lieu le lien entre l'épuisement professionnel et ses dimensions ainsi que l'IDPESQ-14 (détresse psychologique). Pour ce faire nous avons effectué des test-T. Nous avons réalisé ces analyses afin de vérifier l'état psychologique de notre échantillon. De plus, ces données pourront être comparées avec d'autres populations de travailleurs dans la discussion.

En ce qui concerne l'IDPESQ-14, des points de coupure existent en lien avec des niveaux normatifs établis par Boyer, Préville, Légaré et Valois (1993). Ces derniers reprennent les données de l'enquête de Préville et *al.* (1992) et présentent des tableaux fournissant des « niveaux normatifs ». Selon ces auteurs : « Le seuil utilisé par Santé Québec correspond au 80e percentile de la distribution de la détresse psychologique. Ce seuil a été choisi, puisque, par analogie, 20 % de la population présenterait un trouble psychiatrique au cours d'une année. II faut, cependant, reconnaitre que ce niveau n'est qu'un indicatif, puisqu'il n'est pas basé sur une comparaison directe des IDPESQ chez des personnes présentant et ne présentant pas de troubles psychiatriques diagnostiques. » (Boyer *et al.*, 1993, p.339). Puisqu'en 2011, un Canadien sur cinq était toujours aux prises avec un problème de santé mentale au cours d'une année donnée (Smetanin et al., 2011), nous avons aussi utilisé le 80^{e} percentile pour établir notre point de coupure. Selon le tableau II de Boyer *et al.* (1993, p.340), ce seuil correspond à un point de coupure de 26,19 pour la population québécoise, c'est-à-dire que lorsque l'individu présente un score de 26,19 et plus, il présente de la détresse psychologique sévère.

Avant de procéder aux analyses, nous avons vérifié que les données pour l'épuisement, le désengagement, l'épuisement professionnel et les deux groupes « pas de détresse sévère/détresse sévère » suivaient une distribution normale. L'asymétrie et l'aplatissement se situaient entre -1 et 1 et les courbes gaussiennes étaient normales. De plus, les tests de Levene, utilisés pour évaluer l'égalité des variances entre les groupes, se sont avérés non significatifs pour les trois variables dépendantes (épuisement, désengagement et épuisement professionnel). Cela nous a permis de satisfaire les postulats du test-T. Ensuite, nous avons comparé ces deux groupes au niveau de la dimension de l'épuisement et du désengagement ainsi qu'au niveau de l'épuisement professionnel.

Les serveuses présentant un niveau sévère de détresse psychologique (N = 118; M = 2,43; ÉT = 0,41) présentent un niveau statistiquement et significativement plus élevé d'épuisement en comparaison avec les serveuses qui ne présente pas de détresse psychologique sévère (N= 40; M = 2,00, ÉT = 0,48). Cette différence est statistiquement significative (t (156) = - 5,38; $p \leq 0{,}001$) et cela représente un effet de moyenne taille (r = 0,40).

Les serveuses présentant un niveau sévère de détresse psychologique (N = 118; M = 2,28; ÉT = 0,43) présentent un niveau statistiquement et significativement plus élevé de désengagement en comparaison avec les serveuses qui ne présente pas de détresse psychologique sévère (N= 40; M = 2,12, ÉT = 0,47). Cette différence est statistiquement significative (t (156) = - 2,06; $p \leq 0{,}05$) et cela représente un effet de petite taille (r = 0,16).

Les serveuses présentant un niveau sévère de détresse psychologique (N = 118; M = 2,35; ÉT = 0,36) présentent un niveau statistiquement et significativement plus élevé d'épuisement professionnel en comparaison avec les serveuses qui ne présente pas de détresse psychologique sévère (N= 40; M = 2,06, ÉT = 0,41). Cette différence est

statistiquement significative (t (156) = - 4,33; $p \leq 0{,}001$) et cela représente un effet de moyenne taille ($r = 0{,}33$).

Selon les résultats des Tests-t, il est possible de constater que les serveuses présentant de la détresse psychologique sévère présentent aussi des niveaux d'épuisement, de désengagement et d'épuisement professionnel statistiquement et significativement plus élevés que leurs consœurs ne présentant pas de détresse psychologique sévère.

Finalement, si nous prenons en considération le point de coupure de l'IDPESQ-14, nous constatons que 74,7% de notre échantillon de serveuse présente une détresse psychologique sévère.

5.2.8 Récapitulation des résultats quantitatifs

En lien avec les résultats obtenus pour les hypothèses 1 et 2, il ressort que le travail à la limite de son corps avec douleurs et la charge de travail sont les demandes les plus associées à la dimension de l'épuisement. De plus, seule la cohérence des valeurs ressort comme étant la ressource (manquante) la plus associée à la dimension du désengagement.

Ensuite, en lien avec les résultats obtenus pour les hypothèses 3 et 4, nous avons pu constater que le soutien organisationnel modérait le lien entre le nombre de sites de douleur et la dimension de l'épuisement. De même, le plaisir au travail aurait un effet modérateur sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement. En outre, le nombre de sites de douleurs présentait un effet modérateur, mais, cette fois, sur le lien entre le soutien organisationnel et la dimension du désengagement. Par

contre, le soutien organisationnel n'a pas créé d'effet potentialisateur sur la dimension du désengagement quand le nombre de sites de douleurs était élevé.

Finalement, 74,7% de notre échantillon de serveuses présente un taux de détresse psychologique sévère et ces dernières présentent aussi des signes d'épuisement professionnel plus élevés que leurs consœurs ne présentant pas de détresse psychologique sévère.

Ces dernières analyses viennent clore la description des résultats de l'Étude 2 - quantitative. La prochaine section, celle de la discussion, permettra de mettre en perspective ces différents résultats en lien avec la littérature scientifique existante.

CHAPITRE VI
DISCUSSION

Le chapitre VI porte sur la discussion des résultats. La première partie abordera la comparaison de notre échantillon avec les données disponibles sur le métier de serveuse au Québec. La seconde partie portera sur les résultats en lien avec chacune de nos hypothèses. Finalement, nous discuterons de la santé mentale de notre échantillon de serveuse.

6.1 Représentativité de l'échantillon quantitatif

Afin de permettre d'évaluer la représentativité de l'échantillon de cette recherche, les données des participantes de la présente étude seront comparées à celles qui sont disponibles. Concernant l'étude du CQRHT et de l'ARQ (2016), il est important de prendre en compte que la population était composée de tout le personnel de salle, ce qui peut inclure les commis débarrasseurs, les hôtesses et les serveuses de boisson.

Tout d'abord, en ce qui concerne l'âge, comme nous pouvons le constater dans le tableau 6.1, notre échantillon diffère quelque peu des données disponibles. Dans notre échantillon, les moins de 24 ans sont moins représentés et les 25 à 44 ans sont surreprésentés.

Toutefois, il est possible d'expliquer cette différence par le fait que nous avons exclu les étudiants de notre échantillon à l'inverse des données disponibles. Ce choix a été fait, car les étudiants présentaient des moyennes statistiquement et significativement plus élevées aux dimensions de l'épuisement et du désengagement ainsi qu'au niveau de l'épuisement professionnel. De plus, les statistiques ont peut-être changé depuis les dernières années, car la population est vieillissante et que le bassin traditionnel des jeunes de moins de 24 ans est moins grand.

Tableau 6.1

Comparaison de l'âge des participants avec les données préexistantes

	Ensemble des professions Emploi Québec (2016) [1]	Serveuses québécoises Emploi Québec (2016) [1]	Présente étude [2] (N=158)	CQRHT et ARQ (2016) [1a] (N = 426)	CQRHT (2010) [1]
Moins de 24 ans	13%	38%	15,3%	30,3%	38%
Entre 25 et 44 ans [a]	43%	37%	66,6%	48,8%	39%
45 ans et plus [a]	45%	25%	18,1%	20,9%	23%

Note. [1] Étudiants inclus [2] Étudiants exclus [a] Ils notent que la population des 25-34 est sous représentée dans leur échantillon.

De surcroît, il est possible de constater que notre échantillon de serveuses est plus jeune que l'ensemble des professions. Ce qui correspond aux données existantes à l'effet que le métier de serveuse est moins constitué de travailleuses plus âgées. En effet, plusieurs serveuses ont mentionné lors des entrevues que les demandes physiques liées à ce métier sont plus difficiles à réaliser lorsque l'on vieillit. Finalement, il est à noter aussi que le CQRHT et l'ARQ (2016) mentionnaient dans leur recensement que les 25-34

ans étaient sous représentés dans leur échantillon. Ensuite, notre population étudiée semble correspondre aux données disponibles au niveau du genre. En effet, notre échantillon est composé d'un pourcentage de femmes et d'hommes presque parfaitement représentatif de la population de serveuses québécoises tel que démontré dans le tableau 6.2.

Tableau 6.2

Comparaison du genre des participants

	Ensemble des professions Emploi Québec (2016)	Serveuses québécoises Emploi Québec (2016)	Présente étude[1]	CQRHT et ARQ (2016)	CQRHT (2010)
Femmes	48%	75%	75,8%	Non mentionné	75%
Hommes	52%	25%	24,2%	Non mentionné	25%

Note. [1] N = 157

En ce qui a trait à l'âge selon le genre, Grimaud *et al.* (2002) mentionnaient qu'ils avaient constaté une masculinisation de la profession de serveuses aux tables à partir de l'âge de 40 ans dans leur population (voir figure 6.1). Les femmes entre 15 et 39 ans étaient surreprésentées (66,7% à 70,2%) en comparaison avec les hommes (29,8% à 33,3%). Toutefois, à partir de 40 ans, l'inverse se produisait, les hommes étaient plus présents que les femmes (57,1% d'hommes par rapport à 42,9% de femmes entre 40 et 49 ans et 88,9% d'hommes et 11,1% de femmes âgés de 50 à 59 ans). Ce qui semblait démontrer que les femmes quittent tôt le métier en comparaison aux hommes en France.

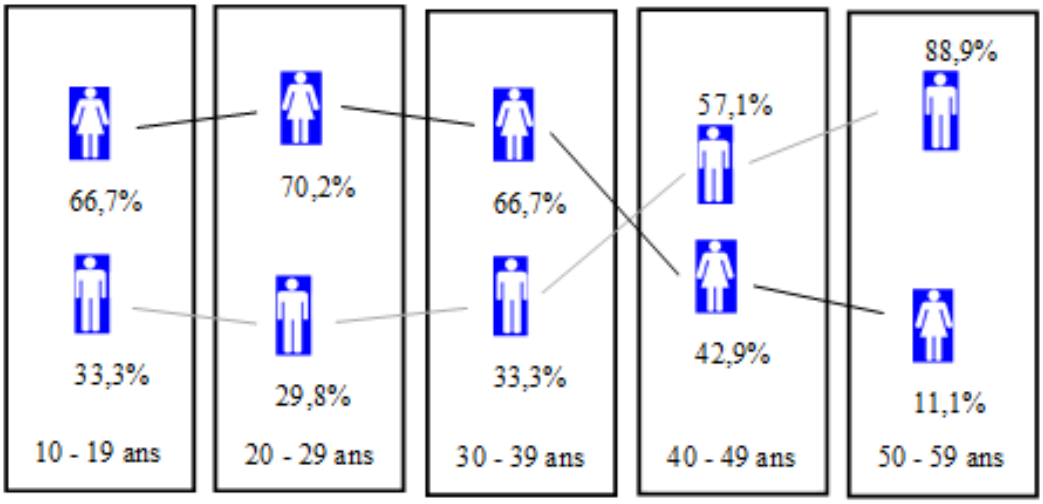

Figure 6.1

Variation de la répartition du sexe en fonction de la tranche d'âge (Grimaud et al., 2002)

Au Québec, cela est quelque peu différent. Il y a une surreprésentation des femmes jusqu'à 59 ans (voir Figure 6.2). C'est plutôt à partir de 60 ans que la profession se masculiniserait. Toutefois, il faut quand même prendre ces résultats avec précaution puisque dans notre échantillon nous avons retiré les étudiants. Dans l'étude de Grimaud *et al.* (2002), il n'est pas précisé si la population regroupe aussi des étudiants. De plus, leur échantillon total était composé de 63,8% de femmes comparativement à 75,8% pour notre échantillon. Ce qui pourrait expliquer les différences.

En ce qui concerne la scolarité de notre échantillon, notre population semble, en général, correspondre aux données du CQRHT et de l'ARQ (2016). Il semble exister une différence plus marquée concernant les étudiants universitaires, c'est-à-dire que notre échantillon en comporte 14% de moins (voir tableau 6.3). Toutefois, il faut encore prendre en considération l'exclusion des étudiants. Les différences avec les

données du CQRHT (2010) peuvent aussi être dues à une augmentation de la scolarité de la population de serveuses québécoises au cours des 10 dernières années.

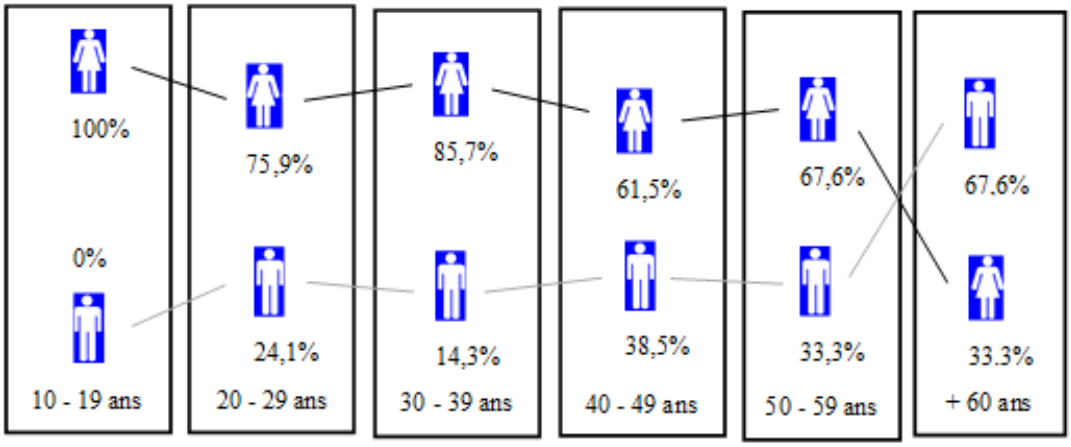

Figure 6.2

Variation de la répartition du sexe en fonction de la tranche d'âge de la présente étude

Tableau 6.3

Comparaison de la scolarité des participants

	Présente étude	CQRHT et ARQ (2016)	CQRHT (2010)
Secondaire non terminé	6,3%	5,1%	10%
Secondaire terminé	22,8%	19,9%	75%
Collégial non terminé	24,1%	17,5%	12,5%
Collégial terminé	19%	15,4%	
Universitaire (complété ou non)	27,8%	41,8%	2,5%

Les différences, au niveau du statut d'emploi, constatées dans le tableau 6.4, peuvent aussi être expliquées par l'exclusion des étudiants qui sont plus souvent des saisonniers. Notre échantillon présente moins de saisonniers et de travailleurs à temps plein (plus de 31 heures), mais davantage d'individus travaillant à temps partiel (moins de 30 heures). Comme il a été mentionné, il ne faut pas oublier que l'échantillon de l'étude du CQRHT et de l'ARQ (2016) est composé de tout le personnel de salle ce qui pourrait expliquer les différences.

Tableau 6.4

Comparaison du statut d'emploi

	Présente étude	CQRHT et ARQ (2016)
Saisonnier (temps plein ou partiel)	3,8%	11%
Temps partiel (30 heures et moins)	39,9%	24,8%
Temps plein (31 heures et plus)	56,3%	64,2%

En ce qui concerne le nombre d'employés dans les restaurants dans lesquels travaille notre échantillon, les proportions semblent comparables. Cependant, nous notons que notre échantillon est surreprésenté dans des restaurants comportant de 21 à 30 employés (voir tableau 6.5)

Tableau 6.5

Comparaison du nombre d'employés dans le restaurant

	CQRHT et ARQ (2016)	Présente étude
1 à 20 employés	48,2%	39,2%
21 à 30 employés	15,3%	29,1%
31 à 50 employés	20%	19,6%
Plus de 51 employés	16,5%	12,1%

En ce qui concerne l'ancienneté dans l'emploi actuel, les données disponibles pour 2016 semblent être sensiblement les mêmes que celles obtenues dans notre recherche (voir tableau 6.6).

Tableau 6.6

Comparaison de l'ancienneté dans le poste actuel

	CQRHT et ARQ (2016)	Présente étude
Moins de 1 an	19,9%	19,6%
Entre 1 et 2 ans	22%	24,1%
Entre 2 et 5 ans	29,4%	24,1%
Entre 5 ans et 10 ans	15,2%	16,5%
10 ans et plus	13,6%	15,8%

Pour sa part, notre échantillon semble travailler comme serveuse depuis plus longtemps que les données fournies par le CQRHT et l'ARQ (2016). Toutefois, cette différence semble s'estomper à partir de 20 ans d'ancienneté dans l'industrie. Encore une fois,

cette différence peut être expliquée par la présence exclusive de travailleuses non étudiantes. En effet, les étudiants, étant fort possiblement plus jeunes, peuvent présenter une ancienneté dans le métier moins importante (voir tableau 6.7).

Tableau 6.7

Comparaison de l'ancienneté dans l'industrie

	CQRHT et ARQ (2016)	Présente étude
Moins de 3 ans	14,1%	7,0%
Entre 3 et 5 ans	11,9%	8,2%
Entre 5 et 10 ans	23,6%	27,8%
Entre 10 et 20 ans	26,9%	34,8%
Entre 20 et 30 ans	14,5%	13,3%
30 ans et plus	9%	8,9%

Finalement, comme pour l'âge, Grimaud *et al.* (2002) ont constaté une masculinisation de leur échantillon quant à l'ancienneté dans l'industrie. La proportion d'hommes en comparaison aux femmes était plus forte dans leur étude à partir de 20 ans de service (voir Figure 6.3).

Dans notre échantillon, nous constatons une augmentation de la proportion d'hommes à partir de 30 ans de service sans toutefois dépasser la proportion de femmes. Après 40 ans d'ancienneté dans l'industrie, notre échantillon présente autant de femmes que d'hommes (voir Figure 6.4). Comme pour l'âge, il est possible que ce soit dû à l'exclusion des étudiants. Toutefois, il se peut aussi que ce soit expliqué par une différence culturelle puisque l'échantillon de Grimaud *et al.* (2002) provient de deux arrondissements précis de France. De plus, leur étude a été réalisée il y a 10 ans (2000).

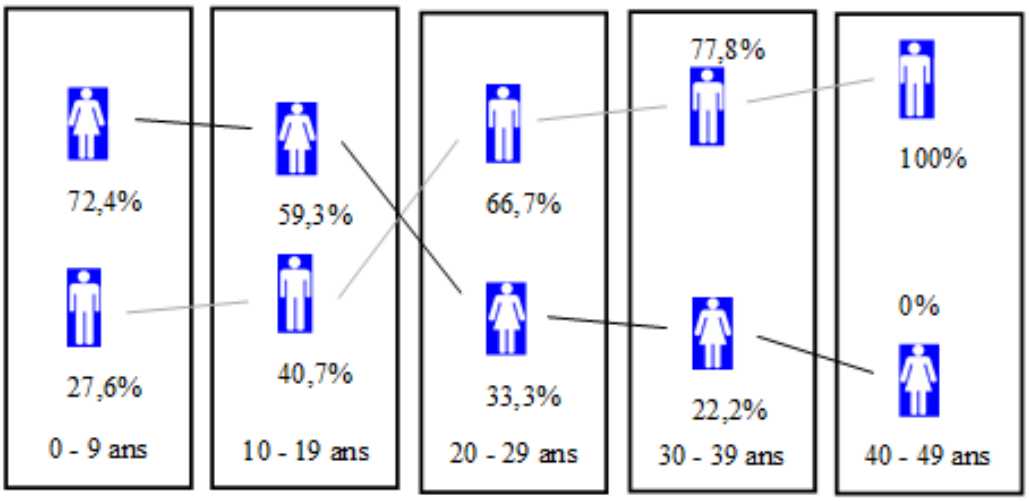

Figure 6.3

Variation de la répartition du sexe en fonction de l'ancienneté dans l'industrie (Grimaud et al., 2002)

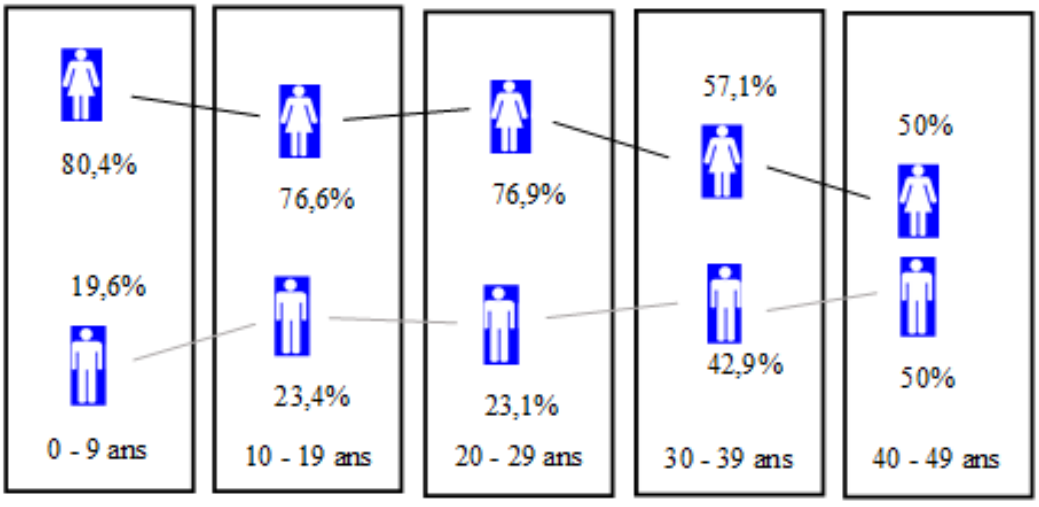

Figure 6.4

Variation de la répartition du sexe en fonction de l'ancienneté dans l'industrie de la présente étude

6.1.1 Conclusion concernant la représentativité de notre échantillon

Tel que mentionné, notre échantillon semble être plus âgé que les données disponibles. Toutefois, au niveau du genre, notre population correspond presque parfaitement. En ce qui concerne la scolarité, le nombre d'employés dans le restaurant, le statut d'emploi, l'ancienneté dans le poste actuel ainsi que dans l'industrie, nos données sont comparables.

Ainsi, prenant en considération que nous avons exclue les étudiants et les individus ayant un second emploi pour des raisons statistiques, nous estimons que notre échantillon de 158 participantes est représentatif de la population de serveuses québécoises. De plus, en tenant compte des trois recherches existantes au Québec, notre échantillon est le plus grand collecté jusqu'à présent dans notre province. Nous sommes convaincus que nos résultats sont valides et interprétables.

6.2 Discussion concernant l'hypothèse 1

Rappel de notre première hypothèse : Les demandes existantes dans le travail de serveuse seront positivement reliées à la dimension de l'épuisement.

Le premier objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles qui contribuent au développement de la dimension de l'épuisement chez les serveuses.

6.2.1 Les demandes physiques

Lorsque l'on prend en considération la covariable du désengagement, la seule demande qui est ressortie comme associée à la dimension de l'épuisement dans la régression linéaire multiple des demandes physiques est le travail à la limite de son corps avec des douleurs. De plus, elle est ressortie dans la régression finale des demandes.

Concernant ce résultat, il n'est pas étonnant que cette demande ressorte comme associée à la dimension de l'épuisement puisque notre échantillon de serveuses semble ressentir davantage de sites de douleur que les serveuses des autres études et elles continuent à travailler quand même. Par exemple, Laperrière (2014, p.161-162) a aussi utilisé le questionnaire Nordique. Or, elle n'a pas considéré les deux côtés du corps, gauche ou droit.

Les serveurs de son étude rapportaient en moyenne 1,23 site corporel avec douleur (±1,9) tandis que les serveuses rapportaient en moyenne 3,27 sites corporels avec douleur (±2,4) sur les dix parties du corps évaluées par le questionnaire Nordique.

En comparaison, notre échantillon rapporte 9,63 sites corporels avec douleur (± 4,43) sur les 20 parties du corps. Si nous utilisons la même façon de calculer, c'est-à-dire que les personnes qui ont mentionné 2 côtés douloureux sont transformées en un seul endroit douloureux, nous obtenons 5,73 endroits douloureux (± 2,35) sur 10 parties du corps. Nous pouvons ainsi constater que notre échantillon déclare davantage de douleurs physiques que l'échantillon de Laperrière (2014). Nous croyons que cette différence pourrait être expliquée par notre échantillon plus âgé, travaillant dans le domaine depuis plus longtemps que l'échantillon de Laperrière (2014) ainsi que par notre décision de ne pas inclure les étudiants dans notre échantillon qui sont probablement plus jeunes et présentant une charge de travail différente.

Néanmoins, il faut prendre en considération que le questionnaire Nordique que nous avons utilisé indiquait qu'il fallait réfléchir au dernier mois tandis que les autres études mentionnent dans la dernière année. Cela pourrait aussi, en partie, expliquer les différences, car il est plus aisé de se souvenir du dernier mois que de la dernière année.

En ce qui concerne les différentes parties du corps, nos participants indiquaient avoir davantage mal au bas du dos (M = 1,46; ÉT = 0,85), au haut du dos (M = 1,25; ÉT = 0,92) et à la nuque (cou) (M = 1,11; ÉT = 0,86). Lorsque nous calculons le pourcentage, 76,6% de notre échantillon ont mal au bas du dos, 67,5% ont des douleurs au haut du dos et 68,2% à la nuque (cou).

Ces douleurs au dos et surtout au bas du dos sont en lien avec les constatations de M. Lorange, ergonome du travail qui a effectué un rapport sur l'utilisation des torpilles (Lorange, 2013). Elle mentionnait que la manutention manuelle impose un travail supplémentaire pour le dos et qu'elle exerce des pressions accrues sur les disques de la colonne qui sont alors comprimés par le poids de la tête, des bras et du tronc. De plus, ces constatations ne font état que du transport des cabarets et des torpilles et non pas des assiettes pleines ou vides ou encore des bacs à glace.

Par ailleurs, ces pourcentages sont nettement supérieurs à ceux des autres études répertoriées. Même si le bas du dos est souvent un endroit douloureux pour les serveuses (Chyuan *et al.* (2004), 53% de l'échantillon; Dempsey et Filiaggi (2006), 18%; Grimaud *et al.* (2002), 45%; Ilban (2013), 26%; Laperrière (2014), H : 23%, F : 56,9%; Wills *et al.* (2013), 50%), il demeure que la fréquence est supérieure dans notre échantillon avec 76,6% de nos serveuses ayant mal au bas du dos. Ces résultats sont aussi en lien avec nos résultats qualitatifs où les serveuses interviewées ont mentionné que le dos est un endroit fortement sollicité et touché par la douleur.

Il en va de même avec le haut du dos et la nuque (cou) (Haut du dos : Wills *et al.* (2013), 55% de l'échantillon / Cou : Chyuan *et al.* (2004), 54%; Wills *et al.* (2013), 40%). Ces endroits sont nommés plus rarement comme endroits les plus douloureux dans les autres études et la fréquence de douleur est inférieure à nos résultats.

En ce sens, 69% de notre échantillon mentionne travailler à la limite de leur corps (essoufflements, cœur qui bat vite) avec des douleurs de parfois à très souvent (environ une fois par jour à plusieurs fois par heure). Prenant en considération que notre échantillon présente plus fréquemment des douleurs et qu'elles continuent à travailler en les ressentant[146], cela explique pourquoi cette demande physique ressort comme la plus associée à la dimension de l'épuisement autant dans la régression des demandes physiques que dans la régression finale.

Aussi, aucune étude québécoise n'a recensé les demandes physiques comme notre recherche. Au niveau international, des données sont disponibles, mais sans prendre en compte certaines demandes physiques que nous avons examinées telles que les bras en extension. De plus, aucune recherche n'a mis en lien les demandes physiques et le phénomène de l'épuisement professionnel. Ainsi, notre recherche permet d'aller plus en profondeur pour comprendre la réalité des demandes physiques des serveuses au Québec et leurs liens avec l'épuisement professionnel.

Finalement, il est intéressant de constater que les demandes physiques ne sont aucunement corrélées à la dimension du désengagement (Annexe J), ce qui va dans le sens du postulat du modèle JD-R qui stipule que les demandes sont davantage en lien avec la dimension de l'épuisement que celle du désengagement à cause du processus

[146] La première question posée dans le questionnaire en ligne était : Avez-vous travaillé dans les deux dernières semaines?

énergivore. La prochaine section permettra de détailler les résultats concernant, cette fois, les demandes cognitives du métier de serveuse au Québec.

6.2.2 Les demandes cognitives

Lorsque l'on prend en considération la covariable du désengagement, la seule demande qui est ressortie comme associée à la dimension de l'épuisement dans la régression linéaire multiple des demandes cognitives est celle des fonctions cognitives qui regroupent la mémorisation, la concentration et la conscience. Toutefois, elle n'est pas ressortie dans la régression finale des demandes.

Dans la littérature sur le métier de serveuse, certaines demandes cognitives ont été étudiées des serveuses telles que la mémorisation et la conscience périphérique. Toutefois, aucune étude mesurant la fréquence de ces demandes n'a été répertoriée et aucune d'entre elles n'a mesuré l'impact de ces dernières sur l'épuisement professionnel. De plus, même si elles ont rapporté l'utilisation de leurs fonctions cognitives, plusieurs des serveuses interviewées dans le cadre de nos entrevues s'accordaient pour dire que celles-ci ne nécessitaient pas vraiment d'efforts. L'impression de moindre effort pourrait être attribuable au phénomène d'habituation qui se définit comme une diminution de la réponse comportementale qui résulte de la stimulation et qui n'implique pas une adaptation sensorielle / une fatigue sensorielle ou une fatigue motrice (Rankin *et al.*, 2009).

Alors, bien qu'elles nomment que l'utilisation de leurs capacités cognitives ne demande pas d'effort, notre échantillon quantitatif rapporte quand même qu'elles utilisent leurs fonctions cognitives (la mémorisation, la concentration et la conscience périphérique) régulièrement. Les résultats démontrent même qu'elles les utilisent de

plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure dans une proportion de 91,1% (souvent à très souvent). En ce qui concerne la planification / priorisation, 79,1% des répondantes mentionnent aussi qu'elles planifient et priorisent de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure (souvent à très souvent). Ce qui nous semble refléter une utilisation très fréquente des capacités cognitives dans le cadre de leur travail.

Toutefois, certaines de nos données quantitatives viennent contredire l'impression des serveuses que nous avons interviewées. Au niveau individuel (corrélation, annexe J), la demande cognitive des fonctions cognitives est associée de manière statistiquement significative à la dimension de l'épuisement de l'OLBI et la force du lien est de faible à moyen ($r = 0,25$). Ainsi, même si les serveuses interviewées croyaient que les fonctions cognitives (la mémorisation, la concentration et la conscience périphérique) ne requièrent pas d'efforts, il semblerait que oui (ou du moins, un lien existe entre les deux).

Ainsi, les études préexistantes, telles que celles d'Ericsson et Polson (1988) ou de Bekinschtein *et al.*, (2008), ont utilisé le métier de serveuse afin d'étudier certaines fonctions cognitives. Cela nous a donné certaines informations concernant les demandes cognitives du métier de serveuse. Cependant, notre recherche se démarque de ces études puisque nous avons étudié les demandes cognitives de ce métier en lien avec l'épuisement et les efforts que ces demandes requièrent et effectivement, il existe un lien entre les fonctions cognitives et la dimension de l'épuisement.

Toutefois, ce lien disparait lorsque nous insérons cette demande dans la régression linéaire multiple finale. Cela pourrait être un signe que cette demande, bien qu'ayant un certain lien, est moins associée à la dimension de l'épuisement.

Finalement, il est encore intéressant de constater que les demandes cognitives, comme les demandes physiques, ne sont aucunement corrélées à la dimension du

désengagement, ce qui va aussi dans le sens du postulat du modèle JD-R qui stipule que les demandes sont davantage en lien avec la dimension de l'épuisement que celle du désengagement à cause du processus énergivore. Maintenant, nous allons explorer les résultats concernant une autre catégorie d'exigence importante dans le service à la clientèle, c'est-à-dire les demandes émotionnelles.

6.2.3 Les demandes émotionnelles

Lorsque l'on prend en considération la covariable du désengagement, la seule demande qui est ressortie comme associée à la dimension de l'épuisement dans la régression linéaire multiple des demandes émotionnelles est la dissonance émotionnelle. Toutefois, elle n'est pas ressortie dans la régression finale des demandes.

Tout d'abord, il est important de rappeler que notre étude a exploré de façon approfondie les demandes émotionnelles liées au métier de serveuse au Québec. Bien que Laperrière (2014) ait décrit certaines demandes émotionnelles à l'aide de ses observations, elle ne les a pas examinées de manière quantitative et encore moins en lien avec l'épuisement professionnel. De plus, les études telles que Hunter et Penney (2014) et Jung et Yoon (2014) qui ont examiné la dissonance émotionnelle dans le métier de serveuse n'ont pas pris en compte toutes les demandes émotionnelles des serveuses même si le travail émotionnel revêt une place importante dans ce métier.

Si l'on compare le métier de serveuse aux autres métiers nécessitant du travail émotionnel, ces derniers sont généralement liés à l'enseignement, aux soins ou à l'obtention de services (ex. réparation ou achat d'un bien, protection, etc.). Ainsi, rares sont les métiers dont l'objectif est d'offrir un endroit plaisant pour se divertir. Il est bien entendu que d'aller dans un restaurant est aussi dans le but de se nourrir, mais les

sorties aux restaurants sont un moment de plaisir pour la plupart des individus. Afin de satisfaire leurs clients, les serveuses doivent créer une atmosphère agréable qui reflète cet aspect.

> Le restaurant est un endroit de plaisir. Moi, j'étais tout jeune, mes parents m'amenaient manger chez Saint-Hubert, celui sur Saint-Martin à Laval, qui a été un des premiers et moi je trouvais que c'était l'« *fun* » aller au restaurant. […] J'aime l'atmosphère. Je trouve que, contrairement à quelqu'un qui travaille dans un hôpital, nous autres on travaille dans le plaisir. (Laurent - 51 ans - Ancienneté 3 ans)[147]

> Venir au restaurant, c'est censé être quelque chose de léger, de l'« *fun* », de plaisant. (Steph - 27 ans - Ancienneté 1 an)

Pour réaliser cet objectif, les serveuses semblent considérer que leur emploi requiert qu'elles démontrent des émotions positives et elles semblent être en accord avec cette règle d'affichage des émotions, ce qui nous amènerait à postuler une motivation à adhérer à celles-ci (Andela *et al.* (2015); Cossette (2016); Cossette et Hess, 2012).

> C'est ma job, je dois sourire. C'est comme une obligation, mais qui est normale, c'est mon travail. (Christine - 39 ans - Ancienneté 1 an)

Ainsi, nos résultats pourraient indiquer que ce ne serait pas de démontrer des émotions positives qui poserait un problème, mais bien de devoir en démontrer alors qu'à l'intérieur elles ressentent des émotions dites négatives pour de multiples raisons. En effet, les serveuses nous ont mentionné dans les entrevues qu'elles devaient réprimer toutes les émotions négatives lorsqu'elles travaillent.

---

[147] Nous savons que selon les conventions, il ne serait pas d'usage de présenter des résultats dans la section discussion. Toutefois, nous croyons que ceux-ci permettent d'exemplifier nos propos et d'approfondir nos réflexions tout en étant ancrée dans l'expérience vécue des serveuses.

Si nous comparons plus précisément nos résultats aux échelles pour les choix de réponses de « parfois à très souvent » (1 fois par jour à plusieurs fois par heure), 91,7% des serveuses disent montrer des émotions spécifiques et positives aux clients et seulement 1,2% disent montrer des émotions spécifiques et négatives. De plus, 100% de notre échantillon rapportent une fréquence de démonstration des émotions positives de parfois à très souvent et seulement 11,4% de fréquence de démonstration des émotions négatives. Ces résultats correspondent aux règles d'expression des émotions en restauration.

En revanche, seulement 30,4% des serveuses ressentent des émotions négatives au travail ou à cause du travail de parfois à très souvent alors que 77,2% des serveuses disent ressentir de la dissonance émotionnelle de parfois à très souvent.

Prenant en considération que la dissonance émotionnelle est l'écart entre ce qui est ressenti et ce qui est montré, en comparant ces résultats, nous pourrions nous demander pour quelles raisons la dissonance émotionnelle présente un niveau si élevé.

En effet, avec 77,2% des serveuses disant ressentir de la dissonance émotionnelle, nous aurions pu nous attendre à une démonstration d'émotions positives élevées conjointe à un taux quand même moyennement élevé d'émotions négatives ressenties au travail oui à cause du travail. Ce qui n'est pas le cas dans nos résultats. Nous postulons certaines explications.

Tout d'abord, il est à noter que les items concernant les émotions négatives au travail ou à cause du travail ne questionnent pas directement la cause des émotions. Ainsi, les émotions négatives peuvent être ressenties pour diverses raisons, c'est-à-dire l'attitude des clients, l'incompétence d'un collègue, l'attente des plats, le commentaire d'un gestionnaire, etc.

Ensuite, notre échelle des émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail mesure la colère, la déception et l'agressivité. Ces émotions dénotent une intensité assez élevée, surtout en ce qui concerne la colère et l'agressivité. Il est donc possible de postuler que le haut taux de dissonance émotionnelle pourrait être en lien avec la prise en considération d'autres émotions de moindre intensité comme l'agacement, l'énervement, la méfiance ou le stress.

Autrement dit, les serveuses ont peut-être considéré toutes leurs émotions désagréables en répondant aux questions de l'échelle de la dissonance émotionnelle. Par exemple, une serveuse pourrait être irritée ou se sentir offusquée par un client qui lui dit : « tu vas m'donner… »[148] ou encore par l'absence de « s'il vous plait » et de « merci ».

En effet, si l'on prend en considération les questions de l'échelle de la dissonance émotionnelle, on nomme la colère, l'anxiété, la méfiance, mais aussi des émotions « différentes » ou tout simplement des émotions qui ne correspondent pas à celles que la serveuse doit démontrer.

Enfin, nos résultats concernant la dissonance émotionnelle et l'épuisement vont dans le sens des données concernant les autres professions exposées à l'interaction avec le public, c'est-à-dire que la dissonance émotionnelle est une demande associée à l'épuisement professionnel (Andela *et al.*, 2015).

Cependant, ce qui attire notre attention est le fait que la dissonance émotionnelle ne soit pas ressortie comme associée à la dimension de l'épuisement dans la régression finale de tous les types de demandes lorsque l'on prend en considération la covariable

---

148 https://www.lesoleil.com/actualite/tu-vas-mdire-ca-autrement-un-appel-a-la-politesse-resonne-dans-le-milieu-de-la-restauration-531a8459200f4661b8501b70adac009e?fbclid=IwAR0HJCZ01Mmico27Fv3pr1yRDHQZZu4f1541PzhgA545q90CJUTLUjJfmw0

du désengagement. En ce sens, il est important de noter que la dissonance émotionnelle présente aussi une relation corrélationnelle positive et significative de même force avec la dimension du désengagement (Annexe J).

Cet aspect ne correspond pas au postulat du modèle JD-R qui stipule que les demandes sont davantage liées à la dimension de l'épuisement. Toutefois, cela concorde avec d'autres recherches qui ont obtenu des liens positifs et significatifs entre la dissonance émotionnelle du FEWS et la dimension du cynisme (ou dépersonnalisation) du MBI (Bakker et Heuven, 2006; Diestel et Schmidt, 2011; Dudenhöffer et Dormann, 2015; Lee et Ok, 2012; Mishra et Kumar, 2016; Zapf *et al.*, 1999; Zapf, 2002; Zapf et Holz, 2006). Ainsi, la dissonance émotionnelle pourrait être associée à l'épuisement des serveuses, mais aussi à leur désengagement.

En lien avec ces affirmations, il est pertinent de se demander si l'inverse de la dissonance émotionnelle ne pourrait pas être, dans le cas des serveuses, une ressource, c'est-à-dire la possibilité d'être authentique et sincère dans l'expression de ses émotions. Prenant en considération que les règles de sentiment et d'expression des émotions sont des règles promues par l'organisation, si l'organisation promeut l'authenticité plutôt que l'expression d'émotions positives, cela serait une politique organisationnelle pouvant être potentiellement une ressource. En ce sens, il important de se rappeler que Brotheridge et Lee (2002) et Picard (2017) ont obtenus des associations négatives et significatives entre l'expression naturelle des émotions et l'épuisement professionnel.

Pour conclure cette section, bien qu'elle ne ressorte pas de notre régression linéaire finale, nos résultats démontrent que la dissonance émotionnelle est souvent ressentie par les serveuses et qu'elle peut leur être délétère.

La prochaine section permettra de détailler les résultats concernant, cette fois, les demandes organisationnelles.

6.2.4 Les demandes organisationnelles

Lorsque l'on prend en considération la covariable du désengagement, la seule demande qui est ressortie comme associée à la dimension de l'épuisement dans la régression linéaire multiple des demandes organisationnelles est la charge de travail. De plus, elle est ressortie dans la régression finale des demandes.

N'ayant pas de données concernant le métier de serveuse, nous savons toutefois que la charge de travail est une demande couramment et fortement associée à l'épuisement professionnel dans différents métiers (Brom *et al.*, 2015; Leiter et Maslach, 2006). Leiter et Maslach (2017) mentionnent même que, selon eux, le processus énergivore des demandes vers l'épuisement commence par un lien direct entre la charge de travail et l'épuisement émotionnel et qu'ensuite l'épuisement émotionnel agit comme médiateur sur le lien entre la charge de travail et les dimensions du cynisme et de la baisse du sentiment efficacité[149]. Nos résultats vont donc dans le sens de la littérature existante concernant cette demande, mais aussi les explications de Leiter et Maslach (2017), basées sur leurs recherches passées, nous permettent de comprendre le lien existant entre la charge de travail et la dimension du désengagement.

De plus, tel qu'il a été démontré dans nos entrevues, la charge de travail devient une surcharge quand les capacités de la serveuse sont dépassées. Dans les périodes achalandées (période de « *rush* »), les serveuses peuvent être appelées à exécuter

[149] Voir Leiter et Maslach (2017) notamment p.374 et 375.

plusieurs tâches en même temps. Si les tâches s'accumulent et qu'elles ne réussissent pas à les accomplir dans les temps requis, elles tombent en surcharge. Que ce soit apporter une assiette, donner une facture, servir des condiments, répondre à une question, servir un verre d'eau, surveiller sa section pour que des clients ne partent pas sans payer, les tâches se multiplient et s'entremêlent. Ce genre de situation peut être grisante comme elles le mentionnent, mais si ces tâches augmentent trop rapidement, elles tombent dans une zone qui dépasse les capacités humaines. Nous croyons que ce genre de description est en lien avec la théorie du *flow* de Csikszentmihalyi (1975). Lorsque la serveuse se retrouve en état de *flow*, elle opère au maximum de sa capacité, elle est absorbée, le temps passe rapidement, etc. Toutefois, selon cette théorie, l'équilibre est fragile entre ses capacités et les actions à accomplir. Ainsi, si les actions dépassent les capacités, la serveuse ressentira de l'anxiété (Nakamura et Csikszentmihalyi, 2009). Selon nos résultats quantitatifs, lorsque l'équilibre se brise, elle se retrouve en épuisement.

Maintenant, nous allons explorer et discuter des résultats concernant l'hypothèse 2.

6.3 Discussion concernant l'hypothèse 2

Rappel de notre hypothèse 2 : Le manque de ressource dans le métier de serveuse sera positivement relié à la dimension du désengagement.

Notre second objectif spécifique était d'établir quelles ressources manquantes (organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche ou spécifiques au travail) participaient au développement du désengagement chez les serveuses.

6.3.1 Les ressources organisationnelles

Lorsque l'on prend en considération la covariable de l'épuisement, la seule ressource qui est ressortie comme associée à la dimension du désengagement dans la régression linéaire multiple des ressources organisationnelles est la cohérence des valeurs. De plus, elle est la seule qui est ressortie dans la régression finale des ressources.

Cela concorde avec les recherches de Leiter et Maslach (2017). Ils mentionnent que les valeurs seraient un processus en soi. Au lieu d'utiliser le processus motivationnel des ressources vers l'engagement (ou manque de ressources vers le désengagement), eux postulent un processus lié aux valeurs. Ce dernier débuterait avec un lien direct avec les trois dimensions du modèle de l'épuisement professionnel de Maslach (1982), c'est-à-dire l'épuisement émotionnel, le cynisme et la baisse du sentiment d'efficacité personnel.

Enfin, les valeurs seraient, selon eux, un médiateur de la relation du contrôle, de la reconnaissance, de la communauté et de la justice avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel du MBI. Ce qui pourrait expliquer la prépondérance de la cohérence des valeurs sur les autres ressources de leur modèle (*Areas of WorkLife*) comme dans les résultats que nous avons obtenus. Nos résultats vont dans le sens de leur hypothèse qui a été supportée par d'autres recherches (Brom *et al.*, 2015, Leiter, Gascon, et Martínez-Jarreta, 2010). Cela permettrait d'expliquer, entre autres, pourquoi la justice, le contrôle et la communauté ne ressortent pas comme les plus explicatives dans la régression linéaire multiple finale des ressources.

De plus, Leiter et Maslach (2017) soutiennent que la cohérence des valeurs serait la composante de leur modèle la plus « englobante » de toutes. Elle serait aussi la composante avec les implications les plus importantes concernant les besoins

essentiels. La cohérence des valeurs personnelles et des valeurs de l'organisation permet aux employés de poursuivre des objectifs qui sont épanouissants tout en contribuant à la mission de l'organisation. En outre, lorsque les employés sont en cohérence avec leurs valeurs lorsqu'ils travaillent, ils seraient plus susceptibles d'éprouver de la satisfaction intrinsèque et extrinsèque parce que cela permet non seulement de favoriser leurs propres valeurs personnelles ou professionnelles, mais aussi d'atteindre les objectifs de l'entreprise (Leiter et Maslach, 2017).

Alors, l'expérience de l'épuisement professionnel ne résulterait pas seulement d'une surcharge de travail. Il reflèterait aussi une situation dans laquelle les employés considèrent que le lieu de travail est en contradiction avec leurs valeurs fondamentales (Leiter, Gascón et Martínez-Jarreta, 2010). Ainsi, la charge de travail et la cohérence des valeurs sont les deux composantes du modèle AWLS ayant le plus d'influence sur l'épuisement professionnel (Brom *et al.*, 2015).

Nous croyons qu'en lien avec ces explications, il est normal que la cohérence des valeurs ressorte comme explicative de la dimension du désengagement de l'OLBI autant au niveau des ressources organisationnelles qu'au niveau des ressources globales (régression linéaire multiple finale). De plus, cela concorde avec les résultats de nos entrevues puisque beaucoup de serveuses ont mentionné qu'elles étaient engagées envers leur métier, mais souvent très peu envers l'organisation. De plus, avec le temps, certaines serveuses ont décrit se sentir moins en diapason avec les valeurs de l'entreprise pour laquelle elles travaillent. La prochaine section portera sur les ressources interpersonnelles.

6.3.2 Les ressources interpersonnelles

Lorsque l'on prend en considération la covariable de l'épuisement, la seule ressource qui est ressortie comme associée à la dimension du désengagement dans la régression linéaire multiple des ressources interpersonnelles est le soutien organisationnel. Toutefois, elle n'est pas ressortie dans la régression finale des ressources.

Concernant le soutien organisationnel, il n'est pas étonnant qu'il ressorte comme associé au désengagement dans la régression linéaire des ressources interpersonnelles. Sa définition le décrit comme la manière dont les serveuses perçoivent que leur organisation ou leur employeur valorisent leur investissement, contribuent à leur bien-être et qu'ils reconnaissent et prennent en compte leurs efforts au travail. (Eisenberger et al., 1986 Eisenberger et al., 1990; Eisenberger et al., 2002). L'organisation ou l'employeur sont responsables des politiques organisationnelles et donc des valeurs véhiculées. Ce type de soutien pourrait regrouper la reconnaissance et la façon dont les gestionnaires intermédiaires soutiennent les serveuses.

De plus, Caesens et Stinglhamber (2014) ont démontré que le soutien organisationnel était lié à l'engagement, mais que le sentiment d'auto-efficacité agit comme médiateur partiel de la relation. Ainsi, plus les employés se sentent soutenus et valorisés par leur organisation ou leur employeur, plus ils développent un sentiment d'auto-efficacité élevé et, par conséquent, plus ils deviennent absorbés par leurs tâches et plus ils effectuent leur travail avec vigueur et dévouement (Caesens et Stinglhamber, 2014). Le soutien organisationnel serait donc aussi un moyen de valorisation, et pas seulement de soutien, qui amènerait les employés à être plus engagés. Cela va dans le sens de la reconnaissance. Les serveuses auraient donc un grand besoin d'être valorisées et reconnues par leurs employeurs.

6.3.3 Les ressources reliées à la tâche

Lorsque l'on prend en considération la covariable de l'épuisement, la seule ressource qui est ressortie comme associée à la dimension du désengagement dans la régression linéaire multiple des ressources liées à la tâche est le contrôle. Toutefois, il n'est pas ressorti dans la régression finale des ressources.

Tout d'abord, nous croyons qu'il est possible de postuler que la variable « contrôle » du AWLS englobe les variables du contrôle de l'expression émotionnelle ou de la marge de manœuvre interactionnelle. De plus, le contrôle (autonomie ou latitude décisionnelle) est considéré comme une ressource primordiale depuis longtemps (Karasek, 1979).

Toutefois, comme le postulent Leiter et Maslach (2017), la cohérence des valeurs vient peut-être agir comme médiateur entre le contrôle et l'épuisement et cela pourrait expliquer pourquoi le contrôle ne ressort pas comme explicatif dans la régression linéaire finale des ressources. En outre, ils postulent qu'il est possible que le contrôle soit le point de départ des deux processus de leur modèle AWL (processus énergivore et processus des valeurs). Ainsi, le contrôle serait peut-être un antécédent à la charge de travail, mais aussi un antécédent des ressources telles que la justice, la reconnaissance et la communauté[150].

Finalement, nous aborderons les ressources spécifiques au travail de serveuse dans la prochaine section.

[150] Voir Leiter et Maslach (2017) p. 375 pour de plus amples informations concernant le contrôle comme point de départ des deux processus.

6.3.4 Les ressources spécifiques au métier de serveuse

Lorsque l'on prend en considération la covariable de l'épuisement, la seule ressource qui est ressortie comme associée à la dimension du désengagement dans la régression linéaire multiple des ressources spécifiques au métier de serveuse est le plaisir ressenti au travail ou à cause du travail. Toutefois, il n'est pas ressorti dans la régression finale des ressources.

Selon McDowell (2004), la presse populaire affirme que si le lieu de travail est plaisant, les employés seront plus productifs et créatifs, leur stress sera réduit et ils seront en meilleure santé et plus satisfais. Ce qui engendrerait une humeur plus positive chez les employés ainsi qu'une baisse du roulement et un engagement organisationnel accru. Malgré ces affirmations populaires, McDowell (2004) mentionne que peu de recherches ont été faites pour déterminer si ces avantages existent réellement.

Selon Cabanac (1971), le plaisir fait référence à des sensations ou des émotions plaisantes engendrées par des stimuli. Dans notre cas, les stimuli provoquant les émotions plaisantes étaient reliés au travail tel que notre question était formulée[151]. De plus, à la lumière de notre étude qualitative, nous avons pu établir que les serveuses expérimentaient le plaisir au travail en lien avec plusieurs aspects de ce dernier tels que les collègues, les clients, la reconnaissance, la satisfaction du travail bien fait, les périodes achalandées, etc. Ainsi, il y a une différence entre l'environnement de travail plaisant (les stimuli) et l'expérience du plaisir au travail (sensations ou émotions plaisantes).

[151] À quelle fréquence, au travail ou à cause du travail, ressentez-vous les émotions suivantes?

En ce qui concerne nos résultats, l'expérience du plaisir au travail est ressortie comme la ressource spécifique au métier de serveuse la plus associée à la dimension du désengagement. Plusieurs auteurs ont relié les émotions positives au travail à des variables organisationnelles telles que l'engagement au travail (Diener, Thapa et Tay, 2020; Ouweneel *et al.*, 2012; Schaufeli et van Rhenen; 2006)

Certains mécanismes explicatifs ont aussi été mis de l'avant. Pour débuter, les émotions positives mèneraient les travailleurs à utiliser de meilleures stratégies d'adaptation et elles permettraient de développer des ressources sociales et personnelles dans le cadre de leur travail. Pour sa part, Fredrickson (1998) mentionne que les émotions positives peuvent élargir l'éventail des pensées et des comportements qui viennent à l'esprit de l'individu. Cette auteure indique aussi que les émotions positives incitent les individus à s'engager dans leur environnement et à participer à des activités (Fredrickson, 2001). De surcroît, les émotions positives pourraient générer une spirale positive engendrant d'autres émotions positives, mais aussi la contagion des émotions ainsi qu'une meilleure santé physique (Diener *et al.*, 2020; Fredrickson et Levenson, 1998).

Fluegge (2008) abonde dans le même sens que ces auteurs et postule qu'un environnement de travail plaisant peut agir comme une ressource selon le modèle JD-R. En effet, elle a démontré que ce type d'environnement est lié à l'engagement au travail. Ce qui rejoint nos résultats auprès des serveuses.

Par ailleurs, Van Beek *et al.* (2012) ont associé le plaisir au travail à la motivation intrinsèque en créant des questions en ce sens (Exemple de question : Je travaille, car le travail que j'accomplis est plaisant[152]), ce qui va dans le sens de la théorie de l'auto-détermination. Leur étude a ensuite démontré que cette motivation intrinsèque basée sur l'expérience du plaisir au travail était corrélée négativement avec l'épuisement

[152] I work because the work I do is a lot of fun (p.39)

émotionnel (r = -0,45) et le cynisme (r = -0,45) du MBI ainsi que positivement avec l'échelle de l'engagement au travail (r = 0,58).

Il faut aussi noter qu'une recherche a démontré que la cohérence des valeurs modère le lien entre un environnement plaisant et l'expérience du plaisir au travail (Tang *et al.*, 2017). Il est possible que l'implication de la cohérence des valeurs vienne expliquer que le plaisir au travail ne soit pas associé au désengagement dans la régression finale des ressources.

Maintenant, nous allons examiner et discuter les résultats de l'hypothèse 3.

6.4 Discussion concernant l'hypothèse 3

Rappel de l'hypothèse 3 : Les ressources existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les demandes du travail de serveuse et la dimension de l'épuisement.

En lien avec un postulat du modèle JD-R, le troisième objectif spécifique de l'Étude 2 - quantitative était d'identifier les ressources qui peuvent influencer les liens entre les demandes et la dimension de l'épuisement, car les ressources peuvent protéger (*effet tampon*) contre le stress relié aux demandes à l'emploi (Bakker et Demerouti, 2007).

6.4.1 Le soutien organisationnel et les douleurs

Selon nos résultats, le soutien organisationnel permet de modérer le lien entre le nombre d'endroits douloureux sur le corps et la dimension de l'épuisement. En ce sens, il est encore important de se rappeler que le soutien organisationnel décrit la manière dont les serveuses perçoivent que leur organisation ou leur employeur valorisent leur investissement personnel, contribuent à leur bien-être et qu'ils reconnaissent et prennent en compte leurs efforts au travail. (Eisenberger et al., 1986 Eisenberger et al., 1990; Eisenberger et al., 2002).

Avoir des douleurs est énergivore. Selon les douleurs, il se peut que la serveuse ait besoin de prendre congé, que l'aménagement de l'environnement de travail soit repensé ou encore qu'elle sente qu'on se soucie de son bien-être. Ce qui correspond au soutien organisationnel.

Toutefois, en restauration, comme on le sait les serveuses ont moins accès à des avantages sociaux (congés payés pour des raisons familiales, congés maladie payés, assurance en cas de maladie, etc.) que les autres travailleurs québécois (Vézina *et al.*, 2011). De plus, comme l'a démontré Chen et Mehdi (2018), le secteur de l'hébergement et de la restauration fait piètre figure (très inférieur à la moyenne) au niveau de la possibilité de terminer de travailler durant les heures normales, de s'absenter pour des raisons personnelles, d'obtenir des congés maladie payés ou des assurances (invalidité ou médicale).

Dans nos entrevues, plusieurs serveuses nous ont mentionné ne pas pouvoir avoir de congé « maladie ». Bien que les « maladies » ne soient pas décrites directement comme des douleurs, la culture organisationnelle soutenue par les employeurs ne semble pas accepter les absences du travail.

> T'as pas le droit d'être malade, il faut que tu rentres pareil pis ils ne sont vraiment pas gentils envers le personnel (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

Et les congés maladie payés n'existent pas en restauration.

> Ce que j'aime pas, c'est quand on est trop fatiguée, c'est exigeant, pis on n'a pas de congé. […] Si un matin tu te lèves, pis t'es *schédulée*[153] à 6h00, il faut que tu rentres pareil. Malade, pas malade, tu rentres, ça c'est difficile. Ce côté-là où on n'a pas de liberté de maladie, de congé de maladie, c'est ça. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Comme l'illustre Cendrine, l'organisation peut même te forcer à rentrer même si tu es malade et vouloir constater elle-même qu'elle était réellement malade.

> Je vomissais, j'avais une gastro […] J'ai été obligée d'aller chez ma mère. Je n'étais pas capable de me faire à manger toute seule dans ma maison. C'était effrayant pis ils m'ont obligé de rentrer travailler pareil. J'ai été là-bas, c'est pas moi qui a conduit. […] Je tremblais de même. Je ne faisais que vomir à terre, c'était vraiment dégueulasse[154]. C'est pas bon pour la clientèle. Je suis rentrée pareil. Parce que tu voulais me voir malade, tu voulais voir si c'était vrai, je vais te montrer que c'est vrai. J'ai servi deux tables. [*Et votre employeur a réagi comment quand il vous a vu?*] […] Y'était en « *criss*[155] » parce que j'étais malade. (Cendrine - 43 ans - Ancienneté 6 ans)

Par conséquent, Cendrine a été forcée par son employeur à travailler même si elle présentait des symptômes de gastro-entérite et que cela est contre les normes de salubrité en restauration. Ce genre de comportement semble indiquer aux serveuses que leur bien-être n'est pas pris en compte par leur organisation.

---

[153] Anglicisme qui signifie être sur l'horaire de travail.

[154] Répugnant, dégoûtant.

[155] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « être très en colère ».

Par ailleurs, les employeurs peuvent être très mielleux afin que la serveuse remplace une collègue absente, mais quand c'est à la serveuse de prendre congé, la situation se corse.

> Ils sont mal pris : quelqu'un a pas entré. Fait qu'ils vont t'appeler le matin même, pis là ils sont dont gentils ! Mais, par exemple […] dès que c'est toi qui es malade le matin ou quoi que ce soit, là c'est vraiment tu vas te faire « *bâcher*[156] » fait que la gentillesse pis la flatterie de la part de la gestion, on s'en méfie, pas juste moi, tout le monde en fait. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté et 2 ans 3 mois)

Ce double standard mène à une perte de confiance et à une impression de ne pas être soutenue par l'organisation. Pourtant, tel que l'indique Brigitte, avoir des avantages sociaux permet de soutenir la serveuse en cas de maladie.

> Les gens en restauration n'ont pas le droit d'être malades […]. Chez [*nom de restaurant*], ça été un aspect positif […] parce qu'on avait une assurance, ça nous aidait quand on tombait malade (Brigitte - 68 ans - Ancienneté 33 ans)

Au-delà des congés maladie, le soutien organisationnel pourrait se situer au niveau de l'aménagement du restaurant, car cela démontrerait aux serveuses que leur employeur se soucie de leur bien-être. Ainsi, il arrive que l'environnement de travail ne soit pas disposé afin de faciliter le déplacement des serveuses, ce que Lorange (2013) déplore dans ses recommandations.

> Parce qu'on court beaucoup. […] C'est surtout la distance entre autres entre la cuisine et la terrasse avec les marches. [*qui est exigeante*]. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

---

[156] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « invectiver».

La disposition des aires de travail peut créer des douleurs physiques.

> Au plan physique, je te dirais, ça dépend des restaurants. Moi au restaurant où je travaille, c'est extrêmement grand et je suis toujours dans la partie la plus reculée. […] À la fin d'un « *shift* », ça devient intense. […] C'est vraiment mes jambes, mes pieds. […] C'est la partie de mon corps que je vais ressentir beaucoup plus la douleur (Noémi - 31 ans - Ancienneté 5 ans)

Selon Sylvianne, l'aménagement entre la terrasse et le restaurant devrait être repensé, car cela lui causait des maladies pulmonaires à cause du contraste de température.

> [*Terrasse*] « *Débile*[157] » toi. Ç'aurait pas été difficile si c'était organisé autrement. Y'aurait pas fallu passer par le restaurant, passer dans l'air climatisé pis la chaleur... la chaleur, l'air climatisé...non non non. […] Je pognais des pneumonies. (Sylvianne - 62 ans - Ancienneté 4 ans)

Par conséquent, dans nos entrevues nous avons pu constater que lorsque les serveuses ne perçoivent pas de soutien organisationnel lorsqu'elles ressentent des douleurs ou qu'elles sont malades, cela semble mener à la dimension de l'épuisement. Nos résultats quantitatifs démontrent, pour leur part, qu'au contraire, lorsque les serveuses ressentent du soutien organisationnel, cela peut modérer le lien des douleurs avec l'épuisement. Cela correspond avec la définition du soutien organisationnel.

[157] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « incroyablement négatif ».

6.4.2 Le plaisir au travail et la charge de travail

Selon nos résultats, il existe un effet protecteur de l'expérimentation du plaisir (émotions positives ressenties au travail ou à cause du travail) par les serveuses sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement.

Ce résultat est très important, car la charge de travail est l'une des deux seules demandes associées à la dimension de l'épuisement dans la régression finale. Ainsi, une serveuse qui ressent du plaisir au travail, même s'il est faible, voit son épuisement lié à sa charge de travail diminué. Toutefois, cet effet tampon est plus important lorsque la serveuse a beaucoup de plaisir au travail.

Tout d'abord, au niveau qualitatif, nous avons pu démontrer que l'expérimentation du plaisir peut être liée à plusieurs aspects du travail, dont les collègues, le pourboire, la reconnaissance, etc. De plus, il peut être lié aux périodes de travail achalandées, c'est-à-dire les moments où la charge de travail est élevée en lien avec la présence de nombreux clients à servir rapidement.

À ce sujet, Dejours[158] soutient dans une entrevue que la « souffrance » au travail peut se transformer en plaisir « si l'on parvient à surmonter l'obstacle, si l'on parvient à se transformer soi-même pour le dépasser » (De la Vega, 2012, p.45). Ainsi, lorsqu'il est possible de dépasser les contraintes en utilisant son intelligence, « c'est là que la santé et le plaisir peuvent se conquérir » (Dejours, 1992, p.20). Nous croyons que ces propos sont représentatifs du cas des serveuses, une période de « *rush* » peut générer du plaisir et ce plaisir permet de modérer la souffrance qui est représentée par l'épuisement. De

[158] Interviewé par De la Vega (2012)

surcroît, plusieurs serveuses nous ont rapporté se sentir plus fatiguées lorsqu'elles étaient moins occupées que lorsqu'elles l'étaient trop.

> Qu'est-ce qui me fatigue le plus? […] mentalement, c'est le mois de novembre quand y'a pas un « *chat*[159] » dans le restaurant, tu regardes les plafonds, ça, ça me tue. Ça, je rentre chez nous, je suis brûlée d'avoir rien fait. Je préfère courir que de rien faire. (Andrée - 54 ans - Ancienneté 15 ans)

> Quand ça roule pas, on dirait que je suis plus fatiguée que quand ça roule. (Marie-Michelle - 29 ans - Ancienneté 2 ans 3 mois)

Cependant, ces conquêtes du plaisir ne sont pas stables, « la santé et le plaisir sont toujours à reconquérir, ils ne sont jamais définitivement acquis » (Dejours, 1992, p.20). Ainsi, selon Dejours, la souffrance ne serait pas obligatoirement synonyme de malheur, à moins qu'elle ne devienne pathogène, c'est-à-dire lorsque le travailleur mobilise toutes les ressources à sa disposition, mais qu'il demeure en échec (De la Vega, 2012). Dans le cas de nos serveuses, cela coïncide au moment où l'équilibre entre la charge de travail des moments achalandés et la capacité de ces dernières se brise et cause l'épuisement.

Par ailleurs, comme il a déjà été mentionné, ces aspects correspondent aussi à la théorie du *flow* de Csikszentmihalyi (1975) qui stipule que l'équilibre est fragile entre les capacités et les actions à accomplir, c'est-à-dire que trop de capacités et peu d'actions mènent à l'ennui, peu de capacités et trop d'actions mènent à l'anxiété (Nakamura et Csikszentmihalyi, 2009).

Ainsi, au niveau quantitatif, la charge de travail serait la variable la plus associée à la dimension de l'épuisement, mais si elle est accompagnée de plaisir au travail,

[159] Jargon tiré du joual québécois signifiant dans cette phrase « qu'il n'y a pas de client ».

l'épuisement sera moindre. Au niveau qualitatif, la charge de travail pourrait même devenir grisante et appréciée par les serveuses, tant que leurs capacités ne soient pas dépassées ou sous-utilisées et que le plaisir y est présent.

6.5 Discussion concernant l'hypothèse 4

Rappel de l'hypothèse 4 : Les demandes existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les ressources du travail de serveuse et la dimension du désengagement.

En lien avec le postulat du modèle JD-R, le quatrième objectif spécifique de cette recherche était d'établir les demandes qui peuvent influencer sur les liens entre les ressources et la dimension du désengagement puisque selon ce dernier les ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées (Bakker et Demerouti, 2007).

6.5.1 Douleurs et soutien organisationnel

En considérant nos résultats de modération, il semble y avoir un lien important entre le nombre de sites de douleur et le soutien organisationnel. En plus d'obtenir un résultat significatif à l'hypothèse 3, ces deux variables présentent aussi un résultat significatif à l'hypothèse 4. Toutefois, il n'existe pas de réel effet potentialisateur du nombre d'endroits douloureux ressentis puisque nous nous attendions à ce que le soutien organisationnel soit associé à une plus grande diminution du désengagement lorsque le

nombre de douleurs est élevé. En revanche, il y a quand même un effet protecteur du soutien organisationnel (effet est de moyenne à grande taille) sur le désengagement pour tous les niveaux de sites de douleurs.

Tout d'abord, nous postulons que les raisons sont les mêmes que pour l'hypothèse 3. Dans la restauration, les conditions de travail sont difficiles et précaires, cela occasionne encore plus de difficultés lorsque les serveuses souffrent de douleurs ou de maladie. Le fait d'avoir le soutien de son organisation, de percevoir que celle-ci se soucie de son bien-être lorsqu'elle présente des douleurs, permet à la serveuse de se sentir davantage engagée au travail.

Nous croyons aussi que le soutien organisationnel pourrait avoir un lien avec la culture de l'entreprise et les valeurs de l'organisation. Il semble qu'un employeur qui respecte ses employées, leur fait confiance quand elles sont malades (il croit qu'elles sont vraiment malades) et leur octroie les accommodations nécessaires influence sur le climat de travail ainsi que leur santé psychologique. Toutefois, cela ne semble pas être la majorité des employeurs, car les serveuses de notre échantillon rapportent, en grande majorité, une détresse psychologique élevée et ces dernières sont plus épuisées professionnellement.

Finalement, concernant l'absence d'effet potentialisateur, nous postulons que la demande des nombres de sites de douleurs peut être en cause. Avoir plus de douleurs n'est pas quelque chose qui peut devenir excitant, motivant ou engageant au travail contrairement, par exemple, à la pression temporelle ou la charge de travail. Le nombre de sites de douleurs serait plutôt une demande-obstacle et non une demande-défi. Ainsi, cela concorderait avec les nouvelles connaissances en lien avec le modèle JD-R (Bakker et Demerouti, 2017; Crawford, LePine et Rich, 2010; LePine, Podsakoff, et LePine, 2005). Nous discuterons de ces différents types de demandes dans les pistes de recherche futures concernant le modèle JD-R (p.452).

6.6 Discussion concernant la santé mentale

Selon nos résultats, nous avons pu constater que 74,7% de notre échantillon de serveuses au Québec présente une détresse psychologique sévère. Cela semble être plus élevé que la grande majorité des études québécoises présentées dans la revue de littérature (Tableau 2.6, p.99).

Rappelons que pour la population québécoise, les résultats se situent entre 20,1% et 21% (Émond *et al.*,1988; Bellerose *et al.*, 1995; Légaré *et al.*, 2000). Pour la population québécoise en emploi, le taux se situent entre 19% et 25,5% (Bellerose *et al.*, 1995; Légaré *et al.*, 2000). Pour les emplois étudiés plus spécifiquement, les plus hauts taux de détresse psychologique sévère se retrouvent dans les emplois en centres hospitaliers (53,77%, Brun *et al.*, 2003), chez les téléphonistes travaillant dans un centre de télécommunication (68,3%, Messing, 1999) et chez le personnel de centres locaux d'emploi (69%, Laprise, 2001).

Il se peut que notre échantillon présente un biais de sélection en faveur des serveuses les plus en détresse. Toutefois, certaines études ont démontré que les personnes souffrant de problèmes de santé mentale sont moins susceptibles de répondre à un questionnaire axé sur la santé mentale, ce qui risque de sous-estimer la prévalence dans une enquête populationnelle et de créer un biais de sélection envers des individus présentant moins de psychopathologie que la population générale (Heiervang et Goodman, 2011; Lundberg, 2005; Vercambre et Gilbert, 2012). En effet, il serait logique d'imaginer qu'une serveuse en épuisement professionnel ou présentant une détresse psychologique sévère soit trop fatiguée et/ou épuisée pour répondre jusqu'à la fin du questionnaire et qu'elle abandonne la tâche en cours de route.

Ensuite, les résultats des études ayant les plus hauts taux (p. ex. : 69%) ne présentent pas d'énormes différences. De plus, notre haut taux concorde avec les données de Coutrot (2018) qui mentionne que le métier de serveuse se retrouve en 2e position des 15 métiers les moins favorables au bien-être psychologique en France. Le Conference Board du Canada (2016) et le Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2007) abondent dans le même sens en mentionnant que les plus fortes prévalences de problèmes de santé mentale se retrouvent, entre autres, dans les secteurs de la restauration.

Enfin, selon les postulats du modèle JD-R, la combinaison de demandes élevées et de peu de ressources est délétère pour la santé psychologique. Notre haut taux de détresse psychologique sévère pourrait s'expliquer par ce postulat. Bien que les serveuses aient rapporté avoir un certain niveau de ressource, ces dernières ne semblent pas suffisantes pour les protéger de l'épuisement produit par la présence élevée de plusieurs types de demandes. Il faut se rappeler que les serveuses utilisent leur corps, leurs capacités cognitives et leurs émotions presque en tout temps et qu'elles font face aux exigences de l'organisation dans le cadre de leur travail. Ainsi, il est possible de postuler que les demandes importantes du travail de serveuse nécessiteraient la présence de beaucoup plus de ressources afin de ne pas nuire à la santé psychologique de ces dernières.

Toutefois, nos résultats contrastent avec ceux de Laperrière (2014), qui mentionnait que 43,1% des femmes de son échantillon se retrouvaient en état de détresse psychologique élevée contre 23,1% des hommes (basé sur l'échelle de Kessler (K6) de Kessler *et al.*, 2002). Ses résultats sont quand même plus élevés que la population de travailleurs.ses québécois.es de l'EQCOTESST (Vézina *et al.*, 2011), qui étaient respectivement de 21,7% pour les femmes et 15,0% pour les hommes. Il est cependant important de noter que l'étude de Laperrière (2014) ainsi que de Vézina *et al.* (2011) n'ont pas utilisé la même échelle que notre étude.

Finalement, bien que les caractéristiques de notre échantillon soient très proches des données disponibles concernant les serveuses du Québec, nous sommes consciente que nous ne pouvons généraliser ces résultats. Il serait nécessaire de faire d'autres études afin de venir confirmer les données obtenues.

Ainsi, le métier de serveuse au Québec semble correspondre au postulat principal du modèle JD-R qui stipule que c'est lorsque les demandes sont élevées et les ressources peu présentes que l'épuisement professionnel (ou les problèmes de santé mentale) se produit.

CHAPITRE VII
CONCLUSION

Dans ce chapitre nous conclurons notre travail de recherche doctorale concernant l'épuisement professionnel des serveuses du Québec. Dans un premier temps, nous ferons un retour sur nos objectifs de recherche ainsi que sur les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus. Ensuite, nous discuterons des forces de notre étude ainsi que de ses limites. De plus, nous énumérons les implications pratiques de notre recherche et nous proposerons des pistes de solution afin de favoriser la santé mentale des serveuses. Finalement, nous exposerons des suggestions pour des recherches futures concernant le métier de serveuse ainsi que le modèle JD-R.

7.1 Synthèse des objectifs de recherche et des résultats

Nous aimerions, en premier lieu, résumer les faits les plus importants que nous avons pu observer dans notre recherche. Tout d'abord, nous avions comme objectif général d'étudier les liens existants entre les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec qui pouvaient mener ces dernières à l'épuisement professionnel.

Afin d'atteindre cet objectif, nous avons opté pour une méthodologie mixte constituée en premier lieu d'entrevues semi-dirigées (Étude 1 - qualitative; n = 18) et en second lieu d'un questionnaire (Étude 2 - quantitative; n = 158).

Ainsi, dans un premier temps, nous avons effectué une étude qualitative qui avait comme objectif de déterminer spécifiquement les demandes et les ressources des serveuses aux tables au Québec.

Tout d'abord, selon le modèle JD-R, nous nous souviendrons que les demandes sont des aspects psychologiques, physiologiques, sociaux et organisationnels de l'emploi qui nécessitent des habiletés ou des efforts substantiels, physiques ou psychologiques, qui sont reliés à certains coûts encore une fois physiques, émotionnels ou psychologiques (Demerouti *et al.* 2011). Ensuite, les ressources sont des facteurs organisationnels qui diminuent les demandes ou les coûts associés aux demandes, stimulent la croissance, l'apprentissage et le développement ou encore elles sont des aspects fonctionnels qui permettent d'atteindre les objectifs de travail (Demerouti *et al.*, 2011). Ainsi, à partir d'une analyse thématique des entrevues effectuées, nous avons pu dégager 24 demandes et 14 ressources présentées dans les tableaux 4.4 et 4.5 aux pages 289-290 de ce document.

Puisque certaines des échelles constituant le questionnaire ont été créées spécifiquement pour notre étude et d'autres adaptées, nous avons effectué un pré-test qualitatif auprès d'expertes de contenu (annexe N) ainsi que des analyses en composantes principales (annexe B) afin de nous assurer de la validité de nos échelles. Ainsi, nous avons testé nos hypothèses de recherche avec 27 demandes et 18 ressources.

En ce qui concerne les demandes, nous avons effectué nos analyses auprès de huit demandes physiques (les torsions physiques, la variété de mouvements, la marche prolongée et rapide, les bras en extension, le transport de charges, le travail à la limite du corps avec douleurs, les stresseurs environnementaux et le nombre de sites de douleur), deux demandes cognitives (les fonctions cognitives et la planification/priorisation), onze demandes émotionnelles (la fréquence des émotions

positives, la fréquence des émotions négatives, la fréquence des émotions neutres, les exigences de sensibilité, l'empathie, les émotions spécifiques et positives montrées aux clients, les émotions spécifiques et négatives montrées aux clients, les émotions spécifiques et négatives ressenties au travail ou à cause du travail, la dissonance émotionnelle, la demande émotionnelle liée au sexisme au travail et l'ampleur du contact client) ainsi que six demandes organisationnelles (la charge de travail, la pression temporelle, l'interdépendance, les interruptions de tâches, les normes émotionnelles et la prescription du travail émotionnel).

Au niveau des ressources, nous avons effectué nos analyses auprès de quatre ressources organisationnelles (la conciliation travail-vie personnelle, la justice, la cohérence des valeurs et la sécurité d'emploi), cinq ressources interpersonnelles (le soutien des collègues, le soutien des gestionnaires, le soutien organisationnel, la reconnaissance et la communauté), quatre ressources liées à la tâche (le contrôle dans les tâches, la marge de manœuvre interactionnelle, le contrôle lié à l'expression émotionnelle et les ressources matérielles) et finalement, cinq ressources spécifiques au travail de serveuse (les pauses au travail, le pourboire, les ressources cognitives, le plaisir au travail et le partage des émotions des autres).

Ainsi, à partir de ces échelles validées, nous avons pu tester nos quatre hypothèses de recherche basées sur les postulats du modèle JD-R (Demerouti *et al.*, 2001). Pour ce faire, nous avons opté pour l'utilisation de l'*Oldenburg Burnout Inventory*, outil développé par les auteurs du modèle JD-R, afin de mesurer notre variable dépendante de l'épuisement professionnel[160].

[160] Les arguments que nous avons évoqués pour utiliser cet outil plutôt que le Maslach Burnout Inventory, qui est le plus utilisé, sont présentés à la p.110 de ce manuscrit.

Notre première hypothèse de recherche visait à déterminer les demandes contribuant le plus à la dimension de l'épuisement professionnel. Il appert que nos résultats ont démontré que les demandes associées à la dimension de l'épuisement sont le travail à la limite du corps avec douleurs et la charge de travail.

Notre seconde hypothèse de recherche avait comme objectif de déterminer quel manque de ressource contribuait à la dimension du désengagement de l'épuisement professionnel. Nos résultats ont indiqué que la seule ressource associée à la dimension du désengagement est le manque de cohérence des valeurs.

Notre troisième hypothèse concernait l'effet modérateur des ressources sur le lien entre les demandes et la dimension de l'épuisement. Seulement deux interactions se sont avérées significatives. La première concerne l'effet protecteur du soutien organisationnel sur le lien entre le nombre d'endroits douloureux dans le dernier mois et la dimension de l'épuisement. La seconde concerne l'effet protecteur du plaisir au travail sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement.

Notre dernière hypothèse reposait sur l'effet potentialisateur des demandes sur le lien entre les ressources et la dimension du désengagement. Ainsi, nous nous attendions à ce que le soutien organisationnel soit associé à une plus grande diminution du désengagement lorsque le nombre de douleurs est élevé. Ce qui n'est pas le cas. Toutefois, il y a quand même un effet protecteur du soutien organisationnel (effet est de moyenne à grande taille) sur le désengagement pour tous les niveaux de sites de douleurs.

De plus, comme nous avons pu le constater, 74,7% de notre échantillon de serveuse présente une détresse psychologique sévère et ces serveuses sont plus épuisées professionnellement que les serveuses qui ne présentent pas de détresse psychologique sévère. Ces résultats concernant l'IDPESQ-14 dépassent toutes les autres recherches

utilisant cet instrument[161], c'est-à-dire que les serveuses de notre échantillon présentent un niveau de détresse psychologique sévère plus élevé que les autres métiers ayant été étudiés avec le même instrument de mesure au Québec.

En lien avec ces résultats, la prochaine section présentera les forces de notre étude.

7.2 Forces de notre étude

Trois forces semblent ressortir de notre recherche, c'est-à-dire l'étude d'un métier peu étudié ainsi que très peu valorisé, la démonstration du travail réel et de la complexité de ce métier et, finalement l'envergure de la recherche.

En ce qui concerne les serveuses, les chercheurs canadiens semblent s'intéresser à leur métier, car aucune autre étude aussi importante que la nôtre et celle de Laperrière (2014) n'existe, à notre connaissance, ailleurs au monde. De plus, l'autre recherche la plus exhaustive recensée est l'étude qualitative de Fisk and Neville (2011) composée de 56 entrevues et elle est aussi canadienne.

Si nous comparons les tableaux 2.4 et 2.5 (récapitulatifs des demandes et des ressources tirées de la littérature) ainsi que 4.4 et 4.5 (récapitulatifs des demandes et des ressources déterminées par l'Étude 1 - qualitative), nous pouvons poser un regard critique sur l'écart des connaissances. Nous avons pu constater qu'une dizaine d'études ont examiné les demandes physiques des serveuses, ce qui constitue l'aspect le plus étudié du métier de serveuse. Cela coïncide aussi avec le fait que ces dernières sont les éléments les plus visibles de ce métier. En ce qui concerne les demandes cognitives,

[161] Voir le tableau 2.7 à la p.97 de ce manuscrit pour de plus amples détails.

sauf à l'exception de la conscience périphérique, les recherches n'étudiaient pas directement le métier de serveuse, mais davantage les capacités cognitives à travers ce type de métier qui y était propice. Les demandes émotionnelles, pourtant centrales dans cette profession, sont les demandes les moins détaillées dans la littérature. Nous pouvons constater que notre Étude 1 a permis d'établir plus en profondeur le travail émotionnel auquel sont confrontées les serveuses. Pour leur part, les demandes organisationnelles ont été exposées dans certaines études sans être vraiment approfondies. De plus, la charge de travail, pourtant très associée à l'épuisement n'a reçu aucune attention des chercheurs.

En ce qui concerne les ressources, nous pouvons constater que les demandes ont été davantage explorées. En effet, certaines ressources organisationnelles ont été répertoriées, mais ces données proviennent essentiellement de rapports statistiques comprenant tous les métiers de la restauration et même des métiers d'autres secteurs. Bien que cela nous ait permis d'avoir un premier regard, nous ignorons si cela est réellement représentatif. Pour sa part, notre étude qualitative a permis de faire ressortir des ressources organisationnelles qui n'étaient pas étudiées. Quant aux ressources interpersonnelles, nous pouvons constater une concordance entre la littérature et nos résultats qualitatifs. Toutefois, encore une fois, nous avons examiné plus en profondeur ce type de ressource avec nos données. Pour leur part, les ressources liées à la tâche sont le type de ressources les moins explorées. Seul le contrôle dans les tâches a été examiné par une étude et cela, sans être en profondeur. Finalement, en ce qui a trait aux ressources spécifiques au métier de serveuse, les pourboires reliés à ce métier présentent une littérature importante, mais essentiellement axée sur les facteurs les influençant. Pour sa part, notre étude qualitative a permis, entre autres, de faire ressortir le plaisir au travail qui s'avère très important pour les serveuses.

Au-delà des demandes et des ressources que notre étude a pu répertorier, le sujet de l'épuisement professionnel des serveuses n'avait pas été abordé dans toute sa complexité et encore moins en lien avec les demandes et les ressources réelles.

Pourtant, il nous semblait important de s'en préoccuper, car tel que mentionné dans notre problématique, cette population est à risque de développer des problèmes de santé mentale et les serveuses sont un bassin important de la main-d'œuvre puisque 2,16 % des travailleuses québécoises occupaient ce métier en 2016-2017[162].

De plus, tel que nous avons pu le constater, le métier de serveuse comporte des demandes autant physiques, cognitives, émotionnelles qu'organisationnelles. Ainsi, exercer le métier de serveuse n'est pas simple et nécessite une variété d'habiletés, il met en cause divers savoir-faire, mais aussi un savoir-être. La serveuse est souvent le seul point d'accès du client avec le restaurant, c'est-à-dire qu'elle en est la représentante, ce qui met de l'avant la position primordiale de la serveuse pour l'entreprise (Giddens, 1990; Pratten, 2003). Il ne faut pas oublier que la serveuse est aussi au centre d'une configuration plus complexe que ses collègues de travail, car elle a deux types de « patrons », les gestionnaires et les clients en plus de devoir s'ajuster à ses collègues de la cuisine, du bar, de l'accueil, etc. (Whyte, 1948).

Ainsi, nous concentrer sur la complexité du métier de serveuse du Québec a été une avancée importante pour comprendre ce qui contribue au développement de l'épuisement professionnel au sein de cette population, mais aussi pour participer à la valorisation de ce métier.

[162] Au Québec, il y a 58 000 serveurs.ses dont 75% sont des femmes, donc 43 500 sont des femmes. 2 010 000 femmes travaillaient au Québec en 2017 (ISQ, 2017). Produit croisé 43 500 X 100 divisé par 2 010 000 = 2,16%.

En effet, tel que nous l'avons démontré dans la revue de littérature ainsi que dans nos résultats qualitatifs, le métier de serveuse est très peu reconnu et valorisé dans notre société. Ce métier, ne nécessitant pas de formation scolaire particulière, est souvent considéré, à tort, comme un emploi nécessitant peu de compétences (Messing, 2000; Soares, 2011; Laperrière, 2014).

En effectuant cette recherche, nous avons pu valoriser cette profession et démontrer qu'en dessous des tâches visibles, se cachent des demandes qui semblent passer inaperçues. Comme le mentionne Dejours et Delory-Momberger (2010), même si notre travail scientifique n'est que cela, le chercheur peut être très honoré lorsqu'il est capable d'arriver à démontrer l'écart entre le travail prescrit et le travail réel, car « c'est déjà énorme » (Dejours et Delory-Momberger, 2010, p.63). Toujours selon lui, quand nous partons directement de l'expérience des travailleurs pour contester la description du travail, nous aidons ces travailleurs et ces travailleuses. Ainsi, nous pouvons être fiers d'avoir démontré la complexité du métier de serveuse, car ces travailleuses méritent que la communauté scientifique ainsi que la société en soient informées.

De plus, comme il a été mentionné, notre recherche est d'une envergure inédite pour l'étude de l'épuisement professionnel en lien avec le métier de serveuse au Québec. Afin de pouvoir atteindre ces résultats, nous avons décidé de suivre les recommandations d'utilisation du modèle JD-R qui stipule que chaque profession possède des facteurs de risque d'épuisement professionnel qui lui sont uniques. Ainsi, Bakker et Demerouti (2007) recommandaient une première phase qualitative comprenant des entretiens exploratoires, car elle génère des connaissances inattendues qui seraient négligées par des approches hautement standardisées. De plus, ils proposaient une deuxième phase de recherche où les demandes et les ressources seraient opérationnalisées en items et échelles et incorporées dans un questionnaire sur mesure.

Par conséquent, en plus d'avoir suivi les recommandations d'utilisation du modèle, nous croyons que la méthode mixte nous a permis de pallier les lacunes de chaque méthode et d'exploiter les forces de chacune telles qu'il a été décrit dans notre méthodologie (Creswell et Plano Clark, 2018). De surcroît, plusieurs auteurs mentionnaient qu'il n'y a pas suffisamment de recherche qualitative et/ou de recherches à méthodologie mixte dans le milieu de l'hébergement et de la restauration (Arendt *et al.*, 2012; Kwortnik, 2003; Riley and Love, 2000; Walsh, 2003). Selon Walsh (2003), ces types de recherche permettent aux chercheurs de créer des théories utiles, car elles leur enseignent les réalités de la vie quotidienne dans ce secteur. Ce qui rejoint les propos de Dejours (2007, 2010) concernant le travail prescrit et le travail réel.

En outre, nous avons détaillé clairement la méthodologie qualitative et quantitative afin de nous assurer de la crédibilité et de la validité de notre recherche. Cette méthodologie mixte nous a permis de recueillir une quantité importante de données qui ont contribué à l'envergure de notre recherche et qui serviront pour d'autres analyses futures.

Comme nous l'avons démontré dans notre méthodologie quantitative, il était important d'éliminer les variables qui pouvaient influencer l'épuisement professionnel telles que le fait d'être étudiant ou d'occuper un second emploi. Malgré ces éliminations, nous avons été en mesure de recueillir 158 serveuses québécoises qui ont rempli en entier le questionnaire qui comportait 30 pages.

De ce fait, l'envergure de notre recherche à méthodologie mixte aurait permis d'atteindre nos objectifs de recherche, c'est-à-dire comprendre ce qui peut mener les serveuses vers l'épuisement professionnel, mais aussi de reconnaitre ce métier, de le valoriser ainsi que démontrer sa complexité. Tout cela, en prenant en considération que cette population n'est pas aisée à rejoindre, entre autres, à cause du roulement de personnel, mais aussi des craintes de représailles telles que de perdre son emploi

(Compagnat,1985; Laperrière, 2014). D'après nous, ce sont nos stratégies de recrutement qui auront été les clés pour recueillir autant de participants.

Ainsi, bien que cette recherche de grande envergure ait nécessité énormément d'implication, nous sommes fière d'avoir pu contribuer à l'avancement des connaissances face à ce métier complexe, mais encore peu étudié et encore moins valorisé.

Toutefois, il faut prendre en compte que chaque travail scientifique possède ses forces, mais aussi des limites. Ces dernières seront présentées dans la prochaine section.

7.2 Limites de notre étude

Comme il a été mentionné, chaque étude possède ses limites. Dans notre cas, l'envergure de notre recherche a été une force, mais elle comporte aussi des limites.

Premièrement, tenter de mesurer toutes les demandes et les ressources d'un métier aussi complexe que celui de serveuse aux tables est un pari important et surtout risqué. Contenant autant des demandes physiques, cognitives, émotionnelles qu'organisationnelles ainsi que la possibilité de ressources organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche et spécifiques à ce travail, ce métier comporte probablement des demandes et des ressources qui nous ont échappées. Par conséquent, afin de mesurer ces demandes et ces ressources, il a été nécessaire de développer un long questionnaire, ce qui a diminué les chances que les participants répondent à toutes les questions (Fan et Yan, 2010). De plus, certaines échelles conçues n'ont pas passé le test de validité, tel que l'échelle de la demande émotionnelle liée au racisme au travail ou encore les échelles liées spécifiquement aux demandes cognitives de la

mémorisation, de la concentration et de la conscience périphérique. Ces limites devront être réexaminées dans des études futures.

Ensuite, l'attrition des participants nous a empêchée de réaliser des analyses plus approfondies. En ayant eu plus de participants, il aurait été possible de mettre toutes les demandes ou toutes les ressources dans les mêmes régressions ou encore d'utiliser la modélisation par équations structurelles. Par conséquent, ce qui a constitué une force peut aussi être une limite.

Deuxièmement, il se peut que nous n'ayons pas associé les demandes ou les ressources aux bonnes catégories. Par exemple, la pression temporelle peut être autant une demande organisationnelle, que physique, cognitive ou spécifique au travail de serveuse, car elle implique les quatre. Elle est imposée par l'organisation pour la rentabilité, mais les serveuses se l'imposent elles-mêmes afin de servir le plus de clients possible pour augmenter leurs pourboires. La pression temporelle peut aussi être liée à la rapidité d'exécution qui implique la rapidité des mouvements, mais aussi la vitesse de traitement de l'information qui s'avère cognitive. Un autre exemple concerne notre ressource du plaisir au travail qui serait davantage une ressource interpersonnelle à cause de l'aspect social qui lui est relié (Fluegge, 2008). Elle pourrait aussi être une ressource personnelle (Denier *et al.*, 2020). Pour notre part, nous avions pris la décision de la mettre dans la catégorie des ressources spécifiques au travail de serveuse à cause de la culture liée au milieu de la restauration qui semble être très axée sur le plaisir.

Troisièmement, l'absence de résultat significatif pour la plupart des modérations des hypothèses 3 et 4 peut s'expliquer par le manque d'agencement entre les demandes et les ressources. À notre défense, nous n'avons pas opté pour cette option, afin de suivre les recommandations du modèle JD-R qui catégorisait les demandes et les ressources différemment. Dans l'article de Bakker et Demerouti (2007), ces derniers mentionnent certaines catégories de demandes et de ressources, nous avons tenté de calquer leur

démarche, ce qui ne permettait pas un agencement optimal. Toutefois, nous croyons que cet aspect est à considérer et fera partie de nos pistes futures.

Quatrièmement, le modèle JD-R a évolué depuis sa création au début des années 2000. Depuis, des variables ont été ajoutées telles que les ressources personnelles (Bakker et Demerouti, 2017). Le cinquième postulat du modèle affirme maintenant que des ressources personnelles telles que l'optimisme et le sentiment d'auto-efficacité peuvent jouer un rôle similaire à celui des ressources en emploi. Cet aspect n'a pas été pris en compte dans notre recherche, car nous avons utilisé la première version du modèle datant de 2001 et cela nous aurait conduite à un questionnaire encore plus imposant. De plus, il est fort possible que le modèle connaisse d'autres modifications au fil des recherches effectuées et que d'autres aspects doivent être pris en considération.

Cinquièmement, il est important de prendre en compte que notre recherche est transversale, ce qui ne permet pas d'inférer de causalité. En lien avec l'envergure de celle-ci, l'attrition liée à la longueur de complétion du questionnaire ainsi que le contexte d'une recherche doctorale, il nous était impossible de considérer l'option d'une étude longitudinale.

Enfin, bien que notre recherche comporte des limites, nous croyons qu'elle a permis de mieux comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel chez les serveuses au Québec. Son envergure et sa profondeur sont les plus grandes forces de cette étude et elles auront permis d'avancer les connaissances auprès d'une population peu étudiée à travers le monde. Avec autant de résultats, il serait important de suggérer des pistes de solution afin d'améliorer la situation des serveuses du Québec et ainsi favoriser leur santé mentale au travail.

7.3 Implications pratiques et pistes de solutions

Au départ, les résultats de notre recherche à méthodologie mixte devaient s'appliquer à une situation de vie « normale ». Toutefois, entre temps, nous avons été frappés de plein fouet par la pandémie de Covid-19.

Selon Mme Baillargeon[163], les serveuses auront été les premières à perdre leur emploi pendant la pandémie de Covid-19 à cause de la fermeture des salles à manger. Avant la pandémie, le manque de personnel se faisant davantage sentir en cuisine (Jolin-Dahel, 12 février, 2021). Maintenant, le milieu de la restauration aura à faire face à un manque de serveuses, car ces dernières risquent de s'être réorientées. « C'est probablement [celles] qui se sont déjà tournés vers d'autres secteurs. Est-ce que ces gens-là vont revenir après la pandémie ? Ça va dépendre du type d'emploi qu'ils se seront trouvé, et si ce n'est pas plus avantageux » (Baillargeon dans Jolin-Dahel, 12 février, 2021). De plus, de nouvelles demandes au travail se seront ajoutées pour les serveuses. Elles devront porter un masque en tout temps, et cela, en effectuant leurs demandes physiques. Elles devront augmenter la fréquence du nettoyage et de l'aseptisation de l'environnement. De plus, le travail émotionnel des serveuses risque aussi d'augmenter à cause de la nécessité de faire respecter les règles sanitaires[164].

Ainsi, le risque de pénurie de serveuses liée aux réorientations et l'augmentation des exigences s'ajoutent aux conditions de travail déjà difficile du milieu de la restauration.

---

[163] Mme Sylvie Baillargeon est chargée de projet en recherche et analyse au CQRHT. Elle a été interviewée par Leïla Jolin-Dahel pour le compte du HRIMag. https://www.hrimag.com/Main-d-oeuvre-La-restauration-et-l-hotellerie-s-en-tirent-mieux-en-region

[164] https://www.24heures.ca/2020/06/13/des-restaurateurs-montrealais-ne-veulent-pas-jouer-a-la-police-sanitaire et https://www.journaldequebec.com/2021/02/15/complexe-faire-respecter-les-regles

Il se peut fort bien que les restaurateurs aient à offrir un milieu de travail encore plus attrayant. En ce sens, nous croyons que nos pistes de solutions seront bien à propos.

En effet, les résultats de notre recherche permettent d'amorcer une réflexion pour améliorer les conditions de travail menant à l'épuisement professionnel des serveuses. Toutefois, le transfert de connaissances scientifiques est un enjeu, car « les modes traditionnels de diffusion de la connaissance scientifique font en sorte que le langage utilisé par les chercheurs n'est pas toujours (ou rarement) compréhensible pour les personnes qui n'ont pas de formation en recherche » (Dagenais et Ridde, 2015[165]). Nous tenterons au mieux de favoriser le transfert des connaissances scientifiques identifiées dans cette recherche, car nous souhaitons humblement que notre travail puisse aider concrètement les serveuses.

Ainsi, les recommandations proposées s'adressent aux propriétaires de restaurant, aux gestionnaires ainsi qu'aux diverses associations existantes telles que l'Association des restaurateurs du Québec, les syndicats ou encore la récente Association des professionnels de la restauration du Québec.

Après le processus doctoral, nous tenterons de rejoindre ces associations ainsi que le HRImag, l'Institut Nationale de santé publique ou encore l'Association pour la santé mentale qui offre un programme pour favoriser la santé mentale en milieu de travail pour offrir de leur partager nos nouvelles connaissances. En ce sens, dans le présent document, nous allons détailler les pistes de solutions qui nous semblent saillantes. Toutefois, nous croyons qu'il serait aisément possible d'en dégager plusieurs autres.

[165] https://www.acfas.ca/publications/magazine/2015/11/transfert-connaissances-scientifiques-c-est-bien-c-est-pas-encore

Tout d'abord, en ce qui concerne les demandes physiques, bien qu'elles se soient révélées peu explicatives de l'épuisement professionnel, elles sont liées directement aux problèmes de santé physique telle que la littérature a pu le démontrer. Il demeure difficile de diminuer les demandes physiques, mais nous croyons que les multiples recommandations faites par Lorange (2013) sont pertinentes pour diminuer les risques de blessures et de douleurs. Par exemple, elle propose que les torpilles ne dépassent pas 75 cm de largeur, que leur surface soit antidérapante et que le restaurateur choisisse de la vaisselle légère afin de réduire le poids de la torpille au minimum. Comme autre exemple, elle suggère que des formations soient données aux serveuses concernant les techniques de maintien des cabarets et des torpilles dans l'objectif de diminuer les risques de blessures. Ces recommandations seraient donc importantes à suivre pour les restaurateurs. Nous ajouterons qu'il serait pertinent d'élargir ces recommandations, c'est-à-dire que d'autres ergonomes du travail se penchent sur les autres demandes physiques comme la marche prolongée et rapide, le transport des assiettes ou encore la position debout prolongée afin d'émettre des recommandations en ce sens. Tout cela en prenant compte que l'une des demandes associées à la dimension de l'épuisement est le travail à la limite de son corps avec douleurs.

De plus, le soutien organisationnel est une ressource importante pour contrer les effets de la douleur sur les dimensions de l'épuisement et du désengagement. Ainsi, cette ressource a un impact direct sur l'épuisement professionnel, puisqu'elle interagit avec ses deux composantes. Le soutien organisationnel est donc une ressource essentielle à la santé psychologique des serveuses et elle devrait être priorisée par les propriétaires de restaurants. Ce soutien pourrait se présenter, entre autres, sous forme de politiques facilitant la récupération du corps ou des réaménagements permettant une meilleure adaptation de l'environnement de travail.

En ce qui concerne la charge de travail, nos résultats indiquent que le plaisir au travail peut agir comme modérateur sur le lien entre la charge de travail et l'épuisement. Dans

nos entrevues, nous avons aussi constaté qu'une période de « *rush* » qui dépasse les capacités de la serveuse peut être énergivore et l'épuiser. Toutefois, à l'inverse, si la serveuse peut « gérer » la situation, car ses capacités sont respectées, le plaisir peut émerger et ce plaisir peut avoir un effet bénéfique pour contrer l'épuisement. Nous émettons aussi l'hypothèse qu'une serveuse qui vit des succès à gérer des périodes achalandées sera plus encline à aimer ce genre de moment et à y associer du plaisir.

Puisque le plaisir provient, entre autres, des collègues et des gestionnaires, le travail d'équipe efficace et la coordination des effectifs en période achalandée pourraient permettre de soutenir les serveuses ainsi que de surmonter la surcharge de travail. Nous pouvons faire une analogie liée au sport, telle une équipe de hockey. Chaque joueur a un rôle et si tous travaillent dans la même direction et sous la guidance d'un entraineur inspirant et compétent, l'équipe surmontera les obstacles et vivra des émotions positives. En ce sens, le type de leadership est important puisque la littérature a démontré que le type de leadership transformationnel pourrait avoir une incidence positive sur la perception des demandes et des ressources (Fernet *et al.*, 2015). Il serait alors primordial de promouvoir ce type de leadership ainsi que de recruter ce genre de leader afin de favoriser la santé mentale et l'atteinte des objectifs de travail.

En ce qui concerne le plaisir au travail, il est important de le promouvoir afin d'avoir un impact sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement, mais aussi sur la dimension du désengagement. Comme nous avons pu le constater dans les résultats qualitatifs, plusieurs éléments peuvent apporter du plaisir dans le métier de serveuse ou plus précisément faire vivre des émotions positives au travail. Nous pouvons nommer par exemple la satisfaction du travail bien accompli, les liens positifs avec les collègues, les pourboires, les rencontres avec des clients agréables, etc. Ainsi, créer un climat de travail favorisant le plaisir avec les collègues, les gestionnaires et les clients est une avenue à considérer.

Ensuite, selon nos résultats obtenus, il semble qu'aucune ressource ne puisse modérer le lien entre la dissonance émotionnelle et la dimension de l'épuisement. De plus, dans le cadre de notre étude, nous n'avons pas exploré la possibilité de formation. Il est possible de croire que des formations sur la gestion du travail émotionnel pourraient aider à réduire l'épuisement en lien avec la dissonance émotionnelle. Ces formations pilotées par des politiques organisationnelles devront être dirigées sur l'expression naturelle des émotions ou encore le jeu en profondeur actif.

En fait, nous croyons qu'il serait préférable de privilégier une politique organisationnelle axée sur l'expression naturelle des émotions, car cette dernière semble protéger de l'épuisement professionnel (Brotheridge et Lee, 2002; Picard, 2017). Comme nous avons mentionné, lorsque la serveuse exprime ses réelles émotions, elle doit quand même demeurer en cohérence avec les règles d'expression des émotions dictées par l'employeur (Diefendorff, Croyle, et Gosserand, 2005). Ainsi, la politique organisationnelle pourrait axer sur la démonstration des émotions positives, mais laisser quand même une marge de manœuvre à la serveuse pour exprimer réellement ses émotions. Cela pourrait soutenir les serveuses quand elles font face à des clients qui sont désagréables avec elle. De plus, cela répondrait aux besoins de base de l'être humain ainsi qu'au principe de justice dans les relations (Grandey, Rupp et Brice, 2015). En ce sens, l'employeur pourrait fournir des formations afin de donner de l'information sur les règles de sentiment et d'affichage des émotions en général ainsi que sur celles qu'il privilégie. En effet, ce genre d'information ne semble pas circuler dans le secteur des services qui est pourtant axé sur le travail émotionnel. Connaitre ces règles, celles de son employeur, leurs fondements ainsi que l'importance d'y adhérer pourrait, peut-être, aider les serveuses à se sentir soutenues et à vivre moins de dissonance émotionnelle, car certaines études ont permis de comprendre que la motivation à adhérer à ces règles pouvait avoir des répercussions positives (Cossette, 2014; Cossette et Hess, 2012). Ainsi, donner de l'information sur les règles pour qu'elles soient bien comprises et exposer les conséquences positives de les appliquer

pourrait poser les jalons pour que les serveuses, se sentent soutenues, qu'elles se motivent à y adhérer et qu'elles vivent moins de dissonance émotionnelle.

De surcroît, ce genre de formation pourrait être combiné à de l'entrainement à utiliser le jeu en profondeur. Toutefois, cet enseignement devra être axé sur la stratégie de la réévaluation cognitive ou, autrement dit, le changement cognitif. Andela *et al.* (2015) définissent cette stratégie comme la réévaluation de la situation afin de modifier la perception de celle-ci et ainsi déclencher l'émotion requise. Autrement dit, il s'agit de considérer les événements sous autre point de vue ou sous un autre angle. Ces auteurs ont démontré que ce type de stratégie de jeu en profondeur était associé à une diminution de l'épuisement émotionnel. Dans les entrevues, certaines serveuses ont mentionné utiliser ce genre de stratégie. Par exemple, lorsqu'un client est arrogant ou impoli, elles pouvaient se dire : « Oh, il doit avoir eu une mauvaise journée, peut-être qu'il est arrivé quelque chose à la maison qui explique son attitude ». Ainsi, plutôt que de se sentir en colère, elle pourrait ressentir de la compassion. De plus, selon Andela *et al.* (2015), la réévaluation cognitive pourrait également donner du sens au travail.

Finalement, nos résultats concernant le métier de serveuse semblent démontrer que les demandes sont élevées en comparaison au nombre de ressources. Puisqu'il semble difficile de réduire les demandes reliées à ce métier, il serait pertinent d'augmenter les ressources disponibles afin de prévenir l'épuisement professionnel des serveuses.

La cohérence des valeurs s'est avérée être la seule ressource à être associée à la dimension du désengagement dans la régression finale, ce qui semble affirmer que les restaurateurs auraient probablement avantage à déterminer leur mission ainsi que les valeurs qu'ils désirent promouvoir au sein de leur entreprise. Nous suggérons fortement de le faire avec les employés, car la participation aux prises de décisions est porteuse d'adhésion (Altıok, 2011; Conway, Fu, *et al.*, 2016; Saks et Gruman, 2014). Cela peut permettre aux restaurateurs de développer une perspective à long terme, d'atteindre

leurs objectifs et d'installer un terreau fertile pour aider les employés à se motiver au travail (Altıok, 2011; Leiter et Maslach, 2017). De plus, il ne faut pas oublier que Leiter et Maslach (2017) soutiennent que la cohérence des valeurs est la composante ayant le plus d'implications au niveau des besoins fondamentaux des employés, car ces derniers seraient plus susceptibles d'éprouver de la satisfaction en lien avec leurs propres valeurs personnelles ou professionnelles (Leiter et Maslach, 2017). Alors, il serait très avantageux pour les restaurateurs de créer un environnement où les serveuses sont en cohérence avec leurs valeurs fondamentales (Leiter, Gascón et Martínez-Jarreta, 2010). Finalement, connaitre ses valeurs permettrait aussi aux restaurateurs de sélectionner des serveuses qui partagent les mêmes valeurs afin de s'assurer de la cohérence et ainsi favoriser la santé psychologique des futures employées.

Tel que nous l'avons démontré dans l'Étude 1 - qualitative, la reconnaissance, bien que non associée de manière quantitative (régression), semble avoir son importance au niveau de nos entrevues. Elle peut provenir de différents aspects et servir à reconnaitre l'individu (existentielle), sa pratique de travail, sa contribution et/ou ses résultats (Brun et Dugas, 2005). La reconnaissance peut aussi provenir de différents niveaux d'interaction, c'est-à-dire horizontal (collègues), vertical (gestionnaires), organisationnel (propriétaires ou chaînes de restaurant), externe (clients) ou encore sociétal. Ainsi, les recommandations suivantes découlent de la classification de Brun et Dugas (2005).

En ce qui concerne le niveau horizontal, la cohésion de l'équipe de travail est primordiale. Il semble important de créer des liens, de se consulter entre serveuses et de s'offrir du soutien émotionnel (existentielle). Au niveau de la pratique et la contribution, les serveuses peuvent se donner de la rétroaction et se féliciter de la qualité du travail et de l'investissement réalisé. De plus, lors d'une réussite importante, le groupe peut se féliciter en célébrant lors d'une fête (résultats).

Au niveau vertical et existentiel, les gestionnaires peuvent pratiquer une gestion responsabilisante, donner une voix aux serveuses ainsi que les soutenir face à des clients difficiles. En ce qui a trait à la pratique et l'investissement des serveuses, il est approprié de reconnaitre les bons coups et d'offrir du développement professionnel. Quant aux résultats, ils peuvent être soulignés lors des évaluations de rendement ou encore en offrant une lettre de gratitude.

Lorsque la reconnaissance peut être offerte au niveau organisationnel, il semble que ce soient davantage les politiques de l'entreprise qui doivent être impliquées. En ce concerne l'aspect existentiel, des rencontres d'accueil des nouvelles serveuses peuvent être créées ainsi que des programmes de consultation. L'organisation peut aussi concevoir des programmes de mentorat (pratique) ou encore octroyer du temps pour que les serveuses puissent se reposer (investissement). En ce qui a trait aux résultats, l'organisation peut développer des prix d'excellence remis lors d'une semaine de la reconnaissance.

Toutefois, au niveau de la reconnaissance organisationnelle et ses politiques, nous désirons émettre un bémol. La reconnaissance par l'évaluation de rendement est un art à maîtriser. Il est parfois ressorti de nos entrevues que les gestionnaires savent reconnaitre les points négatifs, mais qu'ils ont de la difficulté à reconnaitre les points positifs. Ainsi, les évaluations de rendement et les objectifs à atteindre peuvent avoir des effets désastreux pour la santé mentale des serveuses, mais aussi au niveau de la cohésion du groupe (Dejours, 2007).

Concernant toujours les évaluations, des pistes de solutions au niveau externe et sociétal découlent aussi du niveau organisationnel. Depuis plusieurs années, certains restaurateurs ou chaînes de restaurant ont créé des programmes d'évaluation par les clients, p. ex. des clients mystères. De plus, avec l'avènement des réseaux sociaux, il est aisé pour les clients d'aller évaluer le service reçu sur internet et de manière

anonyme. Gernet et Dejours (2009) postulent que ce genre d'évaluation peut conduire aux dénis de reconnaissance qui sont délétères pour la santé mentale (Molinier, 2010). De plus, le jugement de la qualité du travail repose sur l'art du métier et le travail réel, ce jugement doit donc être « proféré par ceux qui sont aptes à juger parce qu'ils connaissent » (Dejours, 2007, p.68). Il est alors possible de se demander comment un client, qui n'a jamais exercé le métier de serveuse, pourrait vraiment être un juge adéquat.

De surcroît, afin de pallier ce problème, les serveuses pourraient surinvestir la relation avec la clientèle au niveau individuel de l'activité. Ce genre de surinvestissement pourrait nuire au collectif de travail et sachant que ce dernier est essentiel en restaurant, cela pourrait engendrer « concurrence généralisée, chacun pour soi, déloyauté, déstructuration de la confiance et des solidarités » (Gernet et Dejours, 2009). Par conséquent, la reconnaissance individuelle doit être équilibrée et utilisée avec précaution. En ce sens, Gernet et Dejours (2009) suggèrent plutôt l'évaluer le travail et/ou les résultats collectifs ainsi que la coopération.

Finalement, en ce qui concerne les niveaux externes (client) et sociétal, les restaurateurs pourraient aussi instaurer des politiques de non-violence telles que l'on peut voir dans les hôpitaux (Bernier et Bisson, 2011). L'hôpital Ste-Justine a décrit les manifestations de violence telles qu'empêcher quelqu'un de s'exprimer, discréditer le travail d'une personne, déconsidérer, nuire ou déstabiliser une personne ou plus grave, agresser, menacer ou intimider (Bernier et Bisson, 2011). Nous irions même jusqu'à proposer une politique québécoise contre la non-violence dans tous les établissements fournissant des services au Québec.

Bien entendu, tel que pour la reconnaissance, d'autres ressources pourraient être favorisées même si elles ne sont pas ressorties comme associée à l'épuisement professionnel. En ce sens, les restaurateurs auraient aussi avantage à diminuer la

précarisation des emplois en développant des avantages et conditions de travail de qualité (sécurité d'emploi, assurance collective, fonds de retraite, congés maladie payés, développement professionnel, etc.). Comme nous l'avons vu, une certaine culture persiste dans la restauration selon laquelle même si l'employé est malade, il doit entrer travailler. Ce genre de comportement peut fragiliser la confiance envers l'employeur et la serveuse ne se sentira pas supporter par son organisation.

Dernièrement, dans les semaines où la rédaction de ce chapitre a été effectuée, nous avons eu vent d'une très bonne nouvelle pour les serveuses ainsi que pour tout le personnel de la restauration. À la fin juin 2020, David Marcheterre et Hugo Sabourin ont créé l'Association des professionnels en restauration du Québec (APRQ) afin de « faire valoir leurs droits et se doter d'avantages sociaux[166] » (Quessy, 2020). Sur leur site internet, l'APRQ mentionne qu'elle « a pour mission de participer à la promotion, l'épanouissement et la valorisation de l'industrie de la restauration et de ses professionnels[167] ». Nous désirions saluer leurs efforts et leur souhaiter bon succès dans leurs démarches, car c'est ce genre de projet qui permettra de reconnaitre et valoriser le métier de serveuse.

7.4 Perspectives de recherches futures

À partir de notre recherche, nous envisageons certaines pistes pour continuer la recherche sur le métier de serveuses ainsi que sur l'utilisation du modèle JD-R. Nous avons démontré que le métier de serveuse est complexe et nous croyons qu'il vaut la peine d'être étudié, car il représente de grands défis compte tenu de toutes ses dimensions. Le modèle JD-R est un cadre appuyé scientifiquement pouvant mener à

[166] https://www.journaldemontreal.com/2020/06/29/serveurs-cuisiniers-et-sommeliers-sunissent
[167] Repéré à https://apr-quebec.ca/

d'autres recherches intéressantes. Toutefois, plusieurs aspects de notre recherche nous ont laissé des questionnements et d'autres aspects méritent d'être explorés ou approfondis.

Premièrement, le travail émotionnel occupe une place très importante dans le métier de serveuses. Elles doivent se conformer aux règles de sentiment (*feeling rules*) ainsi qu'aux règles d'affichage des émotions (*display rules*) qui sont déterminées, imposées, et contrôlées par leurs employeurs (Hochschild, 1983). En lien avec leur réalité et ces règles, les serveuses sont à risque de vivre de la dissonance émotionnelle. D'ailleurs, dans notre recherche, même si quantitativement cette demande n'a pas été associée dans la régression finale, les serveuses rapportent en vivre assez régulièrement. Quelles ressources pourraient les aider? Il faut tenter de se tourner vers des ressources qui pourraient être de type émotionnel. Est-ce que des formations, telles que nous avons proposées, pourraient être efficaces pour les aider à diminuer la dissonance émotionnelle? Est-ce que des politiques organisationnelles telles qu'une politique de non-violence pourraient avoir une incidence positive? Ou encore, est-ce qu'un type de leadership transformationnel pourrait soutenir davantage les serveuses?

Deuxièmement, dans notre étude, nous n'avons pas exploré les stratégies émotionnelles que les serveuses utilisent telles que le jeu de surface, le jeu en profondeur ou l'expression naturelle des émotions. Ces types de stratégies devraient aussi être examinées en prenant en considération les sous-divisions proposées par Andela *et al.* (2015). Ils proposent de scinder le jeu de surface en deux types de stratégies, c'est-à-dire la suppression des émotions et l'amplification des émotions. De plus, ils mentionnent que le jeu en profondeur serait composé aussi de deux types de stratégies soit la réévaluation cognitive et le déploiement attentionnel.

Troisièmement, il apparaît que l'utilisation des types de stratégies émotionnelles pourrait avoir un lien avec la motivation à adhérer aux règles d'expression des émotions

tel que l'a démontré Cossette (2016) ainsi que Cossette et Hess (2012). Une adhésion aux règles pourrait-elle créer une concordance chez ces serveuses au lieu d'une dissonance? Est-ce que cela pourrait faciliter l'adoption d'une position plus authentique envers leurs clients et ainsi diminuer la dissonance émotionnelle?

Quatrièmement, il serait vraiment pertinent d'approfondir ces aspects et d'examiner s'ils pourraient avoir un lien avec les valeurs de la serveuse ainsi qu'avec des aspects de sa personnalité. D'ailleurs, les ressources personnelles des serveuses n'ont pas été prises en compte dans notre étude, ce qui devrait aussi aiguiller les prochaines recherches. Bakker et Demerouti (2017) proposent que les ressources personnelles aient un effet positif et direct sur l'engagement au travail. En outre, ils postulent que les ressources personnelles devraient amortir l'impact indésirable des demandes sur la dimension de l'épuisement comme les ressources en emploi. Selon eux, les recherches n'ont fourni qu'un soutien limité à cette proposition, ainsi ils suggèrent la nécessité d'étudier les effets des ressources personnelles dans les futures études.

Cinquièmement, la charge de travail est définie par Leiter et Maslach (2006) comme étant la quantité de travail à faire dans un temps donné. D'une part, la personne a trop de choses à faire en peu de temps et a peu d'opportunités de se reposer afin de retrouver son équilibre (Maslash et Goldberg, 1998). D'autre part, elle peut aussi venir du fait que le travail est émotionnellement exigeant, comme lorsque l'on doit démontrer des émotions que l'on ne ressent pas (Maslach, Schaufeli et Leiter, 2001). Une charge de travail gérable permet de poursuivre ses objectifs de carrière et de se développer professionnellement, ce qui n'est pas le cas quand les demandes dépassent la capacité d'adaptation ou les limites de la personne (Leiter et Maslach, 2006). Toutefois, cela n'indique pas clairement ce qui produit la charge de travail chez les serveuses. Est-ce le travail à la limite du corps avec douleurs? La dissonance émotionnelle? Est-ce la quantité de clients ou de tables à servir? La multiplicité des tâches ou la pression

temporelle? Nous croyons qu'il serait approprié de considérer les antécédents à la charge de travail des serveuses.

Sixièmement, il serait aussi pertinent d'évaluer la combinaison ou encore l'accumulation des demandes sur l'épuisement des serveuses, car cet aspect pourrait mener à une « synergie négative ». Par exemple, être surchargée ou encore travailler à la limite de son corps avec douleurs pourrait rendre le travail émotionnel plus difficile à effectuer. À l'inverse, la combinaison de ressources pourrait-elle faire la différence et agir comme effet protecteur sur le lien entre les demandes et la dimension de l'épuisement? De ce fait, les effets causals inversés des demandes aussi méritent d'être approfondis, car au fil du temps les demandes ne causeraient pas seulement que du stress chez les employés, mais les employés qui éprouveraient du stress au travail percevraient et créeraient également plus de demandes (Bakker et Demerouti, 2017). Il serait alors essentiel de tester cette hypothèse concernant les comportements « auto-destructeurs » auprès d'un échantillon de serveuses. Cela nous amène à pointer le fait qu'aucune recherche longitudinale n'a été recensée concernant le métier de serveuse. L'épuisement professionnel n'est pas un phénomène ponctuel, mais bien un processus à long terme. Alors, l'étude du métier de serveuse devra s'y attarder aussi.

Septièmement, un autre aspect de cette recherche qui semble très important à explorer et approfondir, c'est la fonction de la cohérence des valeurs pour les serveuses puisque c'est la seule ressource qui est ressortie comme associée à la dimension du désengagement dans notre régression finale. Comme l'indique Leiter et Maslach (2017), la congruence entre les valeurs de l'employé et les valeurs de l'organisation pourrait avoir de larges implications pour les employés et agir en tant que médiateur ou modérateur entre les autres ressources et les dimensions de l'épuisement professionnel. En effet, nos résultats concordent avec cette hypothèse, car la cohérence des valeurs possède un lien important avec la dimension de l'épuisement. De plus,

comme nous l'avons soulevé dans notre discussion, les valeurs pourraient avoir un effet sur le lien entre l'expérience du plaisir au travail et la dimension de l'engagement.

Huitièmement, en ce qui concerne l'OLBI, il serait très intéressant d'établir un point de coupure valide pour l'épuisement professionnel au Québec. Bien que cet instrument comporte certaines faiblesses, nous croyons qu'il peut pallier celles du MBI. Pour cela, il faudrait réaliser une étude importante auprès de plusieurs métiers au Québec, dont les serveuses qui ne doivent pas être oubliées dans ce genre d'études. Pour le moment, nous savons que Chevrier (2009) avait tenté cette expérience en se basant sur IDPESQ-14. Toutefois, il n'a pas trouvé de point de coupure pour la dimension du désengagement. De plus, son nombre de participants était très limité (N=84) et ces derniers provenaient tous du même environnement de travail, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats. D'ailleurs, ce sont les raisons pour lesquelles nous avons décidé de ne pas utiliser ce point de coupure concernant la dimension de l'épuisement. Par conséquent, il serait pertinent d'établir un point de coupure en utilisant une population clinique.

Neuvièmement, il serait primordial d'envisager les différences de genre. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas de différence femme/homme dans notre échantillon en ce qui concernait l'épuisement professionnel ainsi que ses composantes. Toutefois, il est important d'aller approfondir et d'aller examiner, par exemple, s'il y a des différences femme/homme en ce qui concerne les demandes et les ressources. Nous nous y consacrerons dans le futur. De plus, avec les données que nous avons recueillies, nous serons en mesure de faire plusieurs autres études. Par exemple, nous pourrons comparer le métier de serveuse dans la francophonie, car nous avons reçu plusieurs réponses de pays francophones, dont la France.

Dixièmement, nous désirons émettre des pistes de futures de recherche en ce qui concerne le modèle JD-R.

Tout d'abord, lors de la première remise de notre thèse, nous n'avions pas pris en compte l'autre dimension de l'OLBI en covariable dans nos régressions. Notre jury nous a questionnée à juste titre concernant la possibilité de covariance. Nous avons donc refait les analyses en prenant en compte de cette suggestion et cela a changé nos résultats. Puisque ces différences n'étaient pas en lien avec nos objectifs, nous ne les avons pas présentées. Toutefois, nous croyons que nous pouvons soulever des questionnements concernant le modèle.

Sans entrer dans tous les détails, nous pouvons mentionner que dans la régression finale des demandes, la fréquence de démonstration des émotions positives ainsi que la dissonance émotionnelle sont devenues non associées à la dimension de l'épuisement lorsque nous avons pris en compte le désengagement comme covariable. Seuls le travail à la limite de son corps avec douleurs et la charge de travail sont demeurés associés. Concernant la régression finale des ressources, la reconnaissance et le plaisir au travail sont aussi devenus non associés à la dimension du désengagement lorsque nous avons pris en compte l'épuisement comme covariable. Seule la cohérence des valeurs est demeurée associée.

De plus, dans les corrélations, nous pouvons observer que la fréquence des émotions positives et la dissonance émotionnelle sont associées significativement aux deux dimensions. Il en va de même pour la reconnaissance et le plaisir au travail. Ces résultats nous interrogent quant à la présence des deux processus postulés par le modèle JD-R. Si les demandes devaient être associées à la dimension de l'épuisement par un processus énergivore, alors pour quelles raisons sont-elles associées aussi à la dimension de l'engagement? De plus, pour quelles raisons certaines d'entre d'elles perdent leur association avec la dimension de l'épuisement quand on prend en considération la dimension du désengagement comme covariable? Il en va de même

pour les ressources et la dimension du désengagement. Quelques hypothèses explicatives peuvent être soulevées ainsi que des suggestions d'éclaircissement.

En premier lieu, les auteurs du modèle mentionnent que la flexibilité du modèle, bien que présentant des avantages, peut aussi être leur « talon d'Achille » et toucher la qualité de ses prédictions (Bakker et Demerouti, 2017). En effet, bien que Bakker et Demerouti (2007) définissent ce qu'est une demande et une ressource, il demeure parfois difficile de savoir à quelle catégorie se rapporte le facteur organisationnel. De plus, certaines libertés sont prises par les chercheurs et cela peut porter à confusion. Par exemple, Crawford *et al.* (2010), dans leur méta-analyse, ont catégorisé l'insuffisance de ressources comme une demande. Ce qui est quelque peu contradictoire, car clairement le manque de ressource n'est pas une demande selon le modèle JD-R.

Par exemple, dans le cas de nos serveuses, nous pourrions postuler que la dissonance émotionnelle est un manque de ressource, car elle dénoterait un manque de soutien organisationnel. En effet, la dissonance émotionnelle est une conséquence des règles d'affichage et d'expression des émotions fortement imposée par la culture en restauration. Ainsi, ces règles ou cette culture, puisqu'imposée par les organisations (les restaurants), deviendraient un type de politique organisationnelle. En effet, Grandey, Rupp et Brice (2015) soutiennent que le travail émotionnel imposé par les organisations est une atteinte aux besoins de base de l'être humain et du principe de justice. Ce qui pourrait sous-entendre que d'imposer ce travail émotionnel aux serveuses est une politique qui ne concorde pas avec la définition du soutien organisationnel[168] et deviendrait un manque de ressource.

[168] Le soutien organisationnel décrit la manière dont les serveuses perçoivent que leur organisation ou leur employeur valorise leur investissement personnel, contribue à leur bien-être et qu'il reconnait et prend en compte leurs efforts au travail. (Eisenberger et al., 1986 Eisenberger et al., 1990; Eisenberger et al., 2002).

En second lieu, les nouvelles connaissances concernant le modèle JD-R proposent l'idée de deux différents types de demandes (Bakker et Demerouti, 2017; Crawford, LePine et Rich, 2010; LePine, Podsakoff, et LePine, 2005). Tout d'abord, Crawford et al. (2010) soulignent que cette différenciation repose sur l'évaluation de l'individu plutôt que sur la qualité intrinsèque de la demande en elle-même, au fil du temps elles pourraient donc être perçues différemment par le même individu.

Le premier type est les « demandes-défis » (*challenge demands*). Ces demandes-défis auraient tendance à déclencher des émotions positives (p.ex. excitation, joie) ainsi que des styles d'adaptation plus actifs (p. ex. : résolution de problème, élaboration de stratégies ou augmentation des efforts), car elles seraient perçues comme ayant le potentiel de favoriser la croissance ou les gains personnels. Le second type est les « demandes-obstacles » (*hindrance demands*). Ces demandes seraient perçues par l'individu comme des exigences stressantes qui peuvent entraver la croissance personnelle, l'apprentissage et l'atteinte des objectifs. Dans leur méta-analyse, Crawford, LePine et Rich (2010) ont constaté que les demandes-défis étaient associées à une augmentation de l'engagement, tandis que les demandes-obstacles étaient associées à une réduction de l'engagement ainsi qu'à une augmentation de l'épuisement professionnel.

Toutefois, nous émettons un bémol à cette proposition. Crawford *et al.* (2010) donnent en exemple de demandes-défis une charge de travail élevée et la pression temporelle. Bien que la charge de travail soit associée à la dimension de l'épuisement dans nos résultats quantitatifs, il demeure que dans nos entrevues, plusieurs serveuses ont indiqué aimer travailler sous pression et sous la contrainte d'une charge élevée de travail. Nous postulons qu'il pourrait ne pas s'agir de demande-défis, mais de demandes qui s'accompagnent de plusieurs ressources. Par exemple, une serveuse qui peut compter sur l'équipe de travail, sur le matériel nécessaire ainsi sur une hôtesse qui

répartie adéquatement les clients dans les sections, pourrait être capable de gérer la charge de travail et ainsi percevoir cette situation comme un défi stimulant. À l'inverse, sans ces ressources, la charge de travail et la pression temporelle pourraient dépasser ses capacités, réduire son énergie et la mener à l'épuisement. Encore une fois, la méthodologie mixte prend tout son sens dans ce genre de recherche, car nous ne saurions pas ces éléments sans nos entrevues.

Finalement, en ce qui concerne les deux processus du modèle JD-R, les auteurs avouent eux-mêmes qu'il est possible que l'épuisement et l'engagement s'influencent mutuellement (Bakker et Demerouti, 2017). Nous ajouterons que contrairement à ce que le modèle stipule, il se pourrait que ces influences soient différentes d'un métier à l'autre.

Par ailleurs, en lien avec cette suggestion liée aux types demandes, nous réitérons la proposition de Bakker et Demerouti (2017) d'examiner plus attentivement les ressources personnelles. Celles-pourraient agir telles que les ressources en emploi. De plus, elles pourraient, selon nous, influencer les types de demandes. Bien que des serveuses nous ont mentionné aimer être dans le « *rush* », c'est-à-dire sous une charge élevée de travail lors des pointes d'achalandage, d'autres nous ont mentionné le contraire. Ainsi, les ressources personnelles pourraient avoir une incidence sur la perception des travailleuses telles que le névrosisme, l'optimisme ou le sentiment d'auto-efficacité personnelle.

Ensuite, plus de recherches devraient être effectuées en ce qui concerne l'agencement des demandes et des ressources afin de quantifier s'il y avait davantage de résultats significatifs au niveau des interactions entre ces dernières. En ce sens, nous proposons de vérifier aussi si les ressources agissent plus directement sur les demandes qu'elles n'agissent sur le lien entre les ces dernières et la dimension de l'épuisement.

En outre, nous estimons qu'un autre point à étudier est le leadership transformationnel dans la restauration, car ce dernier pourrait influencer la perception des demandes et des ressources en emploi (Fernet *et al.*, 2015). L'étude de Fernet *et al.* (2015) a démontré que ce type de leadership nourrit la motivation autonome des employés en leur permettant d'internaliser les buts et les valeurs du leader ce qui est lié à moins de conséquences négatives (p. ex. épuisement professionnel ou détresse psychologique) et plus de conséquences positives (p. ex. efficacité professionnelle ou engagement affectif). Ainsi, le type de leadership transformationnel pourrait être un vecteur important pour le bien-être psychologique au travail.

Finalement, en ce qui concerne le modèle JD-R, la ressource de la cohérence des valeurs semble être un aspect important à considérer et étudier. Telle que le proposent Leiter et Maslach (2017), cette ressource pourrait agir comme point de départ du processus motivationnel ou du moins avoir un effet « englobant » comparativement aux autres ressources. En psychologie clinique, les valeurs sont des directions ou des « boussoles » que nous donnons à nos vies (Schoendorff, Grand et Bolduc, 2011). Une action en congruence avec les valeurs de l'individu a le pouvoir d'être renforcée intrinsèquement, et cela, même sans le renforcement extrinsèque immédiat (Schoendorff, Grand et Bolduc, 2011). Ainsi, il ne serait pas étonnant que la cohérence des valeurs ait un rôle à jouer plus important dans le modèle JD-R que les autres ressources.

Onzièmement, et dernièrement, il y a un aspect très important du métier de serveuse qui n'a pas été examiné en profondeur dans notre recherche et qui nécessite impérativement d'être abordé, c'est-à-dire les dénis de reconnaissance associés au métier de serveuse (Guéguen et Malochet, 2012; Renault, 2004). Cet aspect est vraiment important, car il pourrait mener à des conséquences importantes pour la santé psychologique de ces travailleuses (Molinier, 2010; Renault, 2004). Dans nos entrevues, les serveuses ont à maintes reprises mentionné avoir eu à faire face à

diverses formes de mépris envers leur personne ou leur métier. En effet, le mépris est l'émotion exprimée lorsqu'une personne juge une autre comme étant un être inférieur. Il se caractérise par le rejet et l'exclusion sociale de l'autre personne à court terme et à long terme (Fischer et Roseman, 2007). Le mépris peut aussi concerner des groupes (Fischer, 2011).

Bien que nous n'ayons pas approfondi cet aspect dans notre étude quantitative déjà très riche, il demeure que le métier de serveuse présente divers types de dénis de reconnaissance tel que nous l'avons démontrée dans l'étude qualitative. Que ce soit l'invisibilité de perception, l'invisibilité sociale, la reconnaissance dépréciative ou la méconnaissance, ces dénis de reconnaissance semblent avoir une incidence sur la santé mentale de ces travailleuses telle que nous le démontre Marie-Claude.

> La petite fille met la main dans le plat de bonbons, pis je venais de le remplir, tous les bonbons à terre. La petite fille a voulu m'aider, sa mère a répondu : « Laisse ça là, c'est à elle de faire ça. Elle est payée pour ça ». Pis ça je l'entends encore me le dire. […] Je me suis sentie...si j'aurais pu entrer en dessous du tapis, je pense que ça aurait été ma place. C'était condescendant, c'était frustrant, c'était humiliant. Je me suis senti un objet. « Est payée pour faire ça ». Qu'est-ce que vous vouliez que je fasse? Je les ai ramassés. […] Ça ressort après. C'est-là, après, que tu te sens pas fine, pis pas belle, pas intelligente, t'es moins que rien. (Marie-Claude – 68 ans – Ancienneté 6 ans)

Ainsi se terminent nos pistes de recherches futures, il est alors temps de conclure cette grande recherche qui aura occupé notre vie durant plusieurs années.

7.5 Conclusion

Nous débuterons par l'affirmation suivante : le métier de serveuse mérite d'être reconnu comme un métier à part entière et ces travailleuses d'être reconnues comme compétentes et professionnelles.

Nous avions établi comme objectif principal d'étudier les liens existants entre les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse qui pouvaient mener à l'épuisement professionnel. Nous avons pu constater que c'est un métier énergivore et stressant puisque 74,7% de notre échantillon de serveuse présente une détresse psychologique sévère et ces serveuses sont plus épuisées que les serveuses qui ne présentent pas de détresse. Ces résultats concernant l'IDPESQ-14 dépassent toutes les autres recherches utilisant cet instrument.

Il appert que les demandes les plus associées à la dimension de l'épuisement sont le travail à la limite de son corps avec douleurs et la charge de travail. Ensuite, nous avons pu déterminer que le manque de ressources le plus associé à la dimension du désengagement est la cohérence des valeurs.

Finalement, nous espérons que ces résultats pourront servir la cause des serveuses et que des mesures seront prises afin de prévenir l'épuisement professionnel de ces travailleuses et ainsi avoir une incidence sur leur qualité de vie au travail. De plus, nous espérons que cette recherche permettra de reconnaitre et valoriser ce métier, car au fond il est important de ne pas oublier qu'elles aiment exercer leur métier.

> J'aime mon travail. J'aime qu'est-ce que je fais. J'aime servir le monde (Stella - 36 ans - Ancienneté 1 an et 6 mois)

ANNEXES

ANNEXE A
LES CANEVAS D'ENTREVUES : PRÉLIMINAIRE ET FINAL

Entrevue pour serveuses

Version préliminaire

Instructions

1. L'entrevue sera enregistrée et faire signer le consentement écrit.

2. L'entretien est complètement anonyme et confidentiel. D'aucune manière les informations concernant l'identité de la personne ne seront dévoilées et les informations ne seront utilisées que dans un cadre académique de recherche doctorale.

3. Ce n'est pas une entrevue de journaliste, le but n'est pas de soutirer des informations à tout prix, mais plutôt de favoriser un échange de point de vue, une discussion.

4. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, donc pas de jugement face au contenu.

Questions

• Données démographiques : nom, âge, emploi, nombre d'heures travaillées, quart de travail (soir, jour, fin de semaine), statut civil, nombre enfants, niveau d'éducation.

1. Depuis combien de temps travaillez-vous comme serveuse?
2. Combien d'emplois avez-vous occupés comme serveuse?
3. Avez-vous occupé d'autres professions? Pouvez-vous les comparer?
4. Comment trouvez-vous la charge de travail comme serveuse? (Physique, cognitive, émotionnelle)
5. Ressentez-vous de la fatigue? À quelle fréquence?
6. Qu'est-ce qui vous fatigue le plus dans votre travail?
7. Avez-vous déjà perdu patience? Pouvez-vous me donner un exemple?

8. Est-ce que les clients éveillent des émotions chez vous?

9. Avez-vous déjà été victime de violence de la part des clients? Pouvez-vous me donner un exemple, me raconter ce qui s'est passé?

10. Est-ce que votre travail interfère avec votre vie personnelle? Comment?

11. Est-ce que votre vie personnelle interfère avec votre vie professionnelle? Comment?

12. Y a-t-il des moments au travail où vous vous sentez davantage efficace ou non efficace?

13. Est-ce qu'il vous arrive d'être cynique face au travail? Dans quelle situation?

14. Qu'est-ce que pour vous un client arrogant?

15. Est-ce que vous avez déjà eu des clients arrogants?

16. Comment vous vous sentez face à un client arrogant? Comment le servez-vous?

17. Qu'est-ce que le professionnalisme pour vous?

18. Comment sont vos relations avec vos collègues?

19. Comment sont vos relations avec vos superviseurs?

20. Avez-vous des loisirs? Les pratiquez-vous?

21. Donnez-moi l'exemple d'un événement positif et d'un événement négatif qui se sont passés au travail?

22. Est-ce qu'il y a des règles au travail concernant la politesse que vous devez suivre? Concernant l'accueil? Le traitement des clients? L'expression des émotions? L'habillement et la coiffure?

23. Comment sont définies ces règles?

24. Ressentez-vous que vous avez une marge de manœuvre pour accomplir votre travail?

25. Ressentez-vous que vous avez une marge de manœuvre concernant l'interaction avec vos clients?

26. Avez-vous déjà pleuré au travail? Pour quelles raisons?

27. Est-ce que vous avez déjà vécu des émotions fortes au travail et pour quelles raisons?

28. Dites-moi si vous avez déjà ressenti ces émotions au travail et pourquoi?

- La peur
- Le dégoût
- La colère
- La joie
- La tristesse
- La honte
- La surprise
- La satisfaction
- La haine
- Le stress

29. Est-ce qu'il y a quelque chose d'important que vous aimeriez mentionner qui n'a pas été abordé?

Entrevue pour serveurs

Version finale

Instructions

1. L'entrevue sera enregistrée et un consentement écrit sera signé.
2. L'entretien est complètement anonyme et confidentiel. D'aucune manière les informations concernant l'identité de la personne ou des organisations ne seront dévoilées et les informations ne seront utilisées que dans un cadre académique de recherche doctorale.
3. Ce n'est pas une entrevue de journaliste, le but n'est pas de soutirer des informations à tout prix, mais plutôt de favoriser un échange de point de vue, une discussion.
4. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, donc pas de jugement face au contenu.

Questions démographiques

1. Comment désirez-vous nommer dans mon entrevue?

_____

2. Êtes-vous : 1. Un homme 2. Une femme
3. Quel est votre année de naissance? 19_____
4. Êtes-vous né au Québec? _____
5. De quelle origine êtes-vous? _____
6. Quel est votre niveau d'éducation? _____
7. Quel est votre statut civil? _____
8. Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine : _____ heures.
9. Êtes-vous considéré comme : 1. À temps plein 2. À temps partiel
10. Travaillez-vous majoritairement : 1. De jour 2. De soir 3. Les deux
11. Travaillez-vous majoritairement : 1. La semaine 2. La fin de semaine

3. Les deux

12. Depuis combien de temps travaillez-vous pour cet employeur ? _____ an(s) _____ mois

13. Êtes-vous syndiqué? 1. Oui 2. Non

14. Êtes-vous étudiant? 1. Oui 2. Non

15. Avez-vous un autre emploi? 1. Oui 2. Non

16. Êtes-vous un employé qui travaille seulement durant une saison en particulier?

1. Oui 2. Non

17. Avez-vous des liens familiaux avec un de vos superviseurs? 1. Oui 2. Non

18. Avez-vous des enfants à votre charge? 1. Oui 2. Non

Nombre d'enfant? _____

Questions générales

30. Depuis combien de temps travaillez-vous comme serveuse?

31. Combien d'emplois avez-vous occupés comme serveuse?

32. Avez-vous exercé d'autres professions?

33. Pouvez-vous les comparer vos emplois au métier de serveur?

34. Avez-vous un fils, une fille? Selon le sexe : Aimeriez-vous que votre fils/fille travaille comme serveur (se)?

Questions sur le travail

35. Qu'est-ce que vous aimez le plus et le moins dans votre travail?

36. Comment trouvez-vous votre charge de travail (vos tâches) comme serveuse?

a) Physique sur 10 et pourquoi?

b) Cognitive/mentale/intellectuel sur 10 et pourquoi?

c) Émotionnelle sur 10 et pourquoi?

37. Qu'est-ce que le professionnalisme pour vous?

38. Comment sont vos relations avec vos collègues? (IMPORTANT : laisser le serveur parler avant de spécifier les collègues)

a) Serveurs

b) Cuisiniers

c) Barmans

d) Buss-Boy/Plongeur

39. Est-ce que ces relations (collègues) ont une influence sur votre travail?

40. Comment sont vos relations avec vos superviseurs?

41. Est-ce que ces relations (superviseurs) ont une influence sur votre travail?

Questions sur l'épuisement professionnel

42. Ressentez-vous de l'engagement (mobilisé/investi face à) face à votre travail?

43. Ressentez-vous de l'engagement (mobilisé/investi face à) face à la compagnie?

44. Ressentez-vous de la fatigue?

45. À quelle fréquence?

46. Dans quels moments?

47. Qu'est-ce qui vous fatigue le plus au travail?

48. Ressentez-vous du détachement (distanciation) face à votre travail?

49. Ressentez-vous du détachement (distanciation) face à la compagnie?

50. Est-ce qu'il vous arrive d'être cynique (attitude critique et négative) face au travail? Dans quelle situation?

51. Est-ce qu'il vous arrive d'être cynique (attitude critique et négative) face à la compagnie? Dans quelle situation?

52. Y a-t-il des moments au travail où vous vous sentez davantage efficace ou non efficace?

53. Ressentez-vous que vous avez du contrôle sur votre travail?

54. Ressentez-vous que vous avez du contrôle sur l'interaction avec vos clients?

55. Est-ce important pour vous?

56. Vous sentez-vous reconnu au travail?
57. Quelles sont vos récompenses au travail?
58. Vous trouvez-vous suffisamment récompensez pour votre travail?
59. Avez-vous la possibilité d'exprimer votre point de vue sur les décisions prises par vos superviseurs?
60. Est-ce important pour vous?
61. Est-ce que les règles ou les procédures au travail sont appliquées à tous de la même façon?
62. Est-ce important pour vous?
63. Est-ce qu'on vous explique les raisons associées aux décisions prises par les gestionnaires?
64. Est-ce important pour vous?
65. Êtes-vous autant récompensé que vos collègues pour les mêmes tâches?
66. Est-ce important pour vous?
67. Vous ressentez-vous traiter avec dignité et respect à votre travail?
68. Est-ce que votre travail interfère avec votre vie personnelle? Comment?
69. Est-ce que votre vie personnelle interfère avec votre vie professionnelle? Comment?

Question sur les émotions

70. Avez-vous déjà perdu patience au travail? Pouvez-vous me donner un exemple?
71. Avez-vous déjà été victime de violence de la part des clients? Pouvez-vous me donner un exemple, me raconter ce qui s'est passé?
72. Est-ce qu'il y a des règles au travail concernant la politesse que vous devez suivre? Le traitement des clients? L'expression des émotions? Par exemple de sourire? L'habillement et la coiffure?
73. À votre connaissance, y a-t-il des normes du travail qui sont bafouées dans votre entreprise?

74. Avez-vous déjà pleuré au travail? Pour quelles raisons?

75. J'ai une série d'émotions, j'aimerais savoir si vous les avez déjà ressenties au travail :

• La peur
• Le dégoût
• La colère
• La joie
• La tristesse
• La honte
• La surprise
• La satisfaction
• La haine
• Le stress

76. Comment gérez-vous votre stress au travail?

77. Avez-vous des trucs pour décompresser après une journée de travail?

Questions sur les clients

78. Avez-vous des clients réguliers?

79. Est-ce qu'il y a une différence entre les clients réguliers et les clients passagers?

80. Qu'est-ce qu'un client arrogant pour vous? Pouvez-vous me donner un exemple?

81. Est-ce que vous avez déjà eu des clients arrogants? À quelle fréquence? Cela arrive-t-il souvent?

82. Comment vous sentez-vous face à un client arrogant? Comment le servez-vous?

83. Est-ce possible de changer les émotions des clients? Si oui, comment faites-vous? (si j'étais serveuse, quels trucs me donneriez-vous pour changer les émotions d'un client)

84. Comment vous sentez-vous quand vous êtes capable de changer les émotions du client?
85. Vous arrive-t-il d'être obligé de dissimuler vos émotions? Avez-vous un exemple?
86. Comment cela vous fait sentir d'avoir dissimulé vos émotions?
87. Vous arrive-t-il de vous sentir méprisé par un client? Avez-vous un exemple?
88. Comment faites-vous pour faire face au mépris du client?

Autres

89. Pendant votre sommeil, vous arrive-t-il de rêver à propos de votre emploi? Comment cela se passe-t-il?
90. Avez-vous l'intention de quitter votre métier de serveur?
91. Est-ce qu'il y a quelque chose d'important que vous aimeriez mentionner qui n'a pas été abordé?

Étudiants

92. Comment voyez-vous votre travail en comparaison de vos études?
93. Pourquoi avoir choisi le métier de serveur pendant vos études?
94. Quels sont les avantages et les désavantages du métier de serveur en étant étudiants?

ANNEXE B
LES ANALYSES EN COMPOSANTES PRINCIPALES

Les analyses en composantes principales

Dans cette section, il est important de noter que plusieurs analyses en composantes principales (ACP) ont été effectuées et qu'elles ne seront pas toutes rapportées. Nous justifions ce choix par deux arguments. Tout d'abord, l'objectif de cette recherche doctorale n'est pas de valider les échelles, mais bien de tester nos hypothèses concernant l'épuisement professionnel chez les serveuses. Par la suite, puisque la validation des échelles n'est pas au centre de cette étude, ce choix a été fait afin de ne pas surcharger le texte. Ainsi, toutes les analyses en composantes principales qui seront présentées seront celles qui ont confirmé nos choix et qui seront utilisées afin de tester les hypothèses. Les résultats des analyses composantes principales de chacune des nouvelles échelles des demandes et des ressources ainsi que de leurs cohérences internes sont présentés.

Les nouvelles échelles des demandes

Cette section concerne les nouvelles mesures des demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles.

ACP : demandes physiques

Lors de l'Étude 1 - qualitative, nous avons répertorié les demandes physiques suivantes : la marche prolongée, la position debout prolongée, le transport de charges,

l'utilisation d'escaliers, les torsions du corps, le travail à la limite du corps et les stresseurs environnementaux. Toutefois, il n'a pas été possible de déterminer des mesures valides et fidèles pour la position debout prolongée et l'utilisation des escaliers. Cela fait partie des limites de notre étude. De plus, une nouvelle échelle a été créée qui n'est pas répertoriée dans l'étude qualitative, c'est-à-dire la variété de mouvements.

En premier lieu, il est important de noter que la très grande majorité des questions concernant les demandes physiques ont été créées par la chercheuse. Nous avons aussi utilisé l'échelle des charges déséquilibrées du questionnaire ISTA. Afin de présenter ses caractéristiques, nous avons effectué l'analyse de cohérence interne et l'alpha de Cronbach = 0,57, ce qui est inadéquat (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). Nous avons poursuivi avec une analyse en composantes principales exploratoire. Cette analyse nous a révélé deux facteurs ayant des valeurs propres de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces deux facteurs expliquait 56,42% de la variance. Puisque l'échelle est censée être unidimensionnelle et qu'elle présente une cohérence interne inadéquate, nous avons décidé de déconstruire l'échelle et de tenter de l'introduire dans les autres que nous avons créées.

Ainsi la prochaine section présentera les analyses effectuées qui nous ont permis de déterminer les échelles des torsions physiques, de la variété de mouvements, de la marche prolongée et rapide, de l'extension des bras, du transport de charges, du travail à la limite de son corps avec douleurs et des stresseurs environnementaux. Le nombre de sites de douleurs est évalué par le questionnaire Nordique dans son entièreté.

L’échelle des torsions physiques

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant les torsions physiques. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les trois items (q63E-F-H). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,71 (« Bon » selon Field, 2009, p.647[169]) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,696, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (3) = 149,079; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur présentait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces trois items explique 71,83% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.1 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

[169] KMO : Les valeurs sous 0,5 = inacceptable, les valeurs entre 0,5 et 0,7 = faibles, les valeurs entre 0,7 et 0,8 = bonnes, les valeurs entre 0,8 et 0,9 = très bonnes et les valeurs supérieures à 0,9 = excellentes (Field, 2009, p.647).

Tableau B.1

Matrice des composantes pour les items de l'échelle des torsions physiques

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q63H : Faire des torsions avec les bras	0,857
q63E : Faire des torsions avec votre dos	0,854
q63F : Faire des torsions avec vos poignets	0,831

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.2 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,79, ce qui représente une bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.2

Fidélité de l'échelle des torsions physiques

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q63E	0,66	0,70
q63F	0,63	0,76
q63H	0,67	0,69
Alpha de l'échelle		0,79

L’échelle de la variété de mouvements

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant une variété de mouvements pouvant être effectuée dans le cadre du métier de serveuse. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les quatre items (q57A-B-C et q62D). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,75 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,70, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (6) = 169,570; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 59,99% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.3 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Finalement, afin de s’assurer de la cohérence interne, le tableau B.4 résume les résultats pour l’analyse de l’alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,76, ce qui représente une bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s’il était supprimé, n’augmenterait l’alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.3

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la variété de mouvements

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q57B : pencher à partir de la taille	0,838
q62D : pencher pour déposer ou prendre des objets	0,784
q57C : posture tordue ou inhabituelle	0,770
q57A : variété de mouvements physiques	0,700

Tableau B.4

Fidélité de l'échelle de la variété de mouvements

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q57A	0,50	0,75
q57B	0,68	0,64
q57C	0,57	0,72
q62D	0,58	0,70
Alpha de l'échelle		0,76

La marche prolongée et rapide

Dans le cas de notre demande de marche prolongée, elle devient l'échelle de la marche prolongée et rapide. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les quatre items (q61A et q63A-K-N). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,75 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,71, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (6) = 200,226; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 62,57% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.5 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.6 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,80, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994).

Tableau B.5

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la marche prolongée et rapide

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q61A : Marcher longtemps	0,817
q63A : Marcher longtemps	0,843
q63K : Travailler rapidement pendant de longues périodes	0,772
q63N : Marcher rapidement	0,726

De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.6

Fidélité de l'échelle de la marche prolongée et rapide

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q61A	0,65	0,73
q63A	0,68	0,71
q63K	0,59	0,76
q63N	0,54	0,78
Alpha de l'échelle		0,80

L’échelle de l’extension des bras

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant l’extension des bras. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les deux items (q62I et q63G). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,50 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs du KMO pour les items individuels étaient = 0,50, ce qui est aussi la limite acceptable (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (1) = 103,858; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces deux items explique 84,9% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.7 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, la corrélation entre les deux items est de 0,70, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.7

Matrice des composantes pour les items de l'échelle des bras en extension

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q62I : Bras loin du corps (bras en extension)	0,921
q63G : Bras en extension	0,921

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le coefficient de fidélité de l'échelle a été calculé et il est de 0.82, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). La corrélation item-total est de 0,70, ce qui est bon (Field, 2009).

L'échelle du transport de charges

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant le transport de charges. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les six items (q62B-C et q63B-C-D-L). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,68 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs du KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,584, ce qui est au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (15) = 107,846, $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces six items explique 35,35% de la variance. Concernant

le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.8 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. En ce qui concerne les corrélations entre les items, elles ne sont pas toutes au-dessus de 0,30, ce qui indique un certain manque de corrélations entre les items de l'échelle (Field, 2009) pouvant, par ailleurs, expliquer le faible indice de cohérence interne. Nous avons quand même décidé de continuer les analyses.

Tableau B.8

Matrice des composantes pour les items de l'échelle du transport de charges

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q63L : Transport de bacs à vaisselle	0,666
q62B : Transport de charges lourdes pour de courtes périodes	0,641
q62C : Transport de charges lourdes pour de longues périodes	0,637
q63B : Transport assiettes	0,558
q63D : Transport de torpilles (grands cabarets)	0,538
q63C : Transport de cabarets	0,511

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.9 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0.622, ce qui représente une faible fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé,

n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

À la lueur de ces résultats, nous décidons de garder quand même cette échelle. Nous sommes conscients de sa faible qualité (indice KMO faible, faibles corrélations entre les items et faible cohérence interne), mais nous désirions quand même constater si elle peut avoir un impact sur nos variables dépendantes. Les résultats en découlant seront considérés avec précaution.

Tableau B.9

Fidélité de l'échelle du transport de charges

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q62B	0,40	0,56
q62C	0,41	0,56
q63B	0,32	0,60
q63C	0,29	0,60
q63D	0,33	0,60
q63L	0,42	0,55
Alpha de l'échelle		0,62

L’échelle du travail à la limite de son corps avec douleurs

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant le travail à la limite de son corps avec douleurs. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les deux items (q62K-L). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,50 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs du KMO pour les items individuels étaient = 0,50, ce qui est aussi la limite acceptable (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (1) = 58,582; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces deux items explique 78,01% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.10 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, la corrélation entre les deux items est de 0,56, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.10

Matrice des composantes pour les items de l'échelle du travail à la limite de son corps avec douleurs.

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q62K : Travail à la limite de son corps	0,883
q62L : Continuer à travailler malgré les douleurs physiques	0,883

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le coefficient de fidélité de l'échelle a été calculé et il est de 0.72, ce qui représente une fidélité moyenne à bonne (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). La corrélation item-total est de 0,56, ce qui est bon (Field, 2009).

L'échelle des stresseurs environnementaux

Nous désirions réduire les stresseurs environnementaux afin de nous assurer de la parcimonie de nos variables afin de conduire les régressions linéaires. Nous avons conduit une première analyse en composantes principales exploratoire. L'item 64A n'a pas été considéré comme saturé puisqu'il avait une charge factorielle de moins de 0,4 (Field,2009), il a donc été exclu. Le tracé d'effondrement démontrait clairement un seul facteur même si le critère de Kaiser indiquait cinq facteurs ayant une valeur propre au-delà de 1. Nous avons donc décidé d'exécuter une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur sur les 21 items restants (Q64 B à V). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,88 (« Très bon » selon Field, 2009) et toutes les valeurs de KMO

pour les items individuels étaient ≥ 0,80, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (210) = 1623,271, p ≤ 0,001, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Encore une fois, cinq facteurs présentaient une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. Toutefois, lorsque nous observons le tracé d'effondrement, l'effondrement était encore clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un seul facteur. Compte tenu du tracé d'effondrement qui est clair et net concernant le point d'inflexion, nous avons retenu encore qu'un seul facteur. La combinaison de ces 21 items explique 37,32% de la variance. Le tableau B.11 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. En ce qui concerne les corrélations entre les items, elles ne sont pas toutes au-dessus de 0,30, ce qui indique un certain manque de corrélations entre les items de l'échelle (Field, 2009). Nous avons quand même décidé de continuer les analyses.

Tableau B.11

Matrice des composantes pour les items de l'échelle des stresseurs environnementaux

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q64H : Odeurs déplaisantes	0,762
q64E : Saletés	0,729
q64N : Manque de place	0,712
q64G : Substances/produits toxiques	0,708
q64S : Espaces contraignants	0,701
q64F : Poussières/suie	0,684
q64U : Obstacles à contourner	0,681
q64C : Températures inconfortables	0,652
q64I : Courants d'air	0,622
q64R : Contrastes de température	0,620
q64T : Planchers glissants	0,605
q64D : Éblouissements	0,586
q64O : Air sec	0,562
q64M : Conditions climatiques	0,561
q64V : Collisions avec d'autres personnes	0,547
q64K : Humidité	0,539
q64P : Chaleurs	0,518
q64Q : Froids	0,514
q64B : Mauvais éclairage	0,485
q64J : Tremblements/vibrations	0,451
q64L : Contacts avec des objets froids ou chauds	0,445

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.12 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0.913, ce qui représente une excellente fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent

positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.12

Fidélité de l'échelle de l'échelle des stresseurs environnementaux

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q64B	0,433	0,912
q64C	0,614	0,908
q64D	0,535	0,910
q64E	0,672	0,906
q64F	0,628	0,908
q64G	0,651	0,907
q64H	0,709	0,906
q64I	0,570	0,909
q64J	0,408	0,912
q64K	0,484	0,911
q64L	0,394	0,912
q64M	0,512	0,910
q64N	0,663	0,907
q64O	0,514	0,910
q64P	0,467	0,911
q64Q	0,459	0,911
q64R	0,569	0,909
q64S	0,651	0,907
q64T	0,541	0,910
q64U	0,628	0,908
q64V	0,491	0,911
Alpha de l'échelle		0,913

Note. Nous avons décidé de garder une troisième décimale afin de montrer les différences.

ACP : les demandes cognitives

Lors de l'Étude 1 - qualitative nous avons répertorié les demandes cognitives suivantes : la concentration, la conscience périphérique, la mémorisation, la planification et la priorisation. Toutefois, il n'a pas été possible de déterminer des mesures valides et fiables pour la concentration, la conscience périphérique et la mémorisation. Ces demandes cognitives ont plutôt été fusionnées dans une demande nommée fonctions cognitives.

En premier lieu, il est important de noter que certaines des questions concernant les demandes cognitives ont été créées par la chercheuse. Nous avons aussi utilisé l'échelle de la concentration du questionnaire ISTA. Afin de présenter ses caractéristiques, nous avons effectué l'analyse de cohérence interne et l'alpha de Cronbach = 0,72, ce qui est une fidélité moyenne à bonne (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). Malgré ce bon résultat, nous avions identifié des questions qui pouvaient appartenir à d'autres construits, nous avons désiré explorer ces items avec les questions que nous avions créées.

Ainsi la prochaine section présentera les analyses effectuées pour déterminer les échelles des fonctions cognitives et de la planification/priorisation.

L'échelle des fonctions cognitives

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant les fonctions cognitives. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les six items (q51B-C-D-E-F-G). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié

l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,79 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,71, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (15) = 249,225; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 49,25% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.13 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.13

Matrice des composantes pour les items de l'échelle des fonctions cognitives

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q51C : Garder plusieurs choses en tête simultanément	0,762
q51F : Être attentif à l'environnement de travail	0,722
q51E : Concentration extraordinaire pour de courtes périodes	0,711
q51G : Attentif à la progression des tâches en attente	0,690
q51B : Garder en tête des informations difficiles à se rappeler	0,666
q51D : Faire attention à quelque chose pendant longtemps sans que rien ne se passe et, s'il arrive quelque chose, réagir rapidement	0,655

Note. : q51B-C : mémorisation; q51D-E : concentration; q51F-G : conscience périphérique. Lorsqu'analysés séparément, ces items ne parvenaient pas à des mesures valides et fidèles. Les six items ensemble donnent des résultats qui sont valides et fidèles.

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.14 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,75, ce qui représente une bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.14

Fidélité de l'échelle des fonctions cognitives

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q51B	0,52	0,73
q51C	0,60	0,70
q51D	0,52	0,72
q51E	0,55	0,70
q51F	0,54	0,73
q51G	0,48	0,73
Alpha de l'échelle		0,75

L'échelle de la planification et de la priorisation

La seconde mesure évaluant les demandes cognitives est l'échelle de la planification et de la priorisation. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les quatre items (q52-q53F-G-L). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,70 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,66, ce qui est au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (6) = 113,676; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La

combinaison de ces quatre items explique 52,9% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.15 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. En ce qui concerne les corrélations entre les items, elles ne sont pas toutes au-dessus de 0,30, ce qui indique un certain manque de corrélations entre les items de l'échelle (Field, 2009) pouvant, par ailleurs, expliquer le faible indice de cohérence interne. Nous avons quand même décidé de continuer les analyses.

Tableau B.15

Matrice des composantes pour les items de l'échelle des fonctions cognitives

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q53F : Planifier les tâches à effectuer	0,828
q53G : Prioriser les tâches à effectuer	0,741
q53L : Planifier la séquence de pas à effectuer	0,668
q52 : Planifier soigneusement avant de pouvoir exécuter la tâche	0,659

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.16 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,69, ce qui représente une fidélité faible à

modérée (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.16

Fidélité de l'échelle de la planification et de la priorisation

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q53F	0,61	0,54
q53G	0,49	0,62
q53L	0,42	0,68
q52	0,41	0,67
Alpha de l'échelle		0,69

ACP : les demandes émotionnelles

Lors de l'Étude 1 - qualitative, nous avons répertorié plusieurs demandes émotionnelles qui sont mesurées à l'aide du questionnaire FEWS. Toutefois, nous avions aussi créé des questions concernant, spécifiquement, la dissonance émotionnelle afin de mieux refléter les propos des serveuses lors des entrevues de l'Étude 1, ces questions ont été associées à celles du FEWS. En ce qui concerne l'échelle de la fréquence des émotions

spécifiques ressenties au travail et celle de la fréquence des émotions spécifiques devant être montrées aux clients, nous avons décidé de scinder les items en deux catégories, c'est-à-dire les émotions spécifiques positives et négatives. Toutefois, l'échelle de la fréquence des émotions spécifiques et positives est considérée comme une ressource, elle sera donc présentée dans cette section ainsi que la justification de ce choix. Quant à l'échelle de la fréquence des émotions négatives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail, elle demeure une demande, car les règles de sentiment et d'affichage exigent pour le service à la clientèle sont dirigées vers les émotions positives. Finalement, une échelle du sexisme au travail[170] a aussi été créée.

L'échelle de la dissonance émotionnelle

Afin de présenter les caractéristiques de l'échelle de la dissonance émotionnelle du FEWS, nous avons effectué l'analyse de cohérence interne et l'alpha de Cronbach = 0,80, ce qui est une fidélité très bonne à excellente (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). Malgré ce très bon résultat, nous avions décidé de vérifier si les questions créées pouvaient améliorer davantage cette mesure. De plus, en examinant les alphas de Cronbach en cas de suppression d'un item, l'élimination de la question 36 permettait d'augmenter l'alpha à 0,83, ce qui nous a aussi interrogés. Nous allons donc présenter l'ACP finale de cette nouvelle échelle ainsi que la cohérence interne mesurée à l'aide de l'alpha de Cronbach.

[170] Il faut se rappeler que recevoir des commentaires sexistes de la part de ses gestionnaires, nous concernant ou concernant un collègue, exige du travail émotionnel. La serveuse peut se défendre, mais elle doit demeurer polie envers ce dernier même s'il tient des propos inappropriés, car elle est dans le cadre du travail.

Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les sept items (q47G-H-I-J et q49A-B-F). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,83 (« Très bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,78, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (21) = 477,224; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 55,18% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.17 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.18 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,86, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.17

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la dissonance émotionnelle finale

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q47H : Montrer des émotions qui ne correspondent pas à ce que vous ressentez momentanément à l'égard des clients	0,826
q47J : Montrer des émotions qui ne correspondent pas à vos véritables émotions	0,788
q49B : Montrer des émotions positives alors que vous ressentez des émotions différentes	0,760
q49A : Réprimer vos émotions négatives pour exprimer des émotions positives	0,748
q47G : Réprimer vos émotions de telle manière à avoir l'air neutre	0,709
q49F : Dissimuler vos émotions négatives face aux clients	0,687
q47I : Montrer des émotions positives alors qu'intérieurement vous vous sentez indifférent	0,670

À la lueur de ces résultats, nous croyons que l'échelle de la dissonance émotionnelle finale, mêlant des questions créées et les items du FEWS, est plus adaptée à notre population de serveuse. L'alpha de Cronbach de l'échelle du FEWS est de 0,80 et celle de l'échelle finale de 0,86. Cette échelle aura alors acquis de la validité incrémentielle en ce qui concerne notre recherche.

Tableau B.18

Fidélité de l'échelle de la dissonance émotionnelle finale

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q47G	0,59	0,85
q47H	0,73	0,83
q47I	0,55	0,85
q49A	0,65	0,84
q49B	0,66	0,84
q49F	0,58	0,85
q47J	0,68	0,84
Alpha de l'échelle		0,86

L'échelle de la fréquence des émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail

Dans la mesure de la fréquence des émotions spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail des émotions autant positives que négatives sont présentées. Nous ne croyons pas que le fait de ressentir des émotions positives ou négatives ait le même effet sur l'individu. Pour cette raison, nous avons décidé de scinder l'échelle selon que les émotions sont positives ou négatives. Comme il a déjà été mentionné, l'échelle de la fréquence des émotions positives et spécifiques sera présentée dans la section des ressources.

En ce qui concerne l'échelle des émotions négatives ressenties, une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les trois items (q50G-H-K). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,73 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,68, ce qui est au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (3) = 301,727; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 83,41% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.19 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.20 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,90, ce qui représente une excellente fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.19

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la fréquence des émotions négatives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q50G : Colère	0,937
q50H : Déception	0,914
q50K : Agressivité	0,888

Tableau B.20

Fidélité de l'échelle de la fréquence des émotions négatives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q50G	0,85	0,82
q50H	0,81	0,86
q50K	0,76	0,89
Alpha de l'échelle		0,90

L'échelle de la fréquence des émotions positives et spécifiques montrées aux clients

Comme l'échelle de la fréquence des émotions spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail, la mesure de la fréquence des émotions spécifiques devant être montrées aux clients est scindée en deux, c'est-à-dire en fonction des émotions positives et des émotions négatives.

En ce qui concerne l'échelle des émotions positives et spécifiques montrées aux clients, une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les six items (q35A-C-D-F-I-J). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,77 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,74, ce qui est au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (15) = 266,695; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 45,98% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.21 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. En ce qui concerne les corrélations entre les items, elles ne sont pas toutes au-dessus de 0,30, ce qui indique un certain manque de corrélations entre les items de l'échelle (Field, 2009). Nous avons quand même décidé de continuer les analyses.

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.22 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,76, ce qui représente une bonne fidélité

(Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.21

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la fréquence des émotions positives montrées aux clients

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q35F : Empathie	0,829
q35J : Compassion	0,796
q35A : Sympathie	0,668
q35C : Reconnaissance	0,618
q35I : Espoir	0,587
q35D : Amabilité	0,516

Tableau B.22

Fidélité de l'échelle de la fréquence des émotions positives montrées aux clients

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q35A	0,48	0,73
q35C	0,43	0,74
q35D	0,35	0,75
q35F	0,69	0,66
q35I	0,42	0,75
q35J	0,65	0,67
Alpha de l'échelle		0,76

L'échelle de la fréquence des émotions négatives montrées aux clients

En ce qui concerne l'échelle des émotions négatives devant être montrées aux clients, une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les deux items (q35G-K). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,50 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs du KMO pour les items individuels étaient = 0,50, ce qui est aussi la limite acceptable (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (1) = 104,595; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 69,05% de la variance. Concernant le tracé

d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.23 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, la corrélation inter-item est de 0,70, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.23

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la fréquence des émotions négatives et spécifiques devant être montrées aux clients

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q35G : Colère	0,851
q35K : Agressivité	0,851

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le coefficient de fidélité de l'échelle a été calculé et il est de 0,81, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). La corrélation item-total est de 0,70, ce qui est bon (Field, 2009).

L’échelle de la demande émotionnelle liée au sexisme au travail

En ce qui concerne l’échelle de la demande émotionnelle liée au sexisme au travail, une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les deux items (q35G-K). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,50 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs du KMO pour les items individuels étaient = 0,50, ce qui est aussi la limite acceptable (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (1) = 158,155; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 89,95% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.24 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, la corrélation inter-item est de 0,80, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.24

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la fréquence des émotions négatives et spécifiques devant être montrées aux clients

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q48I : Commentaires sexistes vous concernant	0,948
q48H : Commentaires sexistes vos collègues	0,948

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le coefficient de fidélité de l'échelle a été calculé et il est de 0,88, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). La corrélation item-total est de 0,80, ce qui est bon (Field, 2009).

ACP : demandes organisationnelles

Lors de l'Étude 1 - qualitative, nous avons répertorié les demandes organisationnelles suivantes : l'interdépendance, les interruptions de tâches, la pression temporelle, le contrôle du corps, la prescription du travail émotionnel et les normes émotionnelles. L'échelle de l'interdépendance du questionnaire ISTA ainsi que l'échelle des normes émotionnelles du FEWS ont été conservées telles qu'elles sont. Les échelles des interruptions de tâches et de la pression temporelles sont composées de certains items du questionnaire ISTA et d'items nouvellement créés par la chercheuse. L'échelle de la prescription du travail émotionnel est une échelle construite de toutes pièces. Finalement, il n'a pas été possible de déterminer une mesure valide et fiable pour le contrôle du corps.

Ainsi la prochaine section présentera les analyses effectuées pour déterminer les échelles de l'interruption de tâches, de la pression temporelle et de la prescription du travail émotionnel.

L'échelle de l'interruption de tâches

Nous avons utilisé des items de l'échelle de l'interruption du travail du questionnaire ISTA. De plus, nous avions aussi créé une nouvelle question concernant, spécifiquement, cette demande afin de mieux refléter les propos des serveuses lors des entrevues de l'Étude 1.

Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur six items (q55 A à E et H). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,77 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,70, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (15) = 282,370; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 50,82% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.25 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.25

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de l'interruption de tâches

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q55H : Interrompe une tâche que vous êtes en train de faire pour en effectuer une autre non prévue	0,775
q55B : Dérangé pendant votre travail par d'autres collègues	0,772
q55D : Interrompe un travail en cours de route parce que quelque chose d'important s'est produit	0,730
q55C : Dérangé pendant votre travail par des clients	0,680
q55A : Dérangé pendant votre travail par votre superviseur	0,680
q55E : Travailler simultanément à plusieurs tâches, de manière que vous soyez obligé de passer constamment d'une tâche à l'autre	0,628

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.26 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,80, ce qui représente une fidélité très bonne à excellente (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.26

Fidélité de l'échelle de l'interruption de tâches

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q55A	0,52	0,78
q55B	0,64	0,75
q55C	0,52	0,78
q55D	0,58	0,77
q55E	0,47	0,79
q55H	0,64	0,75
Alpha de l'échelle		0,80

L'échelle de la pression temporelle

Nous avons utilisé des items de l'échelle de la pression temporelle du questionnaire ISTA. De plus, nous avions aussi créé deux questions concernant, spécifiquement, cette demande afin de mieux refléter les propos des serveuses lors des entrevues de l'Étude 1.

Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les cinq items (q53A-B-E-J-K). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,82 (« Très bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,80, ce

qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (10) = 291,690; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 60,54% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.27 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.27

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la pression temporelle

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q53K : Obligé de vous hâter pour faire votre travail	0,820
q53E : Travailler à un rythme accéléré	0,806
q53A : Pressé par le temps	0,802
q53B : Travailler plus rapidement que vous le faites habituellement afin de pouvoir effectuer votre travail	0,737
q53J : Travailler à un rythme/cadence élevé tout au long de la journée	0,720

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.28 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,84, ce qui représente une fidélité très bonne à excellente (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.28

Fidélité de l'échelle de la pression temporelle

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q53A	0,68	0,79
q53B	0,59	0,82
q53E	0,67	0,79
q53J	0,57	0,82
q53K	0,69	0,79
Alpha de l'échelle		0,84

L'échelle de la prescription du travail émotionnel

Nous avons créé trois questions concernant, spécifiquement, la demande organisationnelle de la prescription du travail émotionnel afin de mieux refléter les propos des serveuses lors des entrevues de l'Étude 1.

Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur les trois items (q48A-B-C). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,74 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,73, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (10) = 293,467; $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces quatre items explique 83,07% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.29 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.29

Matrice des composantes pour les items de l'échelle de la prescription du travail émotionnel

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q48C : Demandé d'être professionnel	0,932
q48A : Demandé de ne pas être négatif face à votre travail	0,913
q48B : Demandé d'être poli avec les clients	0,888

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.30 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Comme nous pouvons le constater, le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0,90, ce qui représente une excellente fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.30

Fidélité de l'échelle de la prescription du travail émotionnel

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q48A	0,80	0,85
q48B	0,76	0,89
q48C	0,84	0,81
Alpha de l'échelle		0,90

Récapitulatif des résultats des ACP pour les échelles des demandes

Dans le cadre de cette recherche doctorale, nous devions déterminer les demandes reliées au métier de serveuse avec l'Étude 1 - qualitative. Après les avoir identifiés, nous devions élaborer des questions afin de refléter certaines de ces demandes, car des

questionnaires n'étaient pas toujours disponibles. Dans la section précédente, nous avons présenté les analyses en composantes principales ainsi que les analyses de cohérence interne que nous avons effectuées afin de déterminer, de manière valide et fidèle, les échelles finales.

En ce qui concerne les demandes physiques, les échelles des torsions physiques, de la variété de mouvements, de la marche prolongée et rapide, de l'extension des bras, du travail à la limite de son corps avec douleurs et des stresseurs environnementaux sont des mesures qui présentent des indices de validité et de fidélité de satisfaisants à très bon. En ce qui concerne l'échelle du transport de charges, elle présente des faiblesses, mais nous sommes conscients et les résultats seront considérés avec précaution. Pour leur part, les échelles des fonctions cognitives et de la planification et priorisation sont des mesures qui présentent aussi des indices de validité et de fidélité de satisfaisants à très bon.

En ce qui a trait aux demandes émotionnelles, l'échelle de la dissonance émotionnelle finale, l'échelle des émotions négatives et spécifiques ressenties au travail ainsi que l'échelle des émotions positives et spécifiques montrées aux clients présentent des indices validité et de fidélité de bons à excellents. Pour leur part, les échelles des émotions négatives et spécifiques montrées aux clients ainsi que l'échelle du sexisme au travail présentent des indices validité et de fidélité de satisfaisants à très bons.

Finalement, les échelles de l'interruption de tâches, de la pression temporelle et de la prescription du travail émotionnel, qui sont reliées aux demandes organisationnelles, présentent des indices de validité et de fidélité de bons à excellents.

Bref, ces analyses nous permettent de constater que les mesures qui sont utilisées dans cette recherche ont passé les épreuves de validité et de fidélité.

Les nouvelles échelles des ressources

Cette section concerne les nouvelles mesures de ressource liée à la tâche et des ressources liées au métier de serveuse.

ACP : ressource liée à la tâche : L'échelle du manque de ressource matérielle

Lors de l'Étude 1 - qualitative, nous avons répertorié les ressources liées à la tâche suivante : le contrôle, la marge de manœuvre interactionnelle, le contrôle lié à l'expression émotionnelle ainsi que le manque de ressources matérielles. Concernant les trois premières ressources, elles sont mesurées à l'aide de questionnaire déjà valide et fidèle (AWLS et FEWS). Quant à la ressource du manque de ressources matérielles, elle est composée de deux items créés et un item de l'échelle de la concentration du questionnaire ISTA.

Nous avons donc établi une nouvelle échelle représentant le manque de ressources matérielles. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur trois items (q55 F-G-I). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,71 (« Bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,69, ce qui est au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (3) = 163,237, p ≤ 0,001, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces six items explique 73,29% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement,

l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.31 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.31

Matrice des composantes pour les items de l'échelle du manque de ressources

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q55I : Devoir interrompe un travail parce que l'un de vos appareils ne fonctionne pas ou est en panne	0,875
q55F : Faire face à un manque d'équipement ou de matériel pour exécuter adéquatement votre travail	0,850
q55G : Utiliser du matériel ou de l'équipement en mauvais état	0,843

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.32 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0.82, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.32

Fidélité de l'échelle du manque de ressources matérielles

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q55F	0,66	0,76
q55G	0,65	0,77
q55I	0,70	0,72
Alpha de l'échelle		0,82

ACP : Les ressources spécifiques au métier de serveuse

Lors de l'Étude 1 - qualitative, nous avons répertorié les ressources spécifiques au métier de serveuse suivantes : le pourboire, le manque de pause, les ressources cognitives, le plaisir au travail, le partage des émotions des autres. En ce qui concerne le pourboire, cette ressource est évaluée par la question 69A. Pour leur part, l'échelle du manque de pause est constituée de 5 items qui ont été créés pour refléter les propos des serveuses dans les entrevues et l'échelle des ressources cognitives constituée de 2 items a été découverte à l'aide des analyses que nous vous présenterons. Être en mesure de planifier et prioriser est lié négativement à l'épuisement. Finalement, les échelles du plaisir au travail et de la compréhension des autres découlent de l'échelle de la fréquence des émotions spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail. Cette mesure a été scindée en trois. La première est la demande de la fréquence des émotions négatives et spécifiques qui été présentée précédemment. Au sujet des émotions

positives, les analyses en composantes principales ont révélé deux facteurs, le premier correspondant au plaisir ressenti au travail et la seconde au partage des émotions des autres. Ces deux ressources sont considérées comme telles, car elles impliquent des émotions positives ressenties au travail ou à cause du travail. Vivre des émotions positives est en cohérence avec les règles de sentiments et d'affichage des émotions, elles sont donc exprimées naturellement. L'expression naturelle des émotions permet aux individus d'être authentiques lorsqu'ils agissent pleinement selon leurs choix et l'expression de soi ressentie. (Sheldon *et al.*, 1997). Picard (2017) ainsi Brotberidge et Grandey (2002) considèrent que l'expression naturelle des émotions positives au travail est une ressource puisqu'elle est négativement associée à l'épuisement émotionnel (MBI) et positivement reliée à la performance des employés ainsi qu'à la dimension du sentiment d'accomplissement personnel (MBI).

Ainsi, nous vous présentons les résultats finaux des analyses en composantes principales et des analyses en cohérence interne des ressources du manque de pauses, des ressources cognitives, du plaisir au travail et du partage des émotions des autres.

L'échelle de la possibilité de prendre une pause

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant la possibilité de prendre une pause. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur cinq items (q59 A-B-C-D-E). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,81 («Très bon» selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,781, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (10) = 247,391, $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre

les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces cinq items explique 57,42% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.33 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.34 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0.81, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.33

Matrice des composantes pour les items de l'échelle du manque de pauses

Items de l'échelle : Avez-vous le temps de…	Saturation des items sur le facteur
q59D : Aller aux toilettes	0,832
q59B : Manger un repas	0,760
q59E : Prendre une pause	0,744
q59C : Manger une collation	0,727
q59A : Boire pour vous hydrater	0,721

Tableau B.34

Fidélité de l'échelle du manque pause

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q59A	0,55	0,79
q59B	0,60	0,77
q59C	0,57	0,78
q59D	0,70	0,75
q59E	0,59	0,78
Alpha de l'échelle		0,81

L’échelle des ressources cognitives

Nous avons établi une nouvelle échelle représentant les ressources cognitives. Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur deux items (q53H-I). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,50 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs du KMO pour les items individuels étaient = 0,50, ce qui est aussi la limite acceptable (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (1) = 116,731, $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces cinq items explique 86,33% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.35 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, la corrélation entre les deux items est de 0,70, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.35

Matrice des composantes pour les items de l'échelle des ressources cognitives

Items de l'échelle	Saturation des items sur le facteur
q53I : Être en mesure de planifier les tâches à effectuer	0,929
q53H : Être en mesure de planifier les tâches à effectuer	0,929

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le coefficient de fidélité de l'échelle a été calculé et il est de 0.84, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). La corrélation item-total est de 0,73, ce qui est bon (Field, 2009).

L'échelle du plaisir au travail

Dans la mesure de la fréquence des émotions spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail plusieurs émotions positives sont mesurées. Une première analyse en composante principale nous a permis de déterminer deux facteurs. Pour cette raison, nous avons décidé de scinder l'échelle en deux sous-échelles. La première sous-échelle est le plaisir au travail qui est composée des émotions ressenties au travail ou à cause du travail telles que la joie, l'amabilité, la reconnaissance et l'enthousiasme.

Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur quatre items (q50 B-C-D-E). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié

l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,81 (« Très bon » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,76, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (6) = 330,965, $p \leq 0{,}001$, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l'ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces cinq items explique 73,48% de la variance. Concernant le tracé d'effondrement, l'effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d'un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d'effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d'un facteur, c'est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.36 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.37 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0.871, ce qui représente une fidélité très bonne à excellente (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.36

Matrice des composantes pour les items de l'échelle du plaisir au travail

Items de l'échelle :	Saturation des items sur le facteur
q50E : Enthousiasme	0,895
q50D : Amabilité	0,862
q50B : Joie	0,855
q50C : Reconnaissance	0,815

Tableau B.37

Fidélité de l'échelle du plaisir au travail

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q50B	0,73	0,836
q50C	0,68	0,867
q50D	0,75	0,829
q50E	0,79	0,811
Alpha de l'échelle		0,871

Note. Nous avons décidé de garder une troisième décimale afin de montrer les différences.

L’échelle du partage des émotions des autres

Comme il a déjà été mentionné, la mesure de la fréquence des émotions spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail a été scindée en deux. La seconde sous-échelle est le partage des émotions des autres qui est composé des émotions ressenties au travail ou à cause du travail telles que la sympathie, l’empathie et la compassion.

Une analyse en composantes principales (ACP) confirmatoire à un facteur a été réalisée sur trois items (q50-A-F-J). La mesure Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) a vérifié l'adéquation de l'échantillonnage pour l'analyse, KMO = 0,67 (« Faible, mais minimalement acceptable » selon Field, 2009, p.647) et toutes les valeurs de KMO pour les items individuels étaient ≥ 0,62, ce qui est bien au-dessus de la limite acceptable de 0,5 (Field, 2009). Le test de sphéricité de Bartlett χ^2 (3) = 157,158, $p \leq$ 0,001, indiquait que les corrélations entre les éléments étaient suffisamment grandes pour effectuer l’ACP. Un seul facteur avait une valeur propre de plus de 1 suivant le critère de Kaiser. La combinaison de ces cinq items explique 71,44% de la variance. Concernant le tracé d’effondrement, l’effondrement était clair et montrait une inflexion qui confirme le choix d’un facteur. Compte tenu de la convergence du tracé d’effondrement et du critère de Kaiser sur le choix d’un facteur, c’est le nombre de facteurs retenus. Le tableau B.38 indique la saturation des items sur le facteur. Les items sont considérés comme saturés s'ils ont une charge factorielle de 0,4 ou plus (Field,2009), ce qui est le cas. Finalement, toutes les corrélations inter-items sont au-dessus de 0,30, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.38

Matrice des composantes pour les items de l'échelle du partage des émotions

Items de l'échelle :	Saturation des items sur le facteur
q50F : Empathie	0,898
q50J : Compassion	0,823
q50A : Sympathie	0,812

Finalement, afin de s'assurer de la cohérence interne, le tableau B.39 résume les résultats pour l'analyse de l'alpha de Cronbach. Le coefficient de fidélité de l'échelle est de 0.80, ce qui représente une très bonne fidélité (Field, 2009; Murphy et Davidshofer, 1994). De plus, aucun item, s'il était supprimé, n'augmenterait l'alpha de Cronbach. Cela indique que tous les items contribuent positivement à la fidélité globale (Field, 2009). Finalement, les valeurs de la colonne Corrélation item-total sont toutes au-dessus de 0,3, ce qui est bon (Field, 2009).

Tableau B.39

Fidélité de l'échelle du partage des émotions

Items	Corrélation item-total	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
q50A	0,59	0,78
q50F	0,74	0,62
q50J	0,61	0,76
Alpha de l'échelle		0,80

Récapitulatif des résultats des ACP pour les échelles des ressources

Dans le cadre de cette recherche doctorale, nous devions déterminer les demandes reliées au métier de serveuse avec l'Étude 1 - qualitative. Après les avoir identifiés, nous devions élaborer des questions afin de refléter certaines de ces demandes, car des questionnaires n'étaient pas toujours disponibles. Dans la section précédente, nous avons présenté les analyses en composantes principales ainsi que les analyses de cohérence interne que nous avons effectuées afin de déterminer, de manière valide et fidèle, les échelles finales.

En ce qui concerne la ressource liée à la tâche, c'est-à-dire l'échelle du manque de matérielle, elle présente des indices de validité et de fidélité de bons à très bons.

ANNEXE C
RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS : ÉTUDE 2

Artéfacts associés au recrutement des participants

Texte produit sur les réseaux sociaux pour l'affichage initial

PARTAGEZ SVP

Bonjour à tous et toutes !!

Je réalise actuellement une étude sur le métier de serveur-se.

J'ai besoin de votre aide !!!

Si vous êtes serveur-se, pouvez-vous prendre quelques instants et répondre à mon questionnaire?

Si vous n'est pas serveur-se, mais que vous connaissez des serveurs-ses pouvez-vous partager le lien pour mon questionnaire?

Votre collaboration est essentielle et nous vous rappelons que ce questionnaire est anonyme d'où l'envoi de ce rappel à l'ensemble de cette liste.

Sans votre participation, il nous sera impossible de tracer un portrait représentatif de la situation des serveuses et serveurs quant à leur santé et qualité de vie au travail.

Nous vous remercions de consacrer 40-45 minutes de votre temps pour répondre au questionnaire.

Un grand merci 😊

Voici le lien pour remplir le questionnaire :

https://fr.surveymonkey.com/r/N9WRH7Y

Marie-Ève Giroux

theseserveur-se@gmail.com

Texte produit sur les réseaux sociaux pour les relances

PARTAGEZ SVP

L'étude sur le métier de serveur-se se poursuit actuellement.

J'ai encore besoin de votre aide !!!

Si vous avez déjà rempli le questionnaire en ligne, nous vous remercions très sincèrement de votre collaboration.

Si vous n'avez pas encore répondu et que vous êtes serveur-se, pouvez-vous prendre quelques instants et répondre à mon questionnaire?

Si vous n'est pas serveur-se, mais que vous connaissez des serveurs-ses pouvez-vous partager le lien pour mon questionnaire?

Votre collaboration est essentielle et nous vous rappelons que ce questionnaire est anonyme d'où l'envoi de ce rappel à l'ensemble de cette liste.

Sans votre participation, il nous sera impossible de tracer un portrait représentatif de la situation des serveuses et serveurs quant à leur santé et qualité de vie au travail.

Nous vous remercions de consacrer 40-45 minutes de votre temps pour répondre au questionnaire.

Un grand merci 😊

Voici le lien pour remplir le questionnaire :

https://fr.surveymonkey.com/r/N9WRH7Y

Marie-Ève Giroux

theseserveur-se@gmail.com

Texte produit sur les réseaux sociaux pour la relance finale

PARTAGEZ SVP

Dernière chance de participer à l'étude sur le métier de serveur-se.

Et j'ai encore besoin de votre aide !!!

Si vous avez déjà rempli le questionnaire en ligne, nous vous remercions très sincèrement de votre collaboration.

Si vous n'avez pas encore répondu et que vous êtes serveur-se, pouvez-vous prendre quelques instants et répondre à mon questionnaire?

Si vous n'est pas serveur-se, mais que vous connaissez des serveurs-ses pouvez-vous partager le lien pour mon questionnaire?

Votre collaboration est essentielle et nous vous rappelons que ce questionnaire est anonyme d'où l'envoi de ce rappel à l'ensemble de cette liste.

Ces informations sont essentielles pour tracer un portrait représentatif de la situation des serveurs-ses quant à leur santé et qualité de vie au travail.

Nous vous remercions de consacrer 40-45 minutes de votre temps pour répondre au questionnaire.

Un grand merci 😊

Voici le lien pour remplir le questionnaire :

https://fr.surveymonkey.com/r/N9WRH7Y

Marie-Ève Giroux

theseserveur.se@gmail.com

Photo utilisée sur les réseaux sociaux pour promouvoir l'étude

Photo de la publication du site Hotelleriejobs.com

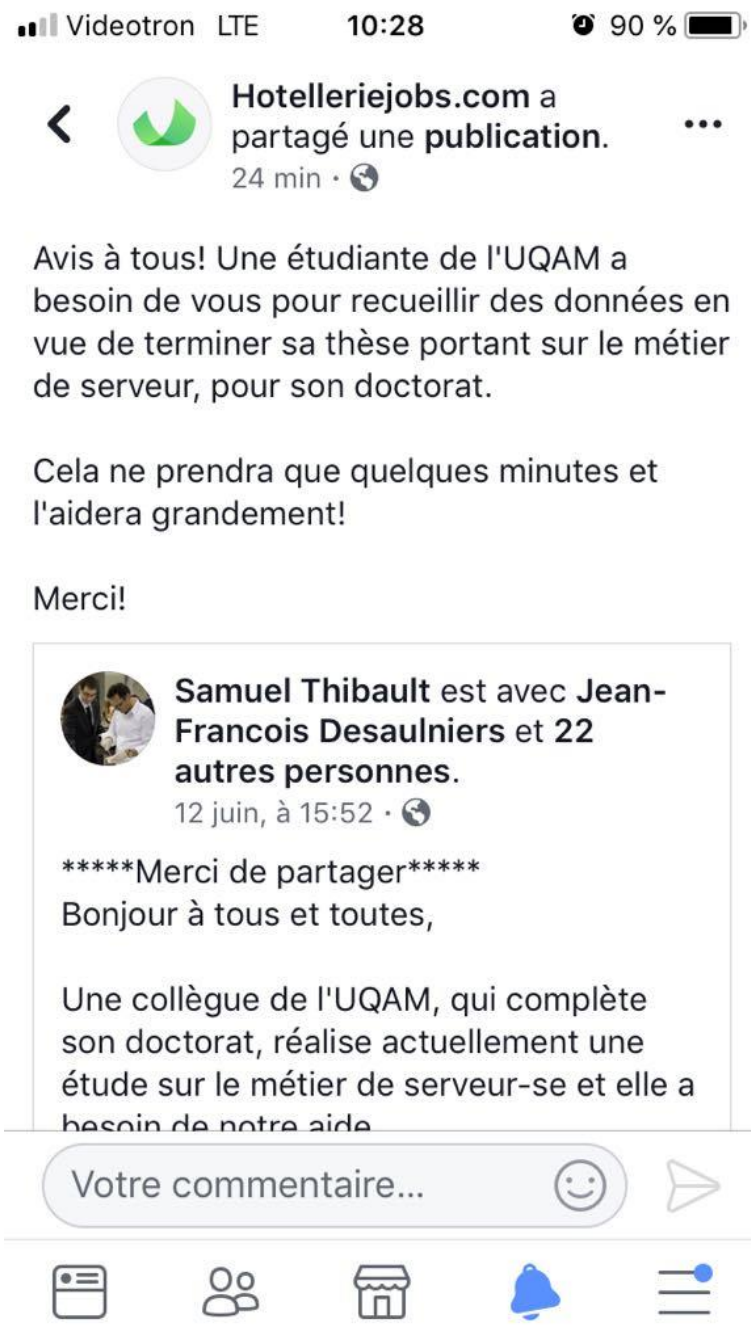

Photo de la publication de la page Facebook de la Fondation de l'ITHQ

Texte envoyé aux présidences syndicales en hôtellerie et en restauration

Chères présidences syndicales en hôtellerie et en restauration,

Je suis une doctorante en psychologie du travail à l'UQAM qui effectue une recherche sur le métier de serveurs.ses au Québec.

Pour ce faire, j'ai constitué un questionnaire de 30 à 40 minutes qui permet de tracer un portrait de la situation des serveurs.ses quant à leur santé et qualité de vie au travail. Ce questionnaire évalue aussi en détail les différentes demandes (physiques, psychologiques et émotionnelles) auxquelles font face ces travailleurs.ses. L'objectif principal est de déterminer les risques psychosociaux pouvant les mener vers l'épuisement professionnel.

J'aimerais savoir s'il est possible pour vous de m'aider à réaliser cette étude? Je vous fais parvenir à la fin de ce courriel un petit message d'introduction ainsi que le lien URL de mon questionnaire. Serait-ce possible de faire suivre ceux-ci à vos membres? En échange, je me suis engagée à faire un compte rendu de mes résultats auprès de Mme Nancy Mathieu, secrétaire générale.

Il est important de noter que ce questionnaire est complètement anonyme et qu'aucun nom d'entreprise ni de répondant ne sera divulgué à autrui. Ce projet est accrédité par le comité éthique de l'UQAM.

Je vous remercie à l'avance pour votre aide, elle est tellement précieuse pour ces travailleurs.ses.

Voici le lien pour remplir le questionnaire :

https://fr.surveymonkey.com/r/N9WRH7Y

Marie-Ève Giroux

theseserveur-se@gmail.com

Texte envoyé aux membres syndicaux

Bonjour chers membres syndicaux,

Je suis une doctorante en psychologie du travail à l'UQAM qui effectue une recherche sur le métier de serveurs.ses au Québec.

Pour ce faire, j'ai créé un questionnaire de 30 à 40 minutes qui permet de tracer un portrait représentatif de la situation des serveuses et serveurs quant à leur santé et qualité de vie au travail.

Est-ce que cela serait possible pour vous, si vous êtes serveur ou serveuse, de prendre du temps afin de remplir ce questionnaire?

Si vous n'est pas serveur.se, mais que vous connaissez des serveurs.ses, pouvez-vous partager le lien pour mon questionnaire?

Votre collaboration est très importante pour la réussite de ce projet !!

Un énorme merci 😊

Voici le lien pour remplir le questionnaire :

https://fr.surveymonkey.com/r/N9WRH7Y

Marie-Ève Giroux

theseserveur-se@gmail.com

Article HRIMag : Magazine Hôtels, Restaurants et Institutions

Sondage sur le métier de serveur, « un poste encore trop méconnu »

18 juillet 2018 - Par Pierre-Alain Belpaire

Doctorante en psychologie à l'UQAM, Marie-Ève Giroux propose, depuis le 31 mai et jusqu'à la fin du mois d'août, un sondage en ligne destiné aux serveurs. Après avoir elle- même occupé cet emploi durant une douzaine d'années, la chercheuse spécialisée en psychologie du travail s'est donné pour objectif d'étudier les demandes et ressources spécifiques au métier de serveur et de voir comment celles-ci peuvent mener à l'épuisement professionnel.

« Les demandes, c'est tout ce qui prend de l'énergie. Il y a des demandes physiques, comme le transport des cabarets, des demandes cognitives, comme l'organisation, la planification ou la conscience périphérique, sans oublier tout le travail émotionnel, très important dans ce métier, résume Marie-Ève Giroux. Les ressources, c'est tout ce qui peut bénéficier au travailleur : le soutien des collègues, l'aide des gestionnaires … »

Après avoir mené diverses entrevues, la jeune femme a donc conçu un questionnaire, particulièrement large. Et elle espère aujourd'hui que plusieurs centaines de serveurs le rempliront. « Cette enquête, c'est une première au Québec, voire même à travers le monde. Ce métier a été peu étudié par la science et l'épuisement professionnel des serveurs, notamment, est très peu documenté. Et jusqu'ici, la grande majorité des études sur le métier de serveur concernaient les pourboires, pas l'aspect humain. »

Occupés à 75 % par des femmes, les postes de serveurs souffrent d'une triste réputation, qui ne devrait pas aider à juguler la pénurie de main-d'œuvre qui frappe le secteur.

« Certains vont dire que c'est un métier qui ne demande aucune compétence particulière, que n'importe qui peut remplir ces fonctions : c'est évidemment totalement faux, poursuit Marie-Ève Giroux. Durant mes entrevues, plusieurs m'ont confié qu'on les avait mis en garde, qu'on leur avait dit que les serveurs étaient des gens sans avenir, que ce n'était pas un véritable métier… Imaginez l'impact que de telles déclarations peuvent avoir ! »

Outre son apport scientifique, ce sondage devrait aussi avoir des retombées concrètes et pratiques, en termes de gestion par exemple ou au niveau des aides à offrir aux serveurs qui en auraient besoin.

Pour remplir le sondage : *fr.surveymonkey.com/r/N9WRH7Y*

Lien pour l'article :

https://www.hrimag.com/Sondage-sur-le-metier-de-serveur-un-poste-encore-trop-meconnu

ANNEXE D
CONSENTEMENTS LIÉS AUX ENTREVUES ET AU QUESTIONNAIRE

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (participant majeur)

« L'épuisement professionnel chez les serveuses »

IDENTIFICATION

Chercheur responsable du projet : Marie-Ève Giroux
Programme d'enseignement : Doctorat en psychologie
Adresse courriel : giroux.marie-eve.2@courrier.uqam.ca
Téléphone : 514-525-1993

BUT GÉNÉRAL DU PROJET ET DIRECTION

Vous êtes invité(e) à prendre part à ce projet visant à déterminer quelles sont les demandes et les ressources spécifiques au travail de serveur(se) qui peuvent mener vers l'épuisement professionnel chez cette population. Ce projet est réalisé dans le cadre d'une thèse de doctorat sous la direction d'Angelo Soares, professeur à l'École des Sciences de la Gestion de l'UQAM. Il peut être joint au (514) 987-3000 poste 2089 ou par courriel à l'adresse : soares.angelo@uqam.ca.

PROCÉDURE(S) OU TÂCHES DEMANDÉES AU PARTICIPANT

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience passée en tant que serveur (se). Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 2 heures de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec le responsable du projet. La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

MOYENS DE DIFFUSION

Les résultats de cette recherche seront publiés dans une thèse de doctorat et dans des articles scientifiques qui seront soumis à une revue savante. Aucune information ne sera communiquée à votre employeur. Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

AVANTAGES et RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension du travail de serveur (se) ainsi qu'à sa valorisation comme métier. Il n'y a pas de risque d'inconfort associé à votre participation à cette rencontre. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables liées à une expérience de travail que vous avez peut-être mal vécue. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Une ressource d'aide appropriée pourra vous être proposée si vous souhaitez discuter de votre situation. Il est de la responsabilité du chercheur de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue s'il estime que votre bien-être est menacé.

ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seuls, la responsable du projet et son directeur de recherche, Angelo Soares, auront accès à votre enregistrement et au contenu de sa transcription. Toutefois, il est important de savoir que l'entrevue pourrait être transcrite par un tiers qui sera tenu aux mêmes considérations éthiques et déontologiques. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et transcriptions codés) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé par le responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après les dernières publications.

PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs vous être libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que la responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, mémoire, essai ou thèse, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

COMPENSATION FINANCIÈRE

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement. Un résumé des résultats de recherche vous sera transmis au terme du projet.

DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Vous pouvez contacter les responsables du projet au numéro (514) 987-3000 # 2089 pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPE) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordination du CERPE : cerpe4@uqam.ca, 514 987-3636.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est importante à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles :

☐ oui ☐non

SIGNATURES

Participante, participant

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

_____

_____

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

_____

Signature de la participante, du participant

_____

Date

Personne responsable du projet

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

_____

Signature de la personne responsable

_____

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

UQÀM

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (participant majeur)

« L'épuisement professionnel chez les serveuses »

IDENTIFICATION

Chercheur responsable du projet : Marie-Ève Giroux
Programme d'enseignement : Doctorat en psychologie
Adresse courriel : giroux.marie-eve.2@courrier.uqam.ca
Téléphone : 514-525-1993

BUT GÉNÉRAL DU PROJET ET DIRECTION

Vous êtes invité(e) à prendre part à ce projet visant à déterminer quelles sont les demandes et les ressources spécifiques au travail de serveur (se) qui peuvent mener vers l'épuisement professionnel chez cette population. Ce projet est réalisé dans le cadre d'une thèse de doctorat sous la direction d'Angelo Soares, professeur à l'École des Sciences de la Gestion de l'UQAM. Il peut être joint au (514) 987-3000 poste 2089 ou par courriel à l'adresse : soares.angelo@uqam.ca.

PROCÉDURE(S) OU TÂCHES DEMANDÉES AU PARTICIPANT

Votre participation consiste à répondre à un questionnaire de 30 pages à partir de votre expérience passée en tant que serveur (se) en lien avec le stress au travail et l'épuisement professionnel. La complétion du questionnaire prendra environ 1 heure de votre temps. Après avoir terminé de remplir le questionnaire, il vous suffira de fermer le lien internet.

MOYENS DE DIFFUSION

Les résultats de cette recherche seront publiés dans une thèse de doctorat et dans un article scientifique qui sera soumis à une revue savante. Aucune information ne sera communiquée à votre employeur. Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

AVANTAGES et RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension du travail de serveur (se) ainsi qu'à sa valorisation comme métier. Il n'y a pas de risque d'inconfort associé à votre participation à cette rencontre. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables liées à une expérience de travail que vous avez peut-être mal vécue. Vous pouvez cesser de remplir le questionnaire en tout temps et contacter la chercheuse. Une ressource d'aide appropriée pourra vous être proposée si vous souhaitez discuter de votre situation.

ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis avec le questionnaire sont confidentiels et que seuls, la responsable du projet et son directeur de recherche, Angelo Soares, auront accès à ces données. Toutefois, il est important de savoir que les questionnaires dénominalisés (sans nom) seront transmis à une firme externe afin de former la banque de données. Ces tiers seront tenus aux mêmes considérations éthiques et déontologiques. Les questionnaires, la banque de données reliée ainsi que les formulaires de consentement seront conservés séparément sous clé par la responsable du projet pour la durée totale du projet. Les questionnaires ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après les dernières publications.

PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs vous être libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que la responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, mémoire, essai ou thèse, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

COMPENSATION FINANCIÈRE

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement. Un résumé des résultats de recherche vous sera transmis au terme du projet.

DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Vous pouvez contacter les responsables du projet au numéro (514) 987-3000 # 2089 pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPE) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordination du CERPE : cerpe4@uqam.ca, 514 987-3636.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est importante à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

SIGNATURES

Participante, participant

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

_____

_____

_____

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

_____

Signature de la participante, du participant

_____

Date

Personne responsable du projet

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

_____

Signature de la personne responsable

_____

Date

Recommandations pour répondre au questionnaire

- Le but principal de cette étude est de mieux comprendre le métier de serveur/serveuse et les facteurs organisationnels et psychosociaux qui le composent.

- Peu de recherches scientifiques ont abordé le métier de serveur/serveuse. Nous désirons combler ce vide scientifique afin de refléter la réalité vécue par ces travailleurs/travailleuses.

- Afin d'atteindre ces objectifs, votre participation à ce questionnaire est essentielle pour le bon déroulement de cette recherche.

- Nous vous remercions à l'avance pour votre collaboration ainsi que pour votre investissement.

- Il est très important de bien lire et de répondre à toutes les questions, et ce, même si vous ne vous sentez pas concerné(e) par la problématique.

- Pour la plupart des réponses, vous devez cocher ou encercler ce qui décrit le mieux votre situation ou opinion.

- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses dans un questionnaire de ce genre : vous devez répondre d'après votre expérience personnelle.

- Vous êtes à tout moment libre de refuser de répondre à ce questionnaire, et cela sans conséquence pour vous.

- Nous tenons à vous rappeler que toutes les données de ce questionnaire seront traitées de façon anonyme et confidentielle. En aucun temps votre nom ou celui de votre employeur ne seront mentionnés ou associés à cette recherche.

- Si vous désirez plus d'informations sur les résultats ou les buts de cette recherche, n'hésitez pas à communiquer avec nous à l'UQAM au (514) 987-3000 poste 2089 ou au (514) 525-1993.

Merci beaucoup de votre collaboration
Marie-Ève Giroux
Doctorante en psychologie
Université du Québec à Montréal

ANNEXE E
CHOIX DE NOTRE ÉCHANTILLON QUANTITATIF

Dans cette annexe, nous allons présenter les des analyses statistiques qui ont été effectuées afin d'appliquer nos critères d'exclusion (être étudiant, avoir un autre emploi, être saisonnier, avoir des liens familiaux avec les gestionnaires ou les propriétaires et finalement, être syndiqué) ainsi que les résultats au test-t pour la complétude du questionnaire.

Au départ, nous avions planifié d'exclure ces participants sans réaliser d'analyse puisque théoriquement, nous avons pensé que ces critères pouvaient influencer le niveau d'épuisement professionnel des serveuses. Cependant, puisqu'il y a eu beaucoup d'attrition (abandon des participants) dans les réponses au questionnaire dû à sa longueur, nous désirions garder le plus grand nombre de participants possible. Pour ce faire, nous avons procédé à des tests statistiques pour analyser si un tel critère d'exclusion ou d'inclusion pouvait avoir un effet dans nos résultats.

Être étudiant

L'analyse statistique du Test-t a été réalisée sur l'échantillon de 1814 participants. Pour ce faire, le groupe des étudiants à temps partiel et celui des étudiants à temps plein ont été fusionnés. Nous avons vérifié que les données pour l'épuisement, le désengagement, l'épuisement professionnel et les deux groupes étudiants/non-étudiants suivaient une distribution normale. L'asymétrie et l'aplatissement se situaient entre -1 et 1 et les courbes gaussiennes étaient normales. De plus, les tests de Levene, utilisés pour évaluer l'égalité des variances entre les groupes, se sont avérés non significatifs pour les trois variables dépendantes (épuisement, désengagement et épuisement professionnel). Cela nous a permis de satisfaire les postulats du test-T.

Les serveuses-étudiantes ayant rempli le questionnaire (M = 2,40, ÉT = 0,45) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement en comparaison avec les serveuses qui n'étaient pas étudiantes (M = 2,30, ÉT = 0,46). Cette différence était significative (t (1557) = -4,41; $p < .001$) et cela représentait un effet de petite taille (r = 0,11).

Les serveuses-étudiantes ayant rempli le questionnaire (M = 2,53, ÉT = 0,44) présentaient un niveau plus élevé de désengagement en comparaison avec les serveuses qui ne sont pas étudiantes (M = 2,32, ÉT = 0,45). Cette différence était significative (t (1557) = -9,02; $p < .001$) et cela représentait un effet de taille moyenne (r = 0,22).

Finalement, les serveuses-étudiantes ayant rempli le questionnaire (M = 2,47, ÉT = 0,39) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement professionnel en comparaison avec les serveuses qui n'étaient pas étudiantes (M = 2,31, ÉT = 0,396). Cette différence était significative (t (1557) = -7,68; p < .001) et cela représentait un effet de taille moyenne (r = 0,19).

Ainsi, étant donné que les serveuses-étudiantes présentaient des différences statistiquement significatives concernant l'épuisement, le désengagement et l'épuisement professionnel, les serveuses-étudiantes ont été retirées de nos analyses. Cela se justifie par le fait que nous ne pouvions établir si les résultats concernant les variables dépendantes étaient en lien avec le métier de serveuse ou le fait d'être étudiant ou encore une combinaison des deux.

Avoir un autre emploi

L'analyse statistique du Test-t a été réalisée sur l'échantillon de 1063 participants. Nous avons vérifié que les données pour épuisement, le désengagement, l'épuisement

professionnel et les deux groupes autre emploi/pas d'autre emploi suivaient une distribution normale. L'asymétrie et l'aplatissement se situaient entre -1 et 1 et les courbes gaussiennes étaient normales. De plus, les tests de Levene, utilisés pour évaluer l'égalité des variances entre les groupes, se sont avérés non significatifs pour les trois variables dépendantes (épuisement, désengagement et épuisement professionnel). Cela nous a permis de satisfaire les postulats du test-T.

Les serveuses ayant un deuxième emploi (M = 2,29, ÉT = 0,47) présentaient un niveau moins élevé d'épuisement en comparaison avec les serveuses qui n'avaient pas d'autre emploi (M = 2,30, ÉT = 0,45). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (966) = -0,40; $p > .05$).

Les serveuses ayant un deuxième emploi (M = 2,40, ÉT = 0,44) présentaient un niveau plus élevé de désengagement en comparaison avec les serveuses qui n'avaient pas d'autre emploi (M = 2,28, ÉT = 0,45). Cette différence était statistiquement significative (t (966) = 3,81; $p < .001$) et cela représentait un effet de petite taille (r = 0,12).

Finalement, les serveuses ayant un deuxième emploi (M = 2,35, ÉT = 0,40) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement professionnel en comparaison avec les serveuses qui n'avaient pas d'autre emploi (M = 2,29, ÉT = 0,40). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative. (t (966) = 1,93; $p > .05$).

Ainsi, puisqu'il y avait une différence statistiquement significative entre les serveuses ayant un autre emploi et celles n'en ayant pas concernant le désengagement, nous avons décidé de retirer ces participantes. Cela se justifie par le fait qu'encore une fois, nous ne pouvions établir si les résultats concernant le désengagement étaient en lien avec le métier de serveuse ou le fait d'avoir un autre emploi ou encore une combinaison des deux.

Être saisonnier

L'analyse statistique du test-T a été réalisée sur un échantillon de 675 participants. Le questionnaire OLBI (Épuisement professionnel) était situé à la page 3 après les caractéristiques démographiques et il a souffert de 8,2% d'attrition (N total = 735). Nous avons vérifié que les données pour épuisement, le désengagement, l'épuisement professionnel et les deux groupes saisonnier/non-saisonnier suivaient une distribution normale. L'asymétrie et l'aplatissement se situaient entre -1 et 1 et les courbes gaussiennes étaient normales. De plus, les tests de Levene, utilisés pour évaluer l'égalité des variances entre les groupes, se sont avérés non significatifs pour les trois variables dépendantes (épuisement, désengagement et épuisement professionnel). Cela nous a permis de satisfaire les postulats du test-t.

Les serveuses travaillant seulement durant une saison (M = 2,41, ÉT = 0,50) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement en comparaison avec les serveuses qui ne travaillaient pas seulement durant une saison (M = 2,30, ÉT = 0,50). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (673) = 1,30; $p > .05$).

Les serveuses travaillant seulement durant une saison (M = 2,39, ÉT = 0,36) présentaient un niveau plus élevé de désengagement en comparaison avec les serveuses qui ne travaillaient pas seulement durant une saison (M = 2,28, ÉT = 0,45). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (673) = 1,26; $p > .05$).

Les serveuses travaillant seulement durant une saison (M = 2,40, ÉT = 0,34) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement professionnel en comparaison avec les serveuses qui ne travaillaient pas seulement durant une saison (M = 2,29, ÉT = 0,40). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (673) = 1,47; $p > .05$).

Ainsi, puisqu'il n'existait pas de différence statistiquement significative entre les serveuses travaillant seulement durant une saison et celles travaillant toute l'année concernant nos trois variables dépendantes, nous avons décidé de garder ces participantes.

Avoir des liens familiaux avec les gestionnaires ou les propriétaires du restaurant

L'analyse statistique du test-T a été réalisée sur un échantillon de 675 participants. Le questionnaire OLBI (Épuisement professionnel) était situé à la page 3 après les caractéristiques démographiques et il a souffert de 8% d'attrition (N total = 735). Nous avons vérifié que les données pour épuisement, le désengagement, l'épuisement professionnel et les deux groupes liens familiaux/pas de liens familiaux suivaient une distribution normale. L'asymétrie et l'aplatissement se situaient entre -1 et 1 et les courbes gaussiennes étaient normales. De plus, les tests de Levene, utilisés pour évaluer l'égalité des variances entre les groupes, se sont avérés non significatifs pour les trois variables dépendantes (épuisement, désengagement et épuisement professionnel). Cela nous a permis de satisfaire les postulats du test-t.

Les serveuses ayant des liens familiaux (M = 2,36, ÉT = 0,38) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement en comparaison avec les serveuses n'ayant pas de liens familiaux (M = 2,30 ÉT = 0,46). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (674) = 0,80; p > 0,05).

Les serveuses ayant des liens familiaux (M = 2,16, ÉT = 0,46) présentaient un niveau plus faible de désengagement en comparaison avec les serveuses n'ayant pas de liens

(M = 2,29, ÉT = 0,45). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (674) = -1,91; p > .05).

Les serveuses ayant des liens familiaux (M = 2,26, ÉT = 0,38) présentaient un niveau plus faible d'épuisement professionnel en comparaison avec les serveuses n'ayant pas de liens (M = 2,30, ÉT = 0,40). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (674) = -0,63; p > .05).

Ainsi, puisqu'il n'existait pas de différence statistiquement significative entre les serveuses ayant des liens familiaux avec les gestionnaires ou les propriétaires en comparaison avec celles n'en ayant pas concernant nos trois variables dépendantes, nous avons décidé de garder ces participantes.

Être syndiqué

L'analyse statistique du test-T a été réalisée sur un échantillon de 675 participants. Le questionnaire OLBI (Épuisement professionnel) était situé à la page 3 après les caractéristiques démographiques et il a souffert de 8,2% d'attrition (N total = 735). Nous avons vérifié que les données pour épuisement, le désengagement, l'épuisement professionnel et les deux groupes syndiqué/non-syndiqué suivaient une distribution normale. L'asymétrie et l'aplatissement se situaient entre -1 et 1 et les courbes gaussiennes étaient normales. De plus, les tests de Levene, utilisés pour évaluer l'égalité des variances entre les groupes, se sont avérés non significatifs pour les trois variables dépendantes (épuisement, désengagement et épuisement professionnel). Cela nous a permis de satisfaire les postulats du test-t.

Les serveuses ayant un emploi syndiqué (M = 2,36, ÉT = 0,45) présentaient un niveau plus faible d'épuisement en comparaison avec les serveuses n'ayant pas d'emploi syndiqué (M = 2,30, ÉT = 0,45). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (673) = 1,00; $p > .05$).

Les serveuses ayant un emploi syndiqué (M = 2,31, ÉT = 0,45) présentaient un niveau plus élevé de désengagement en comparaison avec les serveuses n'ayant pas d'emploi syndiqué (M = 2,28, ÉT = 0,45). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (673) = 0,43; $p > .05$).

Les serveuses ayant un emploi syndiqué (M = 2,34, ÉT = 0,41) présentaient un niveau plus élevé d'épuisement professionnel en comparaison avec les serveuses n'ayant pas d'emploi syndiqué (M = 2,29, ÉT = 0,39). Toutefois, cette différence était statistiquement non significative (t (673) = 0,42; $p > .05$).

Puisqu'il n'existait pas de différence statistiquement significative entre les serveuses syndiquées et celles non syndiquées concernant nos trois variables dépendantes, nous avons décidé de garder ces participantes.

En résumé, les étudiantes et les répondantes ayant un autre emploi ont été retirées de notre échantillon final. Toutefois, puisqu'aucune différence statistiquement significative n'a été notée en ce qui concerne les répondantes saisonnières, celles ayant des liens familiaux et celles étant syndiquées, nous avons décidé de garder ces trois groupes dans notre échantillon final.

Finalement, dans les tableaux E.1 et E.2 sont présentés les résultats des Test-t avec échantillons indépendants pour les dimensions du questionnaire OLBI et du questionnaire AWLS en lien avec la complétude du questionnaire.

Tableau E.1

Résultats pour Test-T avec échantillons indépendants pour les dimensions du questionnaire OLBI en lien avec la complétude du questionnaire

Dimensions	Non-Complété	Complété	ddl	*t*	*p*
Épuisement	517	159	674	-0,343	0,732
Désengagement	517	159	674	1,630	0,104
Épuisement professionnel	517	159	674	0,730	0,466

Note. N = 676 pour les trois dimensions.

Tableau E.2

Résultats pour Test-T avec échantillons indépendants pour les dimensions du questionnaire AWLS en lien avec la complétude du questionnaire

Dimensions	Non-Complété	Complété	Ddl	*t*	*p*
Charge de travail	388	159	545	-0,656	0,512
Contrôle	388	159	259,157	-0,139	0,890
Reconnaissance	388	159	545	-1,264	0,207
Communauté	388	159	545	-0,008	0,994
Justice	281	159	438	0,622	0,534
Cohérence des valeurs	281	159	438	0,148	0,882

Note. N = 547 pour les dimensions charge de travail, contrôle, reconnaissance et communauté. N = 440 pour les dimensions justice et cohérence des valeurs.

ANNEXE F
QUESTIONNAIRE DE L'ÉTUDE 2 - QUANTITATIVE

Recommandations pour répondre au questionnaire[171]

- Le but principal de cette recherche est de mieux comprendre le métier de serveur/serveuse et les facteurs organisationnels qui le composent.
- Il est très important de bien lire et de répondre à toutes les questions, et ce, même si vous ne vous sentez pas concerné(e) par la situation.
- Pour la plupart des réponses, vous devez cocher ou encercler ce qui décrit le mieux votre situation ou opinion.
- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse dans un questionnaire de ce genre : vous devez répondre d'après votre expérience personnelle.
- Vous êtes à tout moment libre de refuser de répondre à ce questionnaire, et cela sans conséquence pour vous.
- Nous tenons à vous rappeler que toutes les données de ce questionnaire seront traitées de façon anonyme et confidentielle. En aucun temps votre nom ou celui de votre employeur ne seront mentionnés ou associés à cette recherche.
- Votre participation est essentielle pour le bon déroulement de cette recherche.
- Si vous désirez plus d'informations sur les résultats ou les buts de cette recherche, n'hésitez pas à communiquer avec nous à l'UQAM au (514) 987-3000 poste 2089 ou au (514) 525-1993.

Merci beaucoup de votre collaboration
Marie-Ève Giroux
Doctorante en psychologie
Université du Québec à Montréal

[171] Le format du questionnaire est quelque peu différent de l'original, car nous devions changer les marges pour respecter le format requis pour la thèse.

Date d'aujourd'hui : _____
Jour Mois Année

1. Avez-vous travaillé durant les deux dernières semaines comme serveur-se?
   1. ☐ Oui 2. ☐ Non
2. Êtes-vous : 1. ☐ Un homme 2. ☐ Une femme
3. Quel est votre âge? _____ ans
4. Êtes-vous né-e au Québec (Canada) ? 1. ☐ Oui
   Si Non, où êtes-vous né-e ? Nom du pays/province :
   _____
5. Êtes-vous : 1. ☐ Droitier-ère 2. ☐ Gaucher-ère 3. ☐ Ambidextre
6. Votre dernier niveau de scolarité obtenu :

1.☐ Aucune scolarité	6.☐ Collégial incomplet
2.☐ Élémentaire (primaire) incomplet	7.☐ Collégial complet
3.☐ Élémentaire (primaire) complet	8.☐ Universitaire 1er cycle incomplet
4.☐ Secondaire incomplet	9.☐ Universitaire 1er cycle complet
5.☐ Secondaire complet	10.☐ Universitaire 2e ou 3e cycle

7. Quel est votre statut civil?
   1. ☐ Célibataire 2. ☐ En couple 3. ☐ Conjoint(e)s de fait
   4. ☐ Marié-e 5. Autre : _____
8. Depuis combien de temps pratiquez-vous le métier de serveur/serveuse?
9. Depuis combien de temps occupez-vous votre poste de serveur-se actuel?
10. Dans quel milieu pratiquez-vous votre métier de serveur-se?
    1. ☐ Urbain 2. ☐ Rural 3. ☐ Semi-Urbain
11. Dans quel pays pratiquez-vous le métier de serveuse?
    1. ☐ Québec (Canada) 2. ☐ Autres : _____
12. Actuellement, avez-vous un autre emploi? 1. ☐ Non
    2. Si Oui, précisez lequel : _____
13. Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine
    (excluant vos heures de pause) :
    1. ☐ 1 à 22 heures 2. ☐ 23 à 30 heures 3. ☐ Plus de 30 heures
14. Combien de jours travaillez-vous en moyenne par semaine? _____
15. Travaillez-vous majoritairement (plus de 75% du temps) :

1. ☐ De jour 2. ☐ De soir 3. ☐ Les deux (jour et soir) 4. ☐ Nuit

16. Travaillez-vous majoritairement (plus de 75% du temps) :

1. ☐ La semaine 2. ☐ La fin de semaine 3. ☐ Les deux

17. Travaillez-vous majoritairement (plus de 75% du temps) :

1. ☐ Des quarts de travail complets (ouverture et/ou fermeture)
2. ☐ Des quarts de travail courts (ex. : 11h-14h OU 17h-20h)
3. ☐ Des quarts de travail courts fractionnés par au moins une heure de pause (split shift, ex. : 11h-14h ET 17h-20h)
4. ☐ Des quarts de travail complet et courts fractionnés par au moins une heure de pause (split shift, ex. : 11h-14h ET fermeture)
5. Autre, veuillez préciser : _____

18. Dans quel type de restaurant travaillez-vous?

1. ☐ Familial (menu enfant)
2. ☐ Haute gamme (gastronomique)
3. ☐ Pub/Brasserie
4. ☐ Super Club (restaurant qui se transforme en boîte de nuit)
5. ☐ Café avec service aux tables
6. ☐ Restaurant à déjeuners
7. ☐ Restaurants sportifs
8. Autre, veuillez préciser : _____

19. Nombre d'employé-e-s dans votre restaurant?
(*Ne considérez que l'établissement physique auquel vous êtes rattaché-e)*

1.☐ 1- 20 2.☐ 21- 30 3.☐ 31 – 50 4.☐ 51 – 70 5.☐ 71 et plus

20. Êtes-vous syndiqué-e? 1. ☐ Oui 2. ☐ Non

21. Êtes-vous étudiant-e? 1. ☐ Non
2. ☐ Oui à temps partiel 3. ☐ Oui à temps plein

22. Êtes-vous un-e serveur-se qui travaille seulement durant une saison en particulier?

1. ☐ Non 2. Si Oui, quelle est la saison? : _____

23. Avez-vous des liens familiaux avec un de vos superviseurs et/ou les propriétaires du restaurant? 1. ☐ Oui 2. ☐ Non

24. Avez-vous des enfants à votre charge? 1. ☐ Non
2. Si Oui, nombre d'enfants? _____

25. Dans quelle tranche salariale se situe votre revenu annuel NET (après déductions des impôts ; salaire et pourboires inclus)?

1.☐ Moins de 11 999 $
2.☐ 12 000 à 19 999 $
3.☐ 20 000 à 29 999 $
4.☐ 30 000 à 39 999 $
5.☐ 40 000 à 49 999 $
6.☐ 50 000 à 59 999 $
7.☐ 60 000 à 69 999 $
8.☐ 70 000 $ et plus

26. En considérant les deux dernières semaines seulement, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec chacune des affirmations suivantes.

1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

A - Encore aujourd'hui, je découvre de nouveaux aspects intéressants de mon travail.	1	2	3	4
B - Certains jours, je me sens fatigué-e avant même d'arriver au travail.	1	2	3	4
C - Il arrive de plus en plus souvent que je parle de mon travail de façon négative.	1	2	3	4
D - Après une journée de travail, cela me prend plus de temps que par le passé pour me détendre et me sentir bien.	1	2	3	4
E - Je supporte très bien la pression causée par mon travail.	1	2	3	4
F - Dernièrement, j'ai eu tendance à réfléchir de moins en moins à mon travail et à effectuer mes tâches presque machinalement.	1	2	3	4
G - Je considère mon travail comme un défi positif.	1	2	3	4
H - Pendant mes journées de travail, je me sens souvent émotionnelle vidé-e.	1	2	3	4
I - Avec le temps, il est facile de se détacher de ce type de travail.	1	2	3	4
J - Après le travail, j'ai encore de l'énergie à consacrer à mes loisirs.	1	2	3	4
K - Parfois, je me sens mal juste à penser aux tâches que j'ai à accomplir au travail.	1	2	3	4
L - Après le travail, je me sens généralement vidé-e et exténué-e.	1	2	3	4
M - Je ne peux m'imaginer faire un autre type de travail.	1	2	3	4
N - J'arrive généralement à effectuer l'ensemble de mes tâches.	1	2	3	4
O - Je me sens de plus en plus impliqué-e dans mon travail.	1	2	3	4
P - Lorsque je travaille, je me sens généralement plein-e d'énergie.	1	2	3	4

27. En considérant les deux dernières semaines seulement, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec chacune des affirmations suivantes.

1	2	3	4	5
Totalement en désaccord	En désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	D'accord	Totalement d'accord
A - Je n'ai pas le temps de faire le travail qui doit être fait.				1 2 3 4 5
B - Je travaille intensément pendant de longues périodes de temps.				1 2 3 4 5
C- Après le travail, j'arrive à la maison trop fatigué-e pour faire les choses qui me plaisent.				1 2 3 4 5
D - J'ai tellement de travail à faire pour mon emploi que cela me détourne de mes intérêts personnels.				1 2 3 4 5
E - J'ai suffisamment de temps pour faire ce qui est important pour mon travail.				1 2 3 4 5
F - À la fin de la journée, lorsque je rentre à la maison, je laisse mon travail derrière moi.				1 2 3 4 5
G - Je contrôle la façon dont je fais mon travail.				1 2 3 4 5
H - Je peux influencer la direction afin d'obtenir les équipements et l'espace nécessaires à mon travail.				1 2 3 4 5
I - Je possède une autonomie/indépendance professionnelle dans mon travail.				1 2 3 4 5
J - Je reçois la reconnaissance des autres pour mon travail.				1 2 3 4 5
K - Mon travail est apprécié.				1 2 3 4 5
L - Habituellement, mes efforts passent inaperçus.				1 2 3 4 5
M - Je ne reçois aucune reconnaissance pour tout ce que je fais.				1 2 3 4 5
N - Les gens se font confiance entre eux pour ce qui est de remplir leur rôle.				1 2 3 4 5
O - Je fais partie d'un groupe de travail qui offre un grand soutien.				1 2 3 4 5
P - Les membres de mon groupe de travail coopèrent les uns avec les autres.				1 2 3 4 5

Q - Les membres de mon groupe de travail communiquent ouvertement.	1 2 3 4 5
R - Je ne me sens pas proche de mes collègues.	1 2 3 4 5
S - Ici, les ressources sont réparties équitablement.	1 2 3 4 5
T - Les occasions de promotion se décident au seul mérite.	1 2 3 4 5

28. En considérant les <u>deux dernières semaines seulement</u>, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec chacune des affirmations suivantes.

1	2	3	4	5
Totalement en désaccord	En désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	D'accord	Totalement d'accord
A - Il existe des procédures d'appel efficaces lorsque l'on conteste l'équité d'une décision.				1 2 3 4 5
B - La direction traite tous les employés de façon équitable.				1 2 3 4 5
C - C'est le favoritisme qui détermine la façon de prendre les décisions au travail.				1 2 3 4 5
D - Ce n'est pas ce que tu sais qui détermine une carrière ici, mais qui tu connais.				1 2 3 4 5
E - Les valeurs qui me sont chères sont sensiblement les mêmes que celles de l'organisation.				1 2 3 4 5
F - Les buts de l'organisation influencent mes activités quotidiennes au travail.				1 2 3 4 5
G - Mes objectifs personnels de carrière sont compatibles aux objectifs fixés par l'organisation.				1 2 3 4 5
H - L'organisation s'engage en ce qui a trait à la qualité.				1 2 3 4 5
I - Travailler ici m'oblige à compromettre mes valeurs.				1 2 3 4 5

29. Croyez-vous que la mise en en place de règles et/ou de normes concernant la manière dont vous devez gérer vos émotions et celles des clients est importante pour atteindre les objectifs de travail?

    1. ☐ Pas du tout
    2. ☐ Un peu
    3. ☐ À l'occasion
    4. ☐ Souvent
    5. ☐ Tout à fait

30. Dans quelle mesure les règles et/ou les normes concernant la manière dont vous devez gérer vos émotions et celles des clients …

	Pas du tout	Un peu	À l'occasion	Souvent	Tout à fait
A - m'ont été transmises par mon supérieur.	1	2	3	4	5
B - m'ont été transmises dans des cours de formation organisés par l'entreprise.	1	2	3	4	5
C - m'ont été transmises dans le cadre de ma formation professionnelle.	1	2	3	4	5
D - font partie intégrante de la culture d'entreprise dans mon organisation (on se comporte comme ça dans notre restaurant).	1	2	3	4	5
E - découlent de l'image de la profession ou de l'éthique de la profession.	1	2	3	4	5
F - découlent des attentes de la société à l'égard de ma profession.	1	2	3	4	5
G - je les ai forgés moi-même.	1	2	3	4	5

31. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Vous recevez des consignes précises de votre organisation concernant la possibilité et le moment où vous devez montrer des émotions spécifiques à l'égard des clients.

    Situation B: Vous pouvez décider par vous-même de la possibilité et du moment où vous montrez des émotions spécifiques à l'égard des clients.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

32. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: La manière dont vous devez gérer vos émotions et celles de vos clients est fortement imposée par l'organisation.

    Situation B: La manière dont vous devez gérer vos émotions et celles de vos clients est faiblement imposée par l'organisation.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

33. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)
A - pouvez-vous déterminer par vous-même les émotions que vous montrez à l'égard de vos clients ?				1 2 3 4 5
B - arrive-t-il que, dans le contact avec les clients, vous deviez montrer des émotions d'une manière très précise afin de remplir les consignes imposées par l'organisation ?				1 2 3 4 5

34. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Vous devez montrer essentiellement des émotions positives superficielles à l'égard des clients (p. ex., une amabilité de surface).

    Situation B: Vous devez montrer des émotions positives intenses à l'égard des clients (p. ex., une profonde sympathie), en fonction de la situation.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

35. Il arrive que des émotions bien spécifiques doivent être *MONTRÉES AUX CLIENTS* afin de remplir les exigences et attentes liées au contact avec la clientèle. En considérant les deux dernières semaines seulement, indiquez à quelle fréquence vous avez dû montrer à vos clients les émotions suivantes.

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
A-Sympathie	1	2	3	4	5
B-Joie	1	2	3	4	5
C-Reconnaissance	1	2	3	4	5
D-Amabilité	1	2	3	4	5
E-Enthousiasme	1	2	3	4	5
F-Empathie	1	2	3	4	5
G-Colère	1	2	3	4	5
H-Déception	1	2	3	4	5
I-Espoir	1	2	3	4	5
J-Compassion	1	2	3	4	5
K-Agressivité	1	2	3	4	5
L-Neutralité	1	2	3	4	5
M-Confiance	1	2	3	4	5
N-Méfiance	1	2	3	4	5

36. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Dans votre travail, il est très important de ne pas dévoiler aux clients les émotions que la situation éveille en vous.

    Situation B: Dans votre travail, il est peu important de ne pas dévoiler aux clients les émotions que la situation éveille en vous.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

37. En considérant les deux dernières semaines, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Dans votre travail, en règle générale il est important d'éviter de montrer des émotions intenses (négatives ou positives) à l'égard des clients.

    Situation B: Dans votre travail, en règle générale, l'expression d'émotions intenses à l'égard des clients n'a pas besoin d'être évitée.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

38. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Vous devez montrer essentiellement des émotions négatives superficielles à l'égard des clients (p. ex., une sévérité de surface).

    Situation B: Vous devez montrer des émotions négatives intenses à l'égard des clients (p. ex., une colère intense), en fonction de la situation.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

39. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Vous exprimez essentiellement des émotions positives ou neutres à l'égard des clients.

    Situation B: Vous exprimez des émotions positives et négatives à l'égard des clients.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

40. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Afin d'exécuter vos tâches avec succès, il est important pour vous de prendre part aux émotions actuelles des clients (p. ex., se réjouir ou s'énerver en même temps que les clients).

    Situation B: Vous pouvez exécuter vos tâches avec succès indépendamment de votre participation aux émotions des clients.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

41. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence ...

1	2	3	4	5	
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)	
A - devez-vous montrer des émotions positives à l'égard des clients (p. ex., de l'amabilité, de la gentillesse ou de l'enthousiasme)?					1 2 3 4 5
B - devez-vous montrer des émotions ni positives ni négatives à l'égard des clients (p. ex., devoir se montrer neutre) ?					1 2 3 4 5
C - devez-vous montrer des émotions négatives à l'égard des clients (p. ex., de la sévérité ou de la colère lorsque des règles ne sont pas respectées) ?					1 2 3 4 5
D - devez-vous faire en sorte que les clients soient de bonne humeur (p. ex., faire plaisir) ?					1 2 3 4 5
E - devez-vous faire en sorte que les clients soient d'humeur neutre ?					1 2 3 4 5
F - devez-vous faire en sorte que les clients soient de mauvaise humeur (p. ex., inquiéter/effrayer) ?					1 2 3 4 5
G - devez-vous montrer aux clients diverses émotions positives en fonction de la situation (p. ex., de l'amabilité et de l'enthousiasme et de l'espoir, etc.) ?					1 2 3 4 5
H - devez-vous montrer aux clients diverses émotions négatives en fonction de la situation (p. ex., de la colère et de la déception et de la sévérité, etc.) ?					1 2 3 4 5
I - devez-vous donner l'impression d'être de bonne humeur dans le contact avec les clients (p. ex., joyeux) ?					1 2 3 4 5
J - devez-vous donner l'impression d'être d'humeur neutre dans le contact avec les clients?					1 2 3 4 5
K - devez-vous donner l'impression d'être de mauvaise humeur dans le contact avec les clients (p. ex., en colère) ?					1 2 3 4 5
L - cela fait-il partie de vos tâches de devoir adopter une attitude très décidée et sévère à l'égard des clients (p. ex. lors d'un débordement grave de certaines règles) ?					1 2 3 4 5

42. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Vous ne pouvez mettre un terme aux conversations avec les clients que lorsque cela correspond également au désir des clients.

    Situation B: Vous pouvez mettre un terme aux conversations avec les clients à votre gré.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

43. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Afin d'exécuter vos tâches avec succès, il est important pour vous de connaitre les émotions que les clients ressentent sur le moment.

    Situation B: Vous pouvez exécuter vos tâches avec succès indépendamment du fait de connaitre les émotions que les clients ressentent sur le moment.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

44. En considérant les deux dernières semaines seulement, combien d'heures avez-vous travaillé en moyenne par jour?

    1. ☐ Moins de 2 heures par jour
    2. ☐ Entre 2 et 4 heures par jour
    3. ☐ Entre 4 et 6 heures par jour
    4. ☐ Entre 6 et 8 heures par jour
    5. ☐ Plus de 8 heures par jour

45. En générale, combien de temps en moyenne étiez-vous en contact avec des clients en face-à-face sur l'ensemble d'une journée. (p. ex., les moments où vous êtes à la table, où vous faites payer les clients ou encore les accueillez. Il faut additionner tous ces petits moments approximativement) ?

    1. ☐ Moins de 2 heures par jour
    2. ☐ Entre 2 et 4 heures par jour
    3. ☐ Entre 4 et 6 heures par jour
    4. ☐ Entre 6 et 8 heures par jour
    5. ☐ Plus de 8 heures par jour

46. En générale, combien de temps en moyenne dure le service d'une seule table? (C'est-à-dire, du moment où la table s'assoit jusqu'au moment où la table quitte le restaurant) ?

1. ☐ Moins de 15 minutes
2. ☐ Entre 15 et 30 minutes
3. ☐ Entre 30 et 60 minutes
4. ☐ Entre 1 et 2 heures
5. ☐ Plus de 2 heures

47. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence ...

1	2	3	4	5	
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)	
A- cela fait-il partie de vos tâches de devoir vous montrer compréhensif (ive) à l'égard des clients ?					1 2 3 4 5
B- cela fait-il partie de vos tâches de devoir montrer de la compassion à l'égard des clients?					1 2 3 4 5
C- doit-on adapter ses propres émotions aux émotions actuelles des clients?					1 2 3 4 5
D- est-il indispensable de se mettre au diapason des émotions des clients?					1 2 3 4 5
E- est-il important pour votre travail de savoir comment les clients se sentent sur le moment ?					1 2 3 4 5
F- cela fait-il partie de votre travail de vous mettre à la place des clients?					1 2 3 4 5
G- devez-vous réprimer (s'empêcher d'exprimer) vos émotions de telle manière à avoir l'air neutre?					1 2 3 4 5
H- devez-vous montrer des émotions qui ne correspondent pas à ce que vous ressentez momentanément à l'égard des clients?					1 2 3 4 5
I- devez-vous montrer des émotions positives (p. ex. de l'amabilité) ou des émotions négatives (p. ex. de la colère) alors qu'intérieurement vous vous sentez indifférent-e ?					1 2 3 4 5
J- arrive-t-il que vous deviez montrer des émotions qui ne correspondent pas à vos véritables émotions ?					1 2 3 4 5
K- êtes-vous autorisé(e) à mettre un terme aux conversations avec les clients quand vous en jugez bon ?					1 2 3 4 5
L-pouvez-vous déterminer vous-même le temps que vous consacrez aux clients, indépendamment des besoins de ces derniers ?					1 2 3 4 5
M- arrive-t-il que la durée des contacts avec les clients soit prédéterminée par l'organisation ?					1 2 3 4 5

48. Au cours des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence votre employeur ou vos gestionnaires…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par mois)	Parfois (environ 1 fois par semaine)	Souvent (plusieurs fois par semaine)	Très souvent (1 à plusieurs fois par jour)
A- vous ont demandé d'être professionnel-le?				1 2 3 4 5
B- vous ont demandé de ne pas être négatif-ive face à votre travail (p. ex., ne pas « chialer »)?				1 2 3 4 5
C- vous ont demandé d'être poli-e avec les clients?				1 2 3 4 5
D- vous ont demandé de porter ou de modifier votre maquillage (pour les femmes) ou encore vous ont demandé de modifier (trimer, raser, couper ou tailler) votre barbe (pour les hommes) ?				1 2 3 4 5
E- vous ont fait des commentaires négatifs par rapport à votre habillement?				1 2 3 4 5
F- vous ont fait part de commentaires racistes vous concernant?				1 2 3 4 5
G- vous ont fait part de commentaires racistes concernant vos collègues?				1 2 3 4 5
H- vous ont fait part de commentaires sexistes vous concernant?				1 2 3 4 5
I- vous ont fait part de commentaires sexistes concernant vos collègues?				1 2 3 4 5

49. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)
A – devez-vous réprimer (s'empêcher d'exprimer) vos émotions négatives (p. ex., colère, anxiété ou méfiance) de telle manière à exprimer des émotions positives (p. ex., amabilité, enthousiasme ou gentillesse)?				1 2 3 4 5
B - devez-vous montrer des émotions positives (p. ex., de l'amabilité, enthousiasme ou gentillesse) alors que vous ressentez des émotions différentes ?				1 2 3 4 5
C - devez-vous réprimer (s'empêcher d'exprimer) vos émotions positives (p. ex., amabilité, enthousiasme ou gentillesse) de telle manière à exprimer des émotions négatives (ex. : colère, anxiété ou méfiance)?				1 2 3 4 5
D - devez-vous montrer des émotions négatives (p. ex., colère, anxiété ou méfiance) alors que vous ressentez des émotions différentes ?				1 2 3 4 5
E - devez-vous dissimuler des émotions positives (p. ex., amabilité, enthousiasme ou gentillesse) face aux clients?				1 2 3 4 5
F - devez-vous dissimuler des émotions négatives (p. ex., colère, anxiété ou méfiance) face aux clients?				1 2 3 4 5

50. Au travail, parfois on ressent différentes émotions ou sentiments. Dans le tableau ci-dessous, indiquez à quelle fréquence, AU TRAVAIL OU À CAUSE DU TRAVAIL, vous ressentez les émotions ou les sentiments énumérés ci-dessous.

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
A-Sympathie	1	2	3	4	5
B-Joie	1	2	3	4	5
C-Reconnaissance	1	2	3	4	5
D-Amabilité	1	2	3	4	5
E-Enthousiasme	1	2	3	4	5
F-Empathie	1	2	3	4	5
G-Colère	1	2	3	4	5
H-Déception	1	2	3	4	5
I-Espoir	1	2	3	4	5
J-Compassion	1	2	3	4	5
K-Agressivité	1	2	3	4	5
L-Neutralité	1	2	3	4	5
M-Confiance	1	2	3	4	5
N-Méfiance	1	2	3	4	5

51. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)
A- êtes-vous obligé-e de vous concentrer sur votre travail à un tel point que les interruptions peuvent créer des efforts supplémentaires? (p. ex., vous devez revérifier les commandes ou recommencer à calculer des montants)				1 2 3 4 5
B- devez-vous garder en tête des informations qui sont difficiles à se rappeler? (p. ex., quantités, noms, normes, recettes, ingrédients, etc.)				1 2 3 4 5
C- votre travail demande que vous gardiez plusieurs choses en tête simultanément ?				1 2 3 4 5
D- vous arrive-t-il de devoir faire attention à quelque chose pendant longtemps sans que rien ne se passe; par contre, s'il arrive quelque chose vous devez réagir très rapidement?				1 2 3 4 5
E- votre travail vous demande un degré de concentration extraordinaire pour de courtes périodes de temps?				1 2 3 4 5
F- devez-vous être attentif à l'ensemble de votre environnement de travail? (p. ex., actions des collègues, demandes des clients, niveau de remplissage des stations de service, état des commandes, etc.)				1 2 3 4 5
G- devez-vous rester attentif à la progression des tâches en attente ? (p. ex., plats à aller chercher en cuisine, breuvages au bar ou serviettes réclamées par un client)				1 2 3 4 5

52. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

    Situation A: Vos tâches au travail vous demandent d'abord de planifier soigneusement avant de pouvoir exécuter la tâche.

    Situation B: Vos tâches au travail ne demandent aucune planification.

    1. ☐ La situation exacte de A
    2. ☐ Une situation semblable à A
    3. ☐ Une situation entre A et B
    4. ☐ Une situation semblable à B
    5. ☐ La situation exacte de B

53. Dans votre activité professionnelle deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)

A - vous sentez-vous pressé-e par le temps?	1 2 3 4 5
B - vous arrive-t-il de devoir travailler plus rapidement que vous le faites habituellement afin de pouvoir effectuer votre travail?	1 2 3 4 5
C - vous arrive-t-il de devoir manquer/sauter/ ou remettre à plus tard une pause parce que vous avez trop de travail à faire?	1 2 3 4 5
D - y a-t-il des situations qui vous obligent à terminer votre journée de travail en retard parce que vous avez trop de travail à faire?	1 2 3 4 5
E - êtes-vous obligé-e de travailler à un rythme accéléré?	1 2 3 4 5
F - avez-vous à planifier les tâches à effectuer?	1 2 3 4 5
G - devez-vous prioriser les tâches à effectuer?	1 2 3 4 5
H - êtes-vous en mesure de planifier les tâches à effectuer?	1 2 3 4 5
I - êtes-vous en mesure de prioriser les tâches à effectuer?	1 2 3 4 5
J - devez-vous travaillez à un rythme/cadence élevé tout au long de la journée ?	1 2 3 4 5
K - êtes-vous obligé-e de vous hâter (dépêcher) pour faire votre travail?	1 2 3 4 5
L - planifiez-vous la séquence des pas à effectuer?	1 2 3 4 5

54. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

Situation A: Si vous vous faites une erreur durant votre travail, cela a un effet immédiat sur vos collègues.

Situation B: Si vous vous faites une erreur durant votre travail, cela n'a aucune conséquence pour vos collègues, seulement pour vous.

1. ☐ La situation exacte à A
2. ☐ Une situation semblable à A
3. ☐ Une situation entre A et B
4. ☐ Une situation semblable à B
5. ☐ La situation exacte à B

55. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)
A - vous arrive-t-il d'être dérangé-e pendant votre travail par votre superviseur (p. ex., pour un renseignement ou autre)?				1 2 3 4 5
B - vous arrive-t-il d'être dérangé-e pendant votre travail par d'autres collègues (p. ex., pour un renseignement, de l'aide ou autre)?				1 2 3 4 5
C - vous arrive-t-il d'être dérangé-e pendant votre travail par des clients (p. ex., pour un renseignement, une demande ou autre)?				1 2 3 4 5
D - vous arrive-t-il de devoir interrompe un travail en cours de route parce quelque chose d'important s'est produit?				1 2 3 4 5
E - vous arrive-t-il de devoir travailler simultanément à plusieurs tâches, de manière que vous soyez obligé-e de passer constamment d'une tâche à l'autre?				1 2 3 4 5
F - devez-vous faire face à un manque d'équipement (p.ex., terminal Interac, ordinateur, machine à café, etc.) ou de matériel (p. ex., cabaret, ustensile, verres, assiettes, etc.) pour exécuter adéquatement votre travail?				1 2 3 4 5
G - devez-vous utiliser du matériel (p. ex., cabaret, ustensile, verres, assiettes, etc.) ou de l'équipement (p.ex., terminal Interac, ordinateur, machine à café, etc.) en mauvais état ?				1 2 3 4 5
H - devez-vous interrompre une tâche que vous êtes en train de faire pour en effectuer une autre non prévue ?				1 2 3 4 5
I - vous arrive-t-il de devoir interrompe un travail parce que l'un de vos appareils ne fonctionne pas ou est en panne (p. ex., machine à glace, machine à café, ordinateur, etc.)?				1 2 3 4 5

56. En considérant les deux dernières semaines seulement, veuillez répondre aux questions suivantes (Collègues : serveurs, cuisiniers, barmans, « buss boys », hôtes, etc.). Dans votre travail, à quel point…

1	2	3	4	5
Pas du tout/aucunement	Assez peu	Modérément	Assez souvent	Énormément

A - dépendez-vous de la vitesse de travail de vos collègues?	1 2 3 4 5
B - dépendez-vous de la qualité du travail de vos collègues (s'ils travaillent bien ou mal)?	1 2 3 4 5
C - vos collègues dépendent-ils de votre rythme de travail?	1 2 3 4 5
D - vos collègues dépendent du fait que vous travaillez bien ou mal?	1 2 3 4 5

57. Dans votre travail des deux dernières semaines seulement, à quel point…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent

A - votre travail demande une variété de mouvements physiques?	1 2 3 4 5
B - devez-vous vous pencher à partir de la taille?	1 2 3 4 5
C - devez-vous adopter une posture tordue ou inhabituelle?	1 2 3 4 5

58. En considérant les deux dernières semaines seulement, laquelle de ces deux situations ressemble le plus à la vôtre ?

Situation A: Vous devez changer de posture physique souvent (parfois vous marchez, parfois vous êtes assis, parfois vous restez debout).

Situation B: Vous devez travailler souvent dans la même posture physique.

1. ☐ La situation exacte à A
2. ☐ Une situation semblable à A
3. ☐ Une situation entre A et B
4. ☐ Une situation semblable à B
5. ☐ La situation exacte à B

59. Dans votre travail des deux dernières semaines, à quel point…

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
A - Avez-vous le temps de boire pour vous hydrater ?				1 2 3 4 5
B - Avez-vous le temps de manger un repas?				1 2 3 4 5
C - Avez-vous le temps de manger une collation?				1 2 3 4 5
D - Avez-vous le temps d'aller aux toilettes?				1 2 3 4 5
E - Avez-vous le temps de prendre une pause?				1 2 3 4 5

60. En considérant les deux dernières semaines seulement, est-ce que les postures suivantes sont typiques dans votre travail?

a) Être assis longtemps : 1. ☐ Très peu typique 4. ☐ Typique
2. ☐ Peu typique 5. ☐ Très typique
3. ☐ Moyennement typique

b) Être debout longtemps : 1. ☐ Très peu typique 4. ☐ Typique
2. ☐ Peu typique 5. ☐ Très typique
3. ☐ Moyennement typique

61. En considérant les deux dernières semaines seulement, est-ce que les postures suivantes sont typiques dans votre travail?

a) Marcher longtemps : 1. ☐ Très peu typique 4. ☐ Typique
2. ☐ Peu typique 5. ☐ Très typique
3. ☐ Moyennement typique

b) Être debout sans se déplacer : 1. ☐ Très peu typique 4. ☐ Typique
2. ☐ Peu typique 5. ☐ Très typique
3. ☐ Moyennement typique

62. Dans votre travail des deux dernières semaines, à quelle fréquence …

1	2	3	4	5	
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)	
A - devez-vous transporter, soulever ou déplacer des objets ou du matériel pour accomplir votre travail?					1 2 3 4 5
B - devez-vous transporter des charges lourdes pour de courtes périodes de temps (1 à 10 minutes) ?					1 2 3 4 5
C - devez-vous transporter des charges lourdes pour de longues périodes (plus de 10 minutes) ?					1 2 3 4 5
D - devez-vous vous pencher pour déposer ou prendre des objets ?					1 2 3 4 5
E - devez-vous utiliser des escaliers pour vous déplacer ?					1 2 3 4 5
F- devez-vous plier ou étirer les bras pour atteindre des objets ?					1 2 3 4 5
G - devez-vous travailler avec les bras au-dessus les épaules ?					1 2 3 4 5
H -devez-vous travailler avec les bras au-dessus des coudes ?					1 2 3 4 5
I - devez-vous travailler avec les bras loin du corps (bras en extension) ?					1 2 3 4 5
J- devez-vous utiliser la force de vos mains pour soutenir des charges ?					1 2 3 4 5
K - devez-vous travailler près de vos limites physiques (par exemple quand vous êtes essoufflé ou que votre cœur bat vite) ?					1 2 3 4 5
L - devez-vous continuer à travailler même quand vous ressentez des douleurs physiques?					1 2 3 4 5

63. Dans votre activité professionnelle des deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence avez-vous effectué ces demandes physiques?

1	2	3	4	5
Très rarement / jamais	Rarement (environ 1 fois par semaine)	Parfois (environ 1 fois par jour)	Souvent (plusieurs fois par jour)	Très souvent (plusieurs fois par heure)

A – Marcher longtemps.	1	2	3	4	5
B – Transporter des assiettes.	1	2	3	4	5
C – Transporter des cabarets.	1	2	3	4	5
D – Transporter des torpilles (très grand cabaret).	1	2	3	4	5
E – Faire des torsions avec votre dos.	1	2	3	4	5
F – Faire des torsions avec vos poignets.	1	2	3	4	5
G – Travailler avec les bras en extension.	1	2	3	4	5
H – Faire des torsions avec vos bras.	1	2	3	4	5
I – Ne pas pouvoir vous assoir.	1	2	3	4	5
J – Être en position debout pendant de longues périodes.	1	2	3	4	5
K – Travailler rapidement pendant de longues périodes.	1	2	3	4	5
L – Transporter des bacs de vaisselle.	1	2	3	4	5
M – Devoir prendre des objets avec vos mains.	1	2	3	4	5
N – Marcher rapidement.	1	2	3	4	5
O – Ne pas tomber ou ne pas perdre l'équilibre.	1	2	3	4	5

64. En considérant les deux dernières semaines, à quel point étiez-vous exposé-e aux facteurs environnementaux suivants dans le cadre de votre travail?

	Très rarement/ jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
A - Bruits	1	2	3	4	5
B - Mauvais éclairage	1	2	3	4	5
C - Températures inconfortables	1	2	3	4	5
D - Éblouissements	1	2	3	4	5
E - Saletés	1	2	3	4	5
F - Poussières/suie	1	2	3	4	5
G – Substances /produits toxiques	1	2	3	4	5
H - Odeurs déplaisantes	1	2	3	4	5
I - Courants d'air	1	2	3	4	5
J – Tremblements / vibrations	1	2	3	4	5
K - Humidité	1	2	3	4	5
L - Contacts avec des objets froids / chauds	1	2	3	4	5
M - Conditions climatiques	1	2	3	4	5
N - Manque de place	1	2	3	4	5
O - Air sec	1	2	3	4	5
P - Chaleurs	1	2	3	4	5
Q - Froids	1	2	3	4	5
R - Contrastes de température	1	2	3	4	5
S - Espaces contraignants	1	2	3	4	5
T - Planchers glissants	1	2	3	4	5
U - Obstacles à contourner	1	2	3	4	5
V - Collisions avec d'autres personnes	1	2	3	4	5
W – Autre (spécifiez) :	1	2	3	4	5

65. Vous trouverez, ci-dessous, une liste d'énoncés qui représentent des opinions possibles que VOUS pourriez avoir au sujet de votre travail pour votre employeur. En considérant les deux dernières semaines seulement, veuillez indiquer votre niveau d'accord ou de désaccord avec chacun des énoncés.

0	1	2	3	4	5	6
Fortement en désaccord	Modérément en désaccord	Légèrement en désaccord	Ni en accord ni en désaccord	Légèrement d'accord	Modérément d'accord	Fortement d'accord

A - Mon employeur apprécie ma contribution à son bien-être.	0 1 2 3 4 5 6
B - Mon employeur ne parvient pas à apprécier les efforts supplémentaires que je fournis.	0 1 2 3 4 5 6
C - Mon employeur ne tiendrait aucun compte des réclamations de ma part.	0 1 2 3 4 5 6
D - Mon employeur se soucie vraiment de mon bien-être.	0 1 2 3 4 5 6
E - Même si j'avais fait le meilleur travail possible, mon employeur ne s'en rendrait même pas compte.	0 1 2 3 4 5 6
F - Mon employeur se préoccupe de ma satisfaction générale au travail.	0 1 2 3 4 5 6
G - Mon employeur ne se préoccupe que très peu de moi.	0 1 2 3 4 5 6
H - Mon employeur est très fier-ère de mes réalisations dans mon travail.	0 1 2 3 4 5 6

66. En considérant les deux dernières semaines seulement, à quelle fréquence…

1	2	3	4	
Jamais	Rarement	Souvent	Presque toujours	
A - les demandes de votre emploi interfèrent avec votre vie familiale ou votre vie sociale?				1 2 3 4
B - le temps que vous passez au travail détourne votre attention de votre vie familiale ou votre vie sociale?				1 2 3 4
C - votre emploi présente des désavantages pour votre vie familiale ou votre vie sociale?				1 2 3 4
D - vous avez l'impression de ne pas avoir suffisamment de temps pour votre vie familiale ou votre vie sociale?				1 2 3 4

67. En considérant les deux dernières semaines seulement, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec chacune des affirmations suivantes.

1	2	3	4	
Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord	
A - Mes collègues sont amicaux.				1 2 3 4
B - Mes collègues facilitent la réalisation du travail.				1 2 3 4
C - Certains de mes collègues ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi.				1 2 3 4
D - Mes collègues s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.				1 2 3 4
E - Mes collègues sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent.				1 2 3 4
F - Mes collègues s'intéressent à moi personnellement.				1 2 3 4
G - Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.				1 2 3 4
H- Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des personnes sous sa supervision.				1 2 3 4
I - Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.				1 2 3 4
J - Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.				1 2 3 4
K - Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.				1 2 3 4

68. En considérant les deux dernières semaines seulement, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?

1	2	3	4	5
Totalement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	D'accord	Totalement d'accord

A- Il se peut que je perde mon emploi sous peu.	1	2	3	4	5
B- Je suis dans l'incertitude quant à l'avenir de mon emploi.	1	2	3	4	5
C- Je pense que je perdrai mon emploi dans un avenir proche.	1	2	3	4	5
D- Je suis persuadé-e que je pourrai conserver mon emploi.	1	2	3	4	5

69. En réfléchissant à vos tâches, pensez-vous être équitablement récompensé(e) compte tenu …

1	2	3	4	5
Totalement en désaccord	En désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	D'accord	Totalement d'accord

A - de vos pourboires	1	2	3	4	5
B - de votre salaire horaire	1	2	3	4	5
C - de votre salaire total (pourboires et salaire horaire)	1	2	3	4	5

70. Avez- vous eu, au cours du DERNIER MOIS, des problèmes (courbatures, gêne, douleurs, engourdissements) au niveau des zones du corps suivantes ? Pour chacune des zones du corps, cochez la case correspondante.

Zones du corps	NON	Si oui, du côté droit?	Si oui, du côté gauche?	Si oui, des deux côtés?
A- Nuque/Cou	1	2	3	4
B- Épaule/Bras	1	2	3	4
C- Coude/Avant-bras	1	2	3	4
D- Main/poignet	1	2	3	4
E- Doigts	1	2	3	4
F- Haut du dos	1	2	3	4
G- Bas du dos	1	2	3	4
H- Hanche/cuisse	1	2	3	4
I- Genou/Jambe	1	2	3	4
J- Cheville/Pied	1	2	3	4

71. Au cours des 12 derniers mois, cochez tout ce qui s'applique :

A - Votre mère est décédée.	☐
B - Votre père est décédé.	☐
C - Votre conjoint-e est décédé-e.	☐
D - Un de vos enfants est décédé.	☐
E - Quelqu'un qui vous était très cher (autre que votre conjoint-e) est décédé.	☐
F - Vous avez divorcé ou vous vous êtes séparé-e.	☐
G - Votre conjoint-e a été ou est gravement malade.	☐
H - Un de vos enfants a été ou est gravement malade.	☐
I - Quelqu'un dans votre famille a été ou est gravement malade.	☐
J - Vous avez vécu de la violence conjugale.	☐

72. Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence au cours de la DERNIÈRE SEMAINE …

	Jamais	De temps en temps	Assez souvent	Très souvent
A- Vous êtes-vous senti-e désespéré-e en pensant à l'avenir?	1	2	3	4
B- Vous êtes-vous senti-e seul-e?	1	2	3	4
C- Avez-vous eu des blancs de mémoire?	1	2	3	4
D- Vous êtes-vous senti-e découragé-e ou avec les « bleus »?	1	2	3	4
E- Vous êtes-vous senti-e tendu-e ou sous pression?	1	2	3	4
F- Vous êtes-vous laissé-e emporter contre quelqu'un ou quelque chose?	1	2	3	4
G- Vous êtes-vous senti-e ennuyé-e ou peu intéressé-e par les choses?	1	2	3	4
H- Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes?	1	2	3	4
I- Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses?	1	2	3	4
J- Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti-e sur le point de pleurer?	1	2	3	4
K- Vous êtes-vous senti-e agité-e ou nerveux-se intérieurement?	1	2	3	4
L- Vous êtes-vous senti-e négatif-tive envers les autres?	1	2	3	4
M- Vous êtes-vous senti-e facilement contrarié-e ou irrité-e?	1	2	3	4
N- Vous êtes-vous fâché-e pour des choses sans importance?	1	2	3	4

73. Auriez-vous des suggestions ou des idées pour régler les problèmes que vous vivez au travail?

74. Est-ce qu'il y a quelque chose d'important que vous aimeriez mentionner qui n'a pas été abordé? Un événement que vous aimeriez partager ou un commentaire concernant votre travail?

Nous désirons grandement vous remercier pour le temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire.

ANNEXE G
ITEMS DES ÉCHELLES ORIGINALES ET DES ÉCHELLES FINALES

Dans cette annexe sont présentés deux tableaux. Le tableau G.1 indique les items correspondants aux échelles du questionnaire original. Quant à lui, le tableau G.2 indique les items correspondants aux échelles finales utilisées lors de l'Étude 2 - quantitative. Ces échelles finales ont été déterminées après les analyses en composantes principales (voir Annexe B).

Tableau G.1

Items correspondants aux échelles du questionnaire original

Variables dépendantes	
Dimension de l'épuisement OLBI	Q26 B-D-E-H-J-L-N-P
Dimension du désengagement OLBI	Q26 A-C-F-G-I-K-M-O
Épuisement professionnel OLBI	Q26 A à P
Détresse psychologique ILFELD	Q72 A à N
Variables sociodémographiques	
Q2 à Q7; Q24-25	
Variables socioprofessionnelles	
Q8 à Q23	

Tableau G.2

Items correspondants aux échelles du questionnaire original (suite)

Variables indépendantes	
Les demandes physiques	
Marcher longtemps	Q61 A; Q63 A-N
Position debout	Q61 B; Q63 I-J
Transport de charges	Q62 A-B-C-J; Q63 B-C-D-L-M
Torsions du corps	Q62 D-F-G-H-I; Q63 E-F-G-H
Escaliers	Q62 E
Travailler à la limite de son corps	Q62K-L
Stresseurs environnementaux ISTA	Q64A à O
Stresseurs environnementaux supplémentaires	Q64 P à W
ISTA charges déséquilibrées	Q57A-B-C; Q58; Q60A-B
Douleurs physiques (Questionnaire Nordique)	Q70 A à J
Les demandes cognitives	
Concentration ISTA	Q51 A à E
Planification	Q52; Q53 F, H et L
Priorisation	Q53 G et I
Conscience périphérique	Q51 F et G

Tableau G.3

Items correspondants aux échelles du questionnaire original (suite)

Les demandes organisationnelles		
Charge de travail (AWLS)		Q27 A à F
La pression temporelle ISTA		Q53 A à E
La pression temporelle items supplémentaires		Q53 J-K
L'interdépendance ISTA		Q54 et Q56 A à D
Les interruptions de tâches ISTA		Q55 A à E et I
Les interruptions de tâches item supplémentaire		Q55 H
Les demandes émotionnelles		
FEWS	Fréquence des émotions positives	Q34-Q41 A-D-G-I
	Fréquence des émotions négatives	Q38-39- Q41 C-F-H-K-L
	Fréquence des émotions neutres	Q37- Q41 B-E-J
	Fréquence d'émotions spécifiques	Q35A à L
	Fréquence d'émotions spécifiques items supplémentaires	Q35 M-N
	Exigences de sensibilité	Q47 D-E-F
	Empathie	Q40-Q43-Q47 A-B-C
	Contrôle lié à l'expression émotionnelle	Q31-32 Q33A-B
	Marge de manœuvre interactionnelle	Q42-Q47 K-L-M
	Dissonance émotionnelle	Q36-Q47 G-H-I-J
	Normes émotionnelles	Q29 et Q30 A à G
	Ampleur du contact client	Q44-Q45-Q46
Dissonance émotionnelle items supplémentaires		Q49 A à F
Prescription du travail émotionnel		Q48 A à C
Contrôle du corps		Q48 D-E
Demande émotionnelle reliée au racisme		Q48 F-G
Demande émotionnelle reliée au sexisme		Q48 H-I
Fréquence des émotions spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail		Q50 A à N

Tableau G.4

Items correspondants aux échelles du questionnaire original (suite)

Les ressources organisationnelles	
Conflit travail-vie personnelle	Q66 A à D
Justice	Q27 S-T et Q28 A à D
Cohérence des valeurs	Q28 E à I
Sécurité d'emploi (job insecurity index)	Q68 A à D
Les ressources interpersonnelles	
Soutien des collègues (Karasek)	Q67 A à F
Soutien des gestionnaires (Karasek)	Q67 G à K
Soutien total	Q67 A à K
Soutien organisationnel (SPOS)	Q65 A à H
Reconnaissance	Q27 J à M
Communauté	Q27 N à R
Les ressources de la tâche	
Contrôle	Q27 G-H-I
Ressources matérielles	Q55 F-G-I
Les ressources liées spécifiquement au travail	
Possibilité d'avoir des pauses	Q59 A à D
Pourboires (salaire)	Q69 A à C
Variable contrôle	
Événements graves	Q71 A à J

Tableau G.5

Items correspondants aux échelles du questionnaire final

Variables dépendantes	
Dimension de l'épuisement OLBI	Q26 B-D-E-H-J-L-N-P
Dimension du désengagement OLBI	Q26 A-C-F-G-I-K-M-O
Épuisement professionnel OLBI	Q26 A à P
Détresse psychologique ILFELD	Q72 A à N
Variables sociobiographiques	
Q2 à Q7; Q24-25	
Variables socioprofessionnelles	
Q8 à Q23	
Variables indépendantes	
Les demandes physiques	
Marche prolongée et rapide	Q61A et Q63A-K-N
Extension des bras	Q62 I et Q63 G
Variété de mouvements	Q57 A-B-C et Q62 D
Transport de charges	Q62 B-C et Q63 B-C-D-L
Torsions physiques	Q63 E-F-H
Travaille à la Limite de son corps avec douleurs	Q62 K-L
Stresseurs environnementaux	Q64 B À V
Nombre de sites de douleurs physiques (Questionnaire Nordique)	Q70 A à J

Tableau G.6

Items correspondants aux échelles du questionnaire final (suite)

Les demandes cognitives		
Fonctions cognitives		Q51 B à G
Planification et Priorisation		Q52; Q53 F, G et L
Les demandes organisationnelles		
Charge de travail (AWLS)		Q27 A à F
La pression temporelle		Q53 A-B-E-J-K
L'interdépendance ISTA		Q56 A à D
Les interruptions de tâches		Q55 A à E et H
Prescription du travail émotionnel		Q48 A à C
Normes émotionnelles (FEWS)		Q29 et Q30 A à G
Les demandes émotionnelles		
FEWS	Fréquence des émotions positives	Q34-Q41 A-D-G-I
	Fréquence des émotions négatives	Q38-39- Q41 C-F-H-K-L
	Fréquence des émotions neutres	Q37- Q41 B-E-J
	Exigences de sensibilité	Q47 D-E-F
	Empathie	Q40-Q43-Q47 A-B-C
	Ampleur du contact client	Q44-Q45-Q46
Dissonance émotionnelle finale		Q47 G-H-I-J et Q49 A-B-F
Fréquence des émotions négatives ressenties au travail ou à cause du travail		Q50 G-H-K
Fréquence des émotions positives et spécifiques montrées aux clients		Q35 A-C-D-F-I-J
Fréquence des émotions négatives et spécifiques montrées aux clients		Q35 G et K
Demande émotionnelle reliée au sexisme		Q48 H-I

Tableau G.7

Items correspondants aux échelles du questionnaire final (suite)

Les ressources organisationnelles	
Conflit travail-vie personnelle	Q66 A à D
Justice	Q27 S-T et Q28 A à D
Cohérence des valeurs	Q28 E à I
Sécurité d'emploi (job insecurity index)	Q68 A à D
Les ressources interpersonnelles	
Soutien des collègues (Karasek)	Q67 A à F
Soutien des gestionnaires (Karasek)	Q67 G à K
Soutien organisationnel (SPOS)	Q65 A à H
Reconnaissance (AWLS)	Q27 J à M
Communauté (AWLS)	Q27 N à R
Les ressources de la tâche	
Contrôle (AWLS)	Q27 G-H
Marge de manœuvre interactionnelle (FEWS)	Q42 et Q47 K-L-M
Contrôle lié à l'expression émotionnelle (FEWS)	Q31-32 Q33A-B
Ressources matérielles	Q55 F-G-I
Les ressources liées spécifiquement au travail	
Possibilité d'avoir des pauses	Q59 A à E
Pourboires (salaire)	Q69 A à C
Ressources cognitives	Q53 I et H
Plaisir au travail	Q50 B à E
Partage des émotions des autres	Q50 A-F-J

Tableau G.8

Items correspondants aux échelles du questionnaire final (suite)

Variable contrôle	
Événements graves	Q71 A à J

ANNEXE H
CERTIFICAT ÉTHIQUE ET RAPPORT FINAL DE CONFORMITÉ DU CERPE

UQÀM Faculté des sciences humaines
Université du Québec à Montréal

Certificat d'approbation éthique

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la Faculté des sciences humaines a examiné le projet de recherche suivant et l'a jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le *Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (juin 2012) de l'UQAM :

L'épuisement professionnel chez les serveuses du Québec

Marie-Ève Giroux, étudiante au doctorat en psychologie

Sous la direction de Angelo Soares, professeur au Département d'organisation et ressources humaines

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.
Certificat émis le 12 mai 2015. No de certificat : FSH-2015-035.

Thérèse Bouffard

Thérèse Bouffard Présidente du comité
Professeure au Département de psychologie

UQÀM | Comités d'éthique de la recherche avec des êtres humains

Montréal, le 4 mai 2020

Madame Marie-Ève Giroux
Programme : Doctorat en psychologie
Titre du projet : L'épuisement professionnel chez les serveuses du Québec
Certificat d'approbation éthique : FSH-2015-035

Chère Madame,

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains de la Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal (CERPÉ FSH) a bien reçu votre rapport final et vous en remercie. Ce rapport répond de manière satisfaisante aux attentes du comité.

Les membres du CERPÉ FSH vous félicitent pour la réalisation de votre recherche et vous offrent leurs meilleurs vœux pour la suite de vos activités.

Merci de bien vouloir inclure une copie du présent avis de conformité et de votre certificat d'approbation éthique en annexe de votre travail de recherche.

Cordialement,

Anne-Marie Parisot
Présidente du CERPÉ de la Faculté des sciences humaines
Professeure, Département de linguistique

c.c. Monsieur Ghassan El-Baalbaki, directeur du Doctorat en psychologie, UQAM
Monsieur Angelo Dos Santos-Soares, professeur, Département d'organisation et ressources humaines, UQAM
(par courriel uniquement)

ANNEXE I
PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES RÉPONSES AUX ÉCHELLES

Présentation des réponses aux échelles mesurant les demandes du métier de serveuse

Dans cette section seront présentés les résultats liés aux échelles des demandes du métier de serveuse au Québec en détail, c'est-à-dire les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles.

Les demandes physiques

En ce qui concerne les demandes physiques reliées à des mouvements précis, 91,1% des participantes mentionnent effectuer des torsions physiques parfois à très souvent. 95,6 % de l'échantillon réalisent une variété de mouvement de parfois à très souvent et 89,3 % des serveuses utilisent leurs bras en extension de parfois à très souvent. La très grande majorité, c'est-à-dire 94,9%, dit marcher de manière prolongée et rapide très souvent (100% de parfois à très souvent). Le transport de charges, pour sa part, s'effectue dans une proportion de 88,6% d'environ une fois par jour à plusieurs fois par heure. Il est important de noter qu'en ce qui concerne le transport de charge, cela peut comprendre de transporter des bacs à vaisselle, des assiettes, des cabarets et des torpilles (très grand cabaret).

En ce qui a trait au travail à la limite de son corps avec douleurs, 31% des serveuses mentionnent que cela n'arrive que très rarement (ou jamais) à rarement. Tandis que 69% d'entre elles travaillent à la limite de leur corps (essoufflements, cœur qui bat vite) avec des douleurs de parfois à très souvent. De plus, 29,1% des serveuses rapportent être exposées à des stresseurs environnementaux (planchers glissants, chaleurs, etc.) de très rarement (ou jamais) à rarement. Tandis que 62,7% d'entre elles mentionnent être exposées d'une à plusieurs fois par jour ou encore, en plus petite proportion, 8,2%

plusieurs fois par heure. Les résultats pour ces échelles sont présentés dans le tableau I.1.

Tableau I.1

Réponses aux échelles des demandes physiques

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Torsions physiques	5 (3,2%)	9 (5,7%)	25 (15,8%)	44 (27,8%)	75 (47,5%)
Variété de mouvements	2 (1,3%)	5 (3,2%)	23 (14,6%)	57 (36,1%)	71 (44,9%)
Marche prolongée et rapide	0 (0%)	0 (0%)	1 (0,6%)	7 (4.4%)	150 (94,9%)
Extension des bras	11 (7%)	6 (3,8%)	13 (8,2%)	38 (24,1%)	90 (57%)
Transport de charges	2 (1,3%)	16 (10,1%)	69 (43,7%)	56 (35,4%)	15 (9,5%)
Travail à la limite de son corps avec douleurs	22 (13,9%)	27 (17,1%)	31 (19,6%)	48 (30,4%)	30 (19%)
Stresseurs environne-mentaux	3 (1,9%)	43 (27,2%)	64 (40,5%)	35 (22,2%)	13 (8,2%)

Note. N = 158

Les douleurs physiques ressenties

Les douleurs ressenties dans le dernier mois sont évaluées par le questionnaire Nordique. Dix parties du corps étaient présentées et les répondantes avaient le choix de mentionner qu'elles avaient mal d'un côté ou des deux côtés, pour un total de 20 endroits possibles sur le corps. En ce sens, les serveuses ont rapporté en moyenne 9,63 sites corporels avec douleur (± 4,43) sur les 20 parties du corps.

Les trois endroits qui semblent être les plus douloureux sont le bas du dos (M = 1,46 ÉT = 0,85), le haut du dos (M = 1,25 ÉT = 0,92) et la nuque (cou) (M = 1,11 ÉT = 0,86). Les deux endroits qui semblent être les moins douloureux sont les doigts (M = 0,52 ÉT = 0,81) et les coudes / avant-bras (M = 0,60 ÉT = 0,78). Ces résultats sont présentés dans le tableau I.2.

Tableau I.2

Réponses au questionnaire Nordique

Endroits sur le corps	Moyenne	Écart-type	Min-max	N (%)
Nuque / Cou	1,11	0,86	0-2	68,2%
Épaule / Bras	1,00	0,81	0-2	67,1%
Coude / Avant-Bras	0,60	0,78	0-2	41,9%
Main / Poignet	0,94	0,84	0-2	61,4%
Doigts	0,52	0,81	0-2	31,2%
Haut du dos	1,25	0,92	0-2	67,5%
Bas du dos	1,46	0,85	0-2	76,6%
Hanche / Cuisse	0,75	0,91	0-2	43,2%
Genou / Jambe	1,04	0,93	0-2	59%
Cheville / Pied	1,10	0,93	0-2	61,2%
Total des sites de douleurs	9,63	4,43	0-20	N/A

Note. N = 158. Les pourcentages sont calculés pour les personnes indiquant au moins un côté du corps avec douleur.

Les demandes cognitives

En ce qui a trait aux demandes cognitives, les fonctions cognitives regroupent la mémorisation, la concentration et la conscience périphérique. Les serveuses rapportent qu'elles font face à ces demandes plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure dans une proportion de 91,1%. En ce qui concerne la planification / priorisation, 79,1% des répondantes mentionnent aussi qu'elles planifient et priorisent de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure. Les résultats pour ces deux échelles sont présentés dans le tableau I.3.

Tableau I.3

Réponses aux échelles des demandes cognitives

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Fonctions cognitives	1 (0,6%)	3 (1,9%)	10 (6,3%)	53 (33,5%)	91 (57,6%)
Planification-priorisation	3 (1,9%)	16 (10,1%)	14(8,9%)	55 (34,8%)	70 (44,3%)

Note. N = 158

Les demandes émotionnelles

Dans cette partie, nous allons présenter les résultats pour les échelles concernant les demandes émotionnelles. Comme nous pouvons le constater dans le tableau 5.13, les serveuses rapportent, en très grande majorité, devoir démontrer des émotions positives plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure (90,5%).

À l'inverse, les émotions négatives doivent, en très grande majorité, être très rarement (jamais) à rarement démontrées (88,6%). Toutefois, 11,4% des serveuses rapportent quand même devoir démontrer des émotions négatives environ une fois par jour à plusieurs fois par jour. En ce qui concerne les émotions neutres, près du trois quarts des répondantes mentionnent qu'elles doivent en démontrer d'environ une fois par semaine à une fois par jour (72,7%).

Les émotions telles que la sensibilité et l'empathie sont démontrées d'une fois par jour à plusieurs fois par heure par 86,1% et 91,1% des répondantes, respectivement.

Les émotions spécifiques négatives (colère et agressivité), pour leur part, sont montrées aux clients de rarement (jamais) à très rarement dans une grande proportion de 98,7%. À l'inverse, les émotions spécifiques positives (joie, compassion, reconnaissance, etc.) sont montrées aux clients par 91,7% des serveuses de parfois à très souvent.

En ce qui concerne les émotions spécifiques et négatives (la colère, la déception et l'agressivité) ressenties au travail ou à cause du travail, 89,2% des serveuses rapportent en vivre rarement (jamais) à une fois par jour. Il demeure que 11,8% d'entre elles

mentionnent ressentir des émotions négatives au travail ou à cause du travail de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure.

La dissonance émotionnelle finale réfère à l'écart entre les émotions que la travailleuse ressent et celles qu'elle doit exprimer. (Hochschild, 1983; Zapf et Holz, 2006). Plus du trois quarts des serveuses mentionnent ressentir cet écart d'environ une fois par jour à plusieurs fois par heure (77,2%). À l'inverse, 22,8% d'entre elles rapportent vivre de la dissonance émotionnelle rarement (ou jamais) à très rarement.

Enfin, le sexisme au travail, est, en très grande majorité, vécu rarement (jamais) à très rarement (94,4%). Toutefois, 5,6% des serveuses rapportent quand même en vivre environ une fois par jour à plusieurs fois par heure.

Toutes les réponses à ces échelles sont présentées dans le tableau I.4.

Tableau I.4

Réponses aux échelles liées à fréquence des émotions démontrées

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Fréquence des émotions positives	0 (0%)	0 (0%)	15 (9,5%)	65 (41,1%)	78 (49,4%)
Fréquence des émotions négatives	80 (50,6%)	60 (38%)	15 (9,5%)	3 (1,9%)	0 (0%)
Fréquence des émotions neutres	10 (6,3%)	65 (41,1%)	50 (31,6%)	25 (15,8%)	8 (5,1%)
Exigences de sensibilité	7 (4,4%)	15 (9,5%)	35 (22,2%)	54 (34,2%)	47 (29,7%)
Empathie	3 (1,9%)	11 (7%)	40 (25,3%)	55 (34,8%)	49 (31%)
Émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients	147 (93%)	9 (5,7%)	1 (0,6%)	0 (0%)	1 (0,6%)
Émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients	1 (0,6%)	12 (7,6%)	50 (31,6%)	64 (40,5%)	31 (19,6%)
Émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail	67 (42,4%)	43 (27,2%)	31 (19,6%)	11 (7%)	6 (3,8%)
Dissonance émotionnelle finale	11 (7%)	25 (15,8%)	50 (31,6%)	46 (29,1%)	26 (16,5%)
Sexisme au travail	130 (82,4%)	19 (12%)	4 (2,5%)	4 (2,5%)	1 (0,6%)

Note. N = 158

En ce qui concerne l'ampleur du contact client, cette mesure est difficile à présenter en tant qu'échelle unique, nous présenterons donc les trois items de cette échelle séparément.

En plus grande proportion, les serveuses travaillent entre 4 et 8 heures par jour (63,9%) et plus du tiers travaillent plus de 8 heures par jour (35,4%). De ces heures travaillées, près du trois quarts mentionnent être en contact client entre 4 et 8 heures par jour (73,4%). 12,7% rapportent qu'elles sont en contact avec les clients moins de 4 heures par jour et 13,9% plus de 8 heures par jour. Ces résultats sont présentés dans le tableau I.5.

Tableau I.5

Réponses concernant les heures moyennes travaillées et en contact client

	Moins de 2 heures	Entre 2 et 4 heures	Entre 4 et 6 heures	Entre 6 et 8 heures	Plus de 8 heures
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Nombre d'heures, en moyenne, travaillées par jour.	0 (0%)	1 (0,6%)	24 (15,2%)	77 (48,7%)	56 (35,4%)
Nombre d'heures, en moyenne, en contact face-à face avec des clients par jour.	2 (1,3%)	18 (11,4%)	54 (34,2%)	62 (39,2%)	22 (13,9%)

Note. N = 158

De plus, les serveuses étaient questionnées sur la durée d'un service tel que démontré dans le tableau I.6. Huit serveuses ont rapporté que le service d'une table dure moins de 30 minutes (5,1%). Au départ, nous étions étonnés par ce chiffre, mais après vérification des données, ces serveuses travaillent dans des restos-bars. Elles servent donc de la boisson et de la nourriture, ce qui peut expliquer ce court laps de temps. En plus grande proportion, 81% de l'échantillon mentionnent que le service d'une table dure entre 30 minutes et 2 heures. 13,9% disent, pour leur part, que le service dure plus de deux heures.

Tableau I.6

Réponses concernant la durée moyenne du service à une table

	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Entre 30 et 60 minutes	Entre 1 heure et 2 heures	Plus de 2 heures
N (%)	3 (1,9%)	5 (3,2%)	36 (22,8%)	92 (58,2%)	22 (13,9%)

Note. N = 158

Les demandes organisationnelles

En ce qui a trait aux demandes organisationnelles, nous avons questionné les participants sur leur charge de travail. Leiter et Maslach (2006) la définissent comme la quantité de travail à faire dans un temps donné. En ce qui concerne les dimensions de l'*Areas of WorkLife Survey* (AWLS), des points de coupures sont disponibles dans le manuel de la 4e édition. En ce sens, plus de la moitié de l'échantillon (51,3%) est d'accord ou totalement d'accord pour affirmer que leur charge de travail est élevée. Les résultats sont présentés dans le tableau 5I.7

Tableau I.7

Réponses à la sous-échelle de la charge de travail (AWLS)

	Totalement désaccord	En désaccord	D'accord	Totalement d'accord
N (%)	32 (20,3%)	45 (28,5%)	51 (32,3%)	30 (19%)

Note. N = 158

Ensuite, concernant la pression temporelle, elle est vécue de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure par 81% des serveuses. L'interdépendance au travail est constatée par plus de 94,1% de l'échantillon (parfois à très souvent) et de ces dernières, 44,9% mentionnent travailler en interdépendance plusieurs fois par heure. En ce qui a trait aux interruptions de tâches, 91,2% des serveuses mentionnent être interrompues environ une fois par jour à plusieurs fois par heures, dont la moitié de celles-ci plusieurs fois par jour (44,3%). Ces résultats sont présentés dans le tableau I.8.

Tableau I.8

Réponses aux échelles des demandes organisationnelles

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Interruptions de tâches	7 (4,4%)	12 (7,6%)	37 (23,4%)	51 (32,3%)	51 (32,3%)
Interdé-pendance	7 (4,4%)	7 (4,4%)	39 (24,7%)	34 (21,5%)	71 (44,9%)
Pression temporelle	2 (1,3%)	6 (3,8%)	22 (13,9%)	59 (37,3%)	69 (43,7%)

Note. N = 158

Pour leur part, les normes émotionnelles réfèrent à la manière dont les employés doivent gérer leurs émotions dans le cadre de leur emploi (Zapf et Holz, 2006). Cette mesure est aussi difficile à présenter en tant qu'échelle unique, nous présenterons donc les items séparément.

La première question réfère à l'importance de la mise en place des normes concernant la gestion des émotions pour l'atteinte des objectifs de travail (Tableau I.9). Plus de la moitié des serveuses sont d'accord pour dire que la mise en place de normes émotionnelles est importante (souvent à tout à fait; 63,9%), alors que 36,1% croient que la mise en place de ces normes n'est pas du tout à occasionnellement importante pour l'atteinte des objectifs de travail.

Tableau I.9

Importance de la mise en place de normes émotionnelles pour l'atteinte des objectifs de travail

	Pas du tout	Un peu	À l'occasion	Souvent	Tout à fait
N (%)	12 (7,6%)	9 (5,7%)	36 (22,8%)	39 (24,7%)	62 (39,2%)

Note. N = 158

Les autres questions, constituant l'échelle des normes émotionnelles, concernent la provenance de ces dernières. Puisque les questions portaient sur diverses provenances, nous les présentons séparément. Les serveuses semblent d'accord pour dire que les normes émotionnelles qu'elles suivent ne proviennent pas de formations professionnelles (66,5%), ni de leurs supérieurs (80,3%) et, encore moins des formations prodiguées par leurs organisations (91,7%) (pas du tout à occasionnellement). Elles constatent que la manière de gérer leurs émotions est davantage liée aux règles qu'elles se sont forgées elles-mêmes (82,2%), à l'éthique de

la profession (76%) ou encore aux attentes de la société face à leur métier (69%) (souvent à tout à fait). Ces résultats sont présentés dans le tableau I.10.

Tableau I.10

Réponses liées à la transmission des normes émotionnelles

	Pas du tout	Un peu	À l'occasion	Souvent	Tout à fait
Supérieurs	47 (29,7%)	34 (21,5%)	46 (29,1%)	23 (14,6%)	7 (4,4%)
Formations organisées par l'entreprise	113 (71,5%)	19 (12%)	13 (8,2%)	6 (3,8%)	6 (3,8%)
Formation professionnelle	64 (40,5%)	24 (15,2%)	17 (10,8%)	30 (19%)	22 (13,9%)
Culture de l'entreprise	26 (16,5%)	27 (17,1%)	39 (24,7%)	31 (19,6%)	34 (21,5%)
Éthique de la profession	6 (3,8%)	14 (8,9%)	16 (10,1%)	63 (39,9%)	57 (36,1%)
Attentes de la société	13 (8,2%)	15 (9,5%)	20 (12,7%)	69 (43,7%)	40 (25,3%)
Forgées par soi-même	4 (2,5%)	11 (7%)	13 (8,2%)	59 (37,3%)	71 (44,9%)

Note. N = 158

Finalement, la prescription du travail émotionnel fait référence aux directives reçues par la serveuse concernant les règles d'affichage des émotions. Par exemple, d'être polie envers les clients ou encore d'être professionnelle. En grande majorité (85,4%), les serveuses de notre échantillon rapportent qu'elles reçoivent très rarement (jamais) à rarement ce genre de directives de la part de leurs gestionnaires. Dans le tableau I.11, nous présentons ces données.

Tableau I.11

Réponses à l'échelle de la prescription du travail émotionnel

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
Prescription du travail émotionnel	120 (75,9%)	15 (9,5%)	5 (3,2%)	6 (3,8%)	12 (7,6%)

Note. N = 158

Nous présenterons un récapitulatif des réponses aux échelles des demandes après la section concernant les réponses aux échelles mesurant les ressources.

Présentation des réponses aux échelles mesurant les ressources du métier de serveuse

Dans cette partie, les résultats concernant les échelles des ressources organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche et spécifiques au travail de serveuse seront présentés.

Les ressources organisationnelles

Tout d'abord, concernant les ressources organisationnelles, le conflit travail-vie personnelle est vécu par 55,7% des serveuses de souvent à presque toujours. Ce résultat est présenté dans le tableau I.12.

Tableau I.12

Réponses à l'échelle du conflit travail-vie personnelle

	Jamais	Rarement	Souvent	Presque toujours
N (%)	22 (13,9%)	48 (30,4%)	54 (34,2%)	34 (21,5%)

Note. N = 158

Quant à la justice au travail, 59,5% de l'échantillon rapporte qu'elles sont d'accord à totalement d'accord pour mentionner qu'elle est présente au travail. Dans la même proportion, c'est-à-dire 58,9%, les serveuses sont aussi d'accord à totalement d'accord pour dire qu'elles partagent les valeurs de leur organisation. Ces résultats sont présentés dans le tableau I.13.

Tableau I.13

Réponses aux dimensions de la justice et de la cohérence des valeurs (AWLS)

	Totalement désaccord	En désaccord	D'accord	Totalement d'accord
Justice au travail	36 (22,8%)	28 (17,7%)	30 (19%)	64 (40,5%)
Cohérence des valeurs	32 (20,3%)	33 (20,9%)	32 (20,3%)	61 (38,6%)

Note. N = 158

Finalement, 85,5% des serveuses rapportent qu'elles ne ressentent pas d'insécurité d'emploi (total désaccord ou en désaccord). Tandis que 6,3% semblent en ressentir

(d'accord ou totalement d'accord). 8,2% d'entre elles ne sont ni en accord ni en désaccord. Ces résultats sont présentés dans le tableau I.14.

Tableau I.14

Réponses à l'échelle de l'insécurité d'emploi

	Totalement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	D'accord	Totalement d'accord
N (%)	102 (64,6%)	33 (20,9%)	13 (8,2%)	6 (3,8%)	4 (2,5%)

Note. N = 158

Les ressources interpersonnelles

En ce qui concerne les ressources interpersonnelles, nous disposons d'un point de coupure québécois pour la mesure du soutien de Karasek (1979). Ce point de coupure a été déterminé par l'étude EQCOTESST (Vézina et al., 2011). Pour la sous-échelle du soutien des collègues, le soutien est faible s'il est < 18 et pour le soutien de la gestion, le soutien est faible s'il est < que 15.

Comme il est possible de le constater dans le tableau 5.24, les serveuses rapportent en majorité du soutien, autant de leurs collègues (70,3%) que de la gestion (67,1%). Toutefois, le faible soutien se fait davantage sentir de la part de la gestion (32,9%) que des collègues (29,7%). Ces données se retrouvent dans le tableau I.15.

Tableau I.15

Réponses à la sous-échelle du soutien social de Karasek (1979)

Sous-échelles et échelle complète	Faible soutien N (%)	Soutien élevé N (%)
Soutien des collègues	47 (29,7%)	111 (70,3%)
Soutien de la gestion	52 (32,9%)	106 (67,1%)

En ce qui concerne le soutien organisationnel, 62% des serveuses perçoivent qu'elles sont supportées par l'organisation de légèrement à fortement. À l'inverse, 19,6% n'en perçoivent pas du tout ou peu (fortement en désaccord à légèrement en désaccord). Toutefois, 18,4% d'entre elles ne sont ni en accord ni en désaccord. Ces données se retrouvent dans le tableau I.16.

Tableau I.16

Réponses à l'échelle du soutien organisationnel (SPOS)

Fortement en désaccord	Modérément en désaccord	Légèrement en désaccord	Ni en accord ni en désaccord	Légèrement d'accord	Modérément d'accord	Fortement d'accord
N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
3 (1,9%)	12 (7,6%)	16 (10,1%)	29 (18,4%)	28 (17,7%)	31 (19,6%)	39 (24,7%)

Note. N = 158

Finalement, en ce qui concerne la reconnaissance, 69% des serveuses sont d'accord ou totalement d'accord pour affirmer qu'elles se sentent reconnues au travail. En en qui a trait à la communauté, 70,3% des serveuses sont d'accord ou totalement d'accord pour affirmer qu'elles forment une communauté au travail et qu'il y a une certaine coopération entre eux. Les résultats sont présentés dans le tableau I.17.

Tableau I.17

Réponses aux sous-échelles de la reconnaissance et de la communauté (AWLS)

	Totalement désaccord	En désaccord	D'accord	Totalement d'accord
Reconnaissance	18 (11,4%)	31 (19,6%)	34 (21,5%)	75 (47,5%)
Communauté	19 (12%)	28 (17,7%)	32 (20,3%)	79 (50%)

Note. N = 158

Les ressources liées à la tâche

Tout d'abord, en ce qui a trait aux ressources liées à la tâche, 77,9 % des serveuses sont d'accord ou totalement d'accord pour affirmer qu'elles possèdent du contrôle sur leur travail. Les résultats sont présentés dans le tableau I.18.

Tableau I.18

Réponses à la sous-échelle du contrôle (AWLS)

	Totalement désaccord	En désaccord	D'accord	Totalement d'accord
N (%)	18 (11,4%)	17 (10,8%)	17 (10,8%)	106 (67,1%)

Note. N = 158

Dans le même ordre d'idée, près du trois quarts des serveuses disent ressentir une marge de manœuvre concernant l'interaction avec les clients (72,8%) de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure. De plus, 69,6% de celles-ci mentionnent ressentir un contrôle lié à l'expression de leurs émotions de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure. Finalement, 69,7% d'entre elles constatent très rarement à parfois un manque de ressources matérielles. Ces données sont présentées dans le tableau I.19.

Tableau I.19

Réponses aux sous-échelles de la marge de manœuvre interactionnelle (FEWS), du contrôle lié à l'expression émotionnelle (FEWS) et à l'échelle du manque de ressources matérielles

	Très rarement/ jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
Marge de manœuvre interactionnelle	2 (1,3%)	14 (8,9%)	27 (17,1%)	51 (32,3%)	64 (40,5%)
Contrôle lié à l'expression émotionnelle	4 (2,5%)	14 (8,9%)	30 (19%)	52 (32,9%)	58 (36,7%)
Manque de ressources matérielles	35(22,2%)	38(24,1%)	37 (23,4%)	25 (15,8%)	23 (14,6%)

Note. N = 158

Les ressources spécifiques au travail de serveuse

Afin de mesurer l'incidence du pourboire, ressource spécifique au travail de serveuse, nous avions aussi créé des items concernant le salaire horaire et le salaire total (pourboire et salaire horaire) afin de vérifier s'il pouvait exister des différences. En réfléchissant à leurs tâches, 79,7% des serveuses pensent être équitablement récompensées par leurs pourboires. Toutefois, 45,6% pensent que leur salaire horaire ne les récompense pas équitablement. Finalement, en combinant leurs pourboires ainsi que leur salaire horaire, 65,2% d'entre elles pensent être équitablement récompensées pour leurs tâches. Les résultats pour cette ressource sont présentés dans le tableau I.20.

Tableau I.20

Réponses aux items concernant le salaire et les pourboires

	Totalement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	D'accord	Totalement d'accord
Pourboires	4 (2,5%)	10 (6,3%)	18 (11,4%)	74 (46,8%)	52 (32,9%)
Salaire	27 (17,1%)	45 (28,5%)	27 (17,1%)	35 (22,2%)	24 (15,2%)
Salaire et pourboires	2 (1,3%)	19 (12%)	34 (21,5%)	70 (44,3%)	33 (20,9%)

Note. N = 158

En ce qui concerne la possibilité de prendre un moment pour se reposer, manger ou s'hydrater, 50,6% des participantes rapportent qu'elles perçoivent de très rarement/jamais à rarement la possibilité de prendre une pause. En ce qui a trait à la possibilité d'être en mesure de planifier ou prioriser leurs tâches, 85,5% d'entre elles

croient être en mesure de le faire de plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure (Tableau I.21).

Tableau I.21

Réponses aux échelles de la possibilité de prendre des pauses et les ressources cognitives

	Très rarement/ jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
Possibilité de prendre une pause	27 (17,1%)	53 (33,5%)	58 (36,7%)	17 (10,8%)	3 (1,9%)
Ressources cognitives	2 (1,3%)	6 (3,8%)	15 (9,5%)	57 (36,1%)	78 (49,4%)

Note. N = 158

Concernant le plaisir au travail (p. ex. : ressentir de la joie ou de l'enthousiasme au travail ou à cause du travail), 78,5% des serveuses mentionnent en ressentir plusieurs fois par jour à plusieurs fois par heure. De plus, 66,5% d'entre elles rapportent ressentir des émotions partagées avec les autres (ex. : sympathie ou compassion) d'environ une fois par jour à plusieurs fois par jour dans le cadre de leur travail ou à cause de leur travail. Les résultats pour ces échelles sont présentés dans le tableau I.22.

Tableau I.22

Réponses aux échelles du plaisir au travail et du partage des émotions des autres

	Très rarement / jamais	Rarement (Environ 1 fois par semaine)	Parfois (Environ 1 fois par jour)	Souvent (Plusieurs fois par jour)	Très souvent (Plusieurs fois par heure)
Plaisir au travail	1 (0,6%)	7 (4,4%)	26 (16,5%)	61 (38,6%)	63 (39,9%)
Partage des émotions des autres	4 (2,5%)	24 (15,2%)	66 (41,8%)	39 (24,7%)	25 (15,8%)

Note. N = 158

ANNEXE J
RÉSULTATS DES RÉGRESSIONS LINÉAIRES MULTIPLES

Dans l'objectif d'alléger les résultats quantitatifs, nous présentons dans cette annexe les résultats pour les régressions linéaires multiples pour chaque type de demandes et de ressources. Il faut prendre en considération qu'à juste titre, nous avons été questionnée concernant la possibilité de covariance entre nos deux variables dépendantes, c'est-à-dire les dimensions de l'épuisement et du désengagement de l'OLBI. En effet, ces deux dimensions sont associées statistiquement et significativement (r = 0,48, $p \leq 0{,}001$) dans une corrélation qui s'approche d'une grande taille d'effet. De plus, il a été constaté qu'il existe des corrélations importantes entre certaines demandes et la dimension du désengagement ainsi que des corrélations importantes entre certaines ressources et la dimension de l'épuisement. Ce qui vient aussi supporter la suggestion de prendre en considération la covariance, ce que nous avons fait. Ainsi, les résultats des régressions qui seront présentés prennent en considération soit la covariable du désengagement pour les régressions concernant les demandes soit la covariable de l'épuisement concernant les régressions des ressources.

Les résultats concernant les demandes

Dans cette section seront présentés les résultats pour les demandes physiques, cognitives, émotionnelles et organisationnelles. Pour chaque type de demande, nous détaillons les corrélations entre ces dernières et les dimensions de l'épuisement et du désengagement. Ensuite, les régressions linéaires multiples pour chaque type de demande seront présentées tout en prenant en compte la covariable du désengagement.

Les demandes physiques

Les échelles mesurant les demandes physiques sont les suivantes : les torsions physiques, la variété de mouvements, la marche prolongée et rapide, l'extension des bras, le transport de charges, le travail à la limite du corps avec douleurs, les stresseurs environnementaux, et finalement, le nombre de sites de douleurs.

Les corrélations entre les demandes physiques et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

En ce qui concerne les demandes physiques, tous les liens entre ces dernières et la dimension de l'épuisement sont statistiquement significatifs et positifs. À titre comparatif, les liens entre les demandes physiques et la dimension du désengagement sont statistiquement non significatifs à l'exception du lien entre le nombre de sites de douleurs et le désengagement (r = 0,17, effet de petite taille).

La force des liens entre la marche prolongée et rapide, l'extension des bras, le transport de charge et la dimension de l'épuisement sont de petite taille (r = entre 0,21 et 0,24). Tandis que la force des liens entre les torsions physiques, la variété de mouvement, les stresseurs environnementaux, le nombre de sites de douleurs et la dimension de l'épuisement sont de taille moyenne (r = entre 0,29 et 0,34). Finalement, le lien entre le travail à la limite de son corps avec douleur et la dimension de l'épuisement est de taille moyenne (r = 0,39). Les résultats sont présentés dans le tableau J.1.

Tableau J.1

Corrélations entre les demandes physiques et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

Demandes organisationnelles	Épuisement	Désengagement
Torsions physiques	0,29***	0,10
Variété de mouvements	0,30***	0,05
Marche prolongée et rapide	0,23**	0,15
Extension des bras	0,21**	0,05
Transport de charges	0,24**	0,04
Travail à la limite de son corps avec douleurs	0,39***	0,06
Stresseurs environnementaux	0,34***	0,13
Nombre de sites de douleurs	0,31***	0,17*

Note. N = 158. * $p \leq 0,5$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$.

Régression linéaire multiple des demandes physiques sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Concernant les demandes physiques, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,58$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F(9) = 10,92$; $p \leq 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,51. Concernant le diagnostic des observations, 100% de nos

participants se situent entre ± 2,58 ÉT et donc aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 2,05. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression linéaire multiple des demandes physiques sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en compte la covariable du désengagement, seul le travail à la limite du corps avec douleurs (t (148) [172] = 2,78; $p \leq 0,01$) est associé statistiquement et significativement à la dimension de l'épuisement. Une augmentation du travail à la limite du corps avec douleurs est associée statistiquement et significativement à une augmentation de la dimension de l'épuisement ($\beta = 0,22$, effet de petite à moyenne taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 39,9% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les huit demandes ajoute 16,5% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.2.

[172] Dans les analyses de régression, les degrés de liberté sont : N - P - 1, où N est la taille totale de l'échantillon (dans ce cas 158) et P est le nombre de prédicteurs (dans ce cas 8). Pour ces données, nous obtenons 158-8-1 = 149 (Fields, 2009, p. 239)

Tableau J.2

Coefficients de régression linéaire multiple des demandes physiques sur la dimension de l'épuisement considérant la covariable du désengagement

Demandes	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	0,27	0,44	[-0,61 ; 1,14]		0,60	
(Désengagement)	0,45	0,07	[0,31 ; 0,59]	0,43	6,49***	0,41
Torsions physiques	0,01	0,04	[-0,08 ; 0,09]	0,02	0,19	0,01
Variété de mouvements	0,03	0,06	[-0,08 ; 0,14]	0,05	0,52	0,03
Marche prolongée et rapide	0,04	0,10	[-0,16 ; 0,23]	0,03	0,39	0,03
Bras en extension	0,02	0,03	[-0,05 ; 0,08]	0,04	0,48	0,03
Transport de charges	0,02	0,06	[-0,10 ; 0,13]	0,02	0,27	0,02
Travailler limite corps-douleurs	0,09	0,03	[0,03 ; 0,16]	0,22	2,78**	0,18
Stresseurs environnementaux	0,06	0,05	[-0,04 ; 0,17]	0,10	1,26	0,08
Nombre sites douleurs	0,01	0,01	[0,00 ; 0,03]	0,11	1,52	0,10
R^2 désengagement	0,234					
R^2 Total	0,399					

Note. N = 158. ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

En résumé, si on étudie séparément les demandes physiques (corrélations), nous pouvons constater qu'à l'exception du nombre de sites de douleurs (statistiquement, significativement et positivement lié), aucune demande physique n'est corrélée à la dimension du désengagement de manière statistiquement significative. Ce qui veut dire que l'augmentation des endroits douloureux sur le corps d'une serveuse est associée à une augmentation de la dimension du désengagement.

En revanche, toutes les demandes physiques sont associées statistiquement, significativement et positivement à la dimension de l'épuisement, c'est-à-dire, qu'individuellement, l'augmentation des demandes physiques est associée à une augmentation de la dimension de l'épuisement.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des demandes physiques ensemble (régression linéaire multiple) sur la dimension de l'épuisement, au-delà de la considération de la covariable du désengagement, seul le travail à la limite de son corps avec douleurs est statistiquement et significativement associé à la dimension de l'épuisement. Autrement dit, même si l'on considère le désengagement, l'augmentation du travail à la limite de son corps (ex. : lorsqu'elle est essoufflée ou que son cœur bat vite) avec douleurs de la serveuse est associée à l'augmentation de son épuisement.

Les demandes cognitives

Les échelles mesurant les demandes cognitives sont la planification/priorisation ainsi que les fonctions cognitives. Les corrélations et la régression linéaire multiple entre les demandes cognitives et la dimension de l'épuisement seront présentées.

Les corrélations entre les demandes cognitives et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

En ce qui concerne les demandes cognitives, seul le lien entre la demande des fonctions cognitives et la dimension de l'épuisement est statistiquement significatif et positif. De plus, la force du lien entre les fonctions cognitives et la dimension de l'épuisement est de taille petite à moyenne (r = 0,25). À titre comparatif, aucune demande cognitive n'est statistiquement et significativement corrélée avec la dimension du désengagement. Les résultats sont présentés dans le tableau J.3.

Tableau J.3

Corrélations entre les demandes cognitives et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

Demandes cognitives	Épuisement	Désengagement
Fonctions cognitives	0,25**	-0,04
Planification-priorisation	-0,01	-0,09

Note. N= 158. ** $p \leq 0{,}01$.

Régression linéaire multiple des demandes cognitives sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Concernant les demandes cognitives, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à r = 0,36. Les résultats du tableau d'ANOVA nous

permettent de juger d'un modèle ajusté (F (3) = 23,20; $p \leq 0{,}001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,87. Concernant le diagnostic des observations, 98,7% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 2,03. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des demandes cognitives sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable du désengagement, seules les fonctions cognitives (t (155) = 4,13; $p \leq 0{,}001$) sont associées de manière statistiquement significative à la dimension de l'épuisement, c'est-à-dire qu'une augmentation de la demande des fonctions cognitives est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement ($\beta = 0{,}30$, effet de taille moyenne). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 39,9% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les deux demandes ajoute 7,7% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.4.

En résumé, si on étudie les demandes cognitives séparément (corrélations), seules les fonctions cognitives sont associées statistiquement, significativement et positivement à la dimension de l'épuisement. Autrement dit, une augmentation des fonctions cognitives est associée à une augmentation de la dimension de l'épuisement. À titre comparatif, les deux types de demandes cognitives ne sont pas associés individuellement à la dimension du désengagement.

Tableau J.4

Coefficients de régression linéaire multiple des demandes cognitives sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Demandes	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
R (Constante)	0,43	0,28	[0,12 ; 0,98]		1,55	
(Désengagement)	0,52	0,07	[0,38 ; 0,66]	0,49	7,29***	0,49
Fonctions cognitives	0,21	0,05	[0,11 ; 0,31]	0,30	4,13***	0,28
Planification et priorisation	-0,04	0,04	[-0,12 ; 0,04]	-0,07	-0,99	-0,07
R^2 désengagement	0,234					
R^2 Total	0,311					

Note: N = 158. *** $p \leq 0{,}001$

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des demandes cognitives ensemble (régression linéaire multiple) sur la dimension de l'épuisement, au-delà de la considération de la covariable du désengagement, seules les fonctions cognitives sont statistiquement et significativement associées à l'épuisement. Autrement dit, même si l'on considère le désengagement, l'augmentation de l'utilisation des fonctions cognitives (mémorisation, concentration et conscience périphérique) chez la serveuse est associée à une augmentation de son épuisement.

Les demandes émotionnelles

Les échelles mesurant les demandes émotionnelles sont les suivantes : la fréquence des émotions positives, la fréquence des émotions négatives, la fréquence des émotions neutres, les exigences de sensibilité, l'empathie, la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients, la fréquence des émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients, la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail, la dissonance émotionnelle finale, la demande émotionnelle liée au sexisme au travail et l'ampleur du contact avec les clients.

Les corrélations entre les demandes émotionnelles et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

En ce qui concerne les demandes émotionnelles, les liens entre l'exigence de sensibilité, l'empathie, la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail, la dissonance émotionnelle finale et la dimension de l'épuisement sont statistiquement significatifs et positifs. À l'inverse, la fréquence des émotions positives possède un lien statistiquement significatif, mais négatif avec l'épuisement. Les autres demandes émotionnelles n'ont pas de lien statistiquement significatif avec la dimension de l'épuisement.

La force des liens entre l'exigence de sensibilité, l'empathie et la dimension de l'épuisement sont de petite taille (r = 0,20 et 0,21). La force du lien entre la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail et la dimension de l'épuisement est de taille moyenne (r = 0,30). Pour sa part, le lien entre

la dissonance émotionnelle et la dimension de l'épuisement est de taille moyenne à forte (r = 0,44). Finalement, le lien négatif de la fréquence des émotions positives avec l'épuisement est de petite taille (r = -0,16)

En ce qui a trait à la dimension du désengagement, en général les demandes émotionnelles ne lui sont pas liées statistiquement et significativement. Toutefois, la fréquence des émotions positives est liée statistiquement, significativement et négativement à la dimension du désengagement. En ce qui concerne la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail ainsi que la dissonance émotionnelle, elles sont statistiquement, significativement et positivement reliées à la dimension du désengagement.

La force des liens entre la fréquence des émotions positives, la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail et la dimension du désengagement est de petite taille (r = -0,22 et r = 0,20 respectivement). Pour sa part, le lien entre la dissonance émotionnelle finale et la dimension du désengagement est de taille moyenne à forte (r = 0,43). Les résultats sont présentés dans le tableau J.5

Tableau J.5

Corrélations entre les demandes émotionnelles et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

Demandes émotionnelles	Épuisement	Désengagement
Fréquence des émotions positives	- 0,16*	-0,22**
Fréquence des émotions négatives	0,09	0,07
Fréquence des émotions neutres	0,12	0,11
Exigence de sensibilité	0,21**	0,01
Empathie	0,20*	0,05
Fréquence des émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients	0,03	-0,05
Fréquence des émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients	0,07	-0,03
Fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail	0,30***	0,20*
Dissonance émotionnelle finale	0,44***	0,43***
Sexisme au travail	0,10	0,08
Ampleur du contact client	0,00	-0,11

Note. N = 158. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Régression linéaire multiple des demandes émotionnelles sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Concernant les demandes émotionnelles, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,65$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F(12) = 6,68$; $p < 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,46. Concernant le diagnostic des observations, 99,4% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucune n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 2,08. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des demandes émotionnelles sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable du désengagement, seule la dissonance émotionnelle ($t(146) = 2,65$; $p < 0,01$) est associée de manière statistiquement significative à la dimension de l'épuisement. Une augmentation de la dissonance émotionnelle est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement ($\beta = 0,23$, effet de petite à moyenne taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 35,6% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les onze demandes ajoute 12,2% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.6.

Tableau J.6

Coefficients de régression linéaire multiple des demandes émotionnelles sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Demandes émotionnelles	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	1,05	0,50	[0,58 ; 2,05]		2,09*	
(Désengagement)	0,35	0,08	[0,18 ; 0,51]	0,33	4,27***	0,28
Fréquence des émotions positives	-0,14	0,08	[-0,29 ; -0,02]	-0,15	-1,76	-0,12
Fréquence des émotions négatives	0,06	0,06	[-0,06 ; 0,18]	0,07	1,01	0,07
Fréquence des émotions neutres	-0,01	0,05	[-0,10 ; 0,08]	-0,01	-0,19	-0,01
Exigence de sensibilité	0,09	0,05	[-0,01 ; 0,18]	0,17	1,87	0,13
Empathie	-0,01	0,06	[-0,12 ; 0,11]	-0,01	-0,11	-0,01
Fréquence des émotions spécifiques et *négatives* montrées aux clients	0,03	0,07	[-0,12 ; 0,18]	0,03	0,40	0,03
Fréquence des émotions spécifiques et *positives* montrées aux clients	0,02	0,05	[-0,09 ; 0,12]	0,03	0,37	0,02
Fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail	0,04	0,04	[-0,03 ; 0,11]	0,08	1,09	0,07
Dissonance émotionnelle finale	0,12	0,05	[0,03 ; 0,21]	0,23	2,65**	0,18
Demande émotionnelle liée au sexisme au travail	0,02	0,05	[-0,08 ; 0,11]	0,02	0,34	0,02
Ampleur du contact client	0,02	0,06	[-0,10 ; 0,13]	0,02	0,26	0,02
R^2 désengagement	0,234					
R^2 Total	0,356					

Note: N = 158. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

En résumé, si on étudie les demandes émotionnelles séparément (corrélations), la dissonance émotionnelle finale est presque autant liée statistiquement, significativement et positivement à la dimension de l'épuisement qu'à celle du désengagement. Quant à la fréquence des émotions positives, elle est corrélée statistiquement, significativement et négativement aux deux dimensions. De plus, la fréquence des émotions spécifiques et *négatives* ressenties au travail ou à cause du travail est, pour sa part, liée statistiquement et significativement aux deux dimensions, mais la force du lien ainsi que l'indice statistique sont supérieurs avec la dimension de l'épuisement. Les autres demandes émotionnelles liées statistiquement, significativement et positivement à la dimension de l'épuisement sont l'exigence de sensibilité et l'empathie.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des demandes émotionnelles ensemble (régression linéaire multiple) sur la dimension de l'épuisement, au-delà de la considération de la covariable du désengagement, seule la dissonance émotionnelle est statistiquement et significativement associée à la dimension de l'épuisement. Autrement dit, même si l'on considère le désengagement, l'augmentation de l'écart entre ce que la serveuse ressent et ce qu'elle démontre (dissonance émotionnelle) est associée à l'augmentation de son épuisement.

Les demandes organisationnelles

Les échelles mesurant les demandes organisationnelles sont les suivantes : la charge de travail, la pression temporelle, l'interdépendance, les interruptions de tâches, les normes émotionnelles et la prescription du travail émotionnel.

Les corrélations entre les demandes organisationnelles et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

En ce qui concerne les demandes organisationnelles, les liens entre la charge de travail, la pression temporelle, l'interruption de tâches et la dimension de l'épuisement sont statistiquement significatifs et positifs. La force des liens entre l'interruption de tâches et la dimension de l'épuisement est de petite taille (r = 0,17). Tandis que la force du lien entre la pression temporelle et la dimension de l'épuisement est de moyenne taille (r = 0,30). Finalement, le lien la charge de travail et la dimension de l'épuisement est de forte taille (r = 0,62).

À titre comparatif, la charge de travail est aussi statistiquement, significativement et positivement reliée à la dimension du désengagement (force du lien de petite à moyenne taille r = 0,26). De plus, les normes émotionnelles sont statistiquement, significativement et négativement reliées à la dimension du désengagement (force du lien de petite taille r = -0,19). Les résultats sont présentés dans le tableau J.7.

Tableau J.7

Corrélations entre les demandes organisationnelles et les dimensions de l'épuisement et du désengagement

Demandes organisationnelles	Épuisement	Désengagement
Charge de travail	0,62***	0,26***
Pression temporelle	0,31***	0,13
Interdépendance	0,13	-0,10
Interruptions de tâches	0,17*	0,01
Normes organisationnelles	- 0,11	-0,19*
Prescription du travail émotionnel	0,14	0,03

Note. N = 158. * $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,001$.

Régression linéaire multiple des demandes organisationnelles sur la dimension de l'épuisement en considérant la covariable du désengagement

Concernant les demandes organisationnelles, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,53$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F(7) = 22,44$; $p < 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,58. Concernant le diagnostic des observations, 98,1% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 2,19. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des demandes organisationnelles sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable du désengagement, seule la charge de travail ($t(151) = 7,83$; $p < 0,001$) est associée de manière statistiquement significative à la dimension de l'épuisement. Une augmentation de la charge de travail est associée à une augmentation statistiquement significative de l'épuisement ($\beta = 0,51$, effet de grande taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 51,1% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les six demandes ajoute 27,8% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.8.

Tableau J.8

Coefficients de régression linéaire multiple des demandes organisationnelles sur la dimension de l'épuisement en considérant le désengagement

Demandes	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	0,46	0,26	[-0,05 ; 0,96]		1,78	
(Désengagement)	0,36	0,07	[0,22 ; 0,48]	0,33	5.44***	0,31
Charge de travail	0,35	0,04	[0,26 ; 0,43]	0,51	7,83***	0,45
Pression temporelle	0,08	0,05	[-0,01 ; 0,17]	0,12	1,73	0,10
Interdépendance	0,04	0,03	[-0,03 ; 0,11]	0,08	1,15	0,07
Interruptions de tâches	-0,07	0,05	[-0,17 ; 0,03]	-0,11	-1,42	-0,08
Normes organisationnelles	-0,04	0,04	[-0,12 ; 0,05]	-0,05	-0,77	-0,04
Prescription du travail émotionnel	0,00	0,03	[-0,05 ; 0,05]	-0,01	-0,13	-0,01
R^2 désengagement	0,234					
R^2 Total	0,511					

Note. N = 158. *** $p \leq 0{,}001$

En résumé, si on étudie les demandes organisationnelles séparément (corrélations), la charge de travail est associée statistiquement, significativement et positivement aux dimensions de l'épuisement et du désengagement, mais la force de la relation est supérieure avec la dimension de l'épuisement. Les normes émotionnelles, pour leur part, sont associées statistiquement, significativement et négativement avec la dimension du désengagement. Toutefois, elles n'ont pas de lien avec la dimension de l'épuisement. De plus, la pression temporelle et les interruptions de tâches sont

associées statistiquement, significativement et positivement à la dimension de l'épuisement, mais elles n'ont pas de lien avec le désengagement.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des demandes organisationnelles ensemble (régression linéaire multiple) sur la dimension de l'épuisement, au-delà de la considération de la covariable du désengagement, seule la charge de travail est statistiquement et significativement associée à la dimension de l'épuisement. Autrement dit, même si l'on considère le désengagement, l'augmentation de la charge de travail (P. ex. : quantité élevée de travail à faire) de la serveuse est associée à l'augmentation de son épuisement.

Les résultats concernant les ressources

Dans cette section nous détaillerons les résultats pour les ressources organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche et spécifiques au métier de serveuse. Pour chaque type de ressources, nous indiquerons les corrélations entre ces dernières et les dimensions du désengagement et de l'épuisement. Ensuite, les régressions linéaires multiples pour chaque type de ressource seront présentées tout en prenant en compte la covariable de l'épuisement.

Les ressources organisationnelles

Les échelles mesurant les ressources organisationnelles sont les suivantes : le conflit travail et vie personnelle, la justice au travail, la cohérence des valeurs et l'insécurité d'emploi.

Les corrélations entre les ressources organisationnelles et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

En ce qui concerne les ressources organisationnelles, les liens entre la justice au travail, la cohérence des valeurs et les deux dimensions sont statistiquement significatifs et négatifs. Pour leur part, les liens entre l'insécurité d'emploi et les deux dimensions sont statistiquement significatifs et positifs. Toutefois, aucun lien significatif n'a été constaté entre le conflit travail-vie personnelle et la dimension du désengagement, mais un lien statistiquement significatif et positif existe entre le conflit travail-vie personnelle et l'épuisement. En ce qui concerne le lien entre le conflit travail-vie personnelle et la dimension de l'épuisement, il est de moyenne taille (r = 0,41). La force des liens entre la justice au travail et les deux dimensions sont de moyenne taille (r = - 0,41 et -0,36 respectivement). La force du lien entre la cohérence des valeurs et la dimension du désengagement est de grande taille (r = -0,59). Tandis que son lien avec l'épuisement est de moyenne taille (r = -0,38). Finalement, les liens entre l'insécurité d'emploi et les deux dimensions sont de petite à moyenne taille (r = 0,17 et 0,28 respectivement). Les résultats sont présentés dans le tableau J.9.

Tableau J.9

Corrélations entre les ressources organisationnelles et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

Ressources organisationnelles	Désengagement	Épuisement
Conflit travail-vie personnelle	0,12	0,41***
Justice au travail	- 0,41***	-0,36***
Cohérence des valeurs	- 0,59***	-0,38***
Insécurité d'emploi	0,17*	0,28***

Note. N = 158. * $p \leq 0{,}05$; *** $p \leq 0{,}001$.

Régression linéaire multiple des ressources organisationnelles sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Concernant les ressources organisationnelles, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,73$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F (5) = 23,55$ $p < 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,44. Concernant le diagnostic des observations, 97,5% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 1,93. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des ressources organisationnelles sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable de l'épuisement, seule la cohérence des valeurs ($t (152) = - 5,84$; $p < 0,001$) est associée de manière statistiquement significative au désengagement. Une augmentation de la cohérence des valeurs est associée à une diminution statistiquement significative du désengagement ($\beta = - 0,54$, effet de grande taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 43,7% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les quatre ressources ajoute 20,3% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.10.

Tableau J.10

Coefficients de régression linéaire multiple des ressources organisationnelles sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Ressources	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	2,50	0,24	[2,03 ; 2,98]		10,44***	
(Épuisement)	0,32	0,07	[0,19 ; 0,46]	0,34	4,66***	0,29
Conflit travail et vie personnelle	-0,02	0,04	[-0,09 ; 0,06]	-0,03	-0,44	-0,03
Justice	0,04	0,05	[-0,06 ; 0,13]	0,07	0,72	0,04
Cohérence des valeurs	-0,29	0,05	[-0,39 ; -0,19]	-0,54	-5,84***	-0,36
Insécurité d'emploi	-0,04	0,03	[-0,11 ; 0,03]	-0,08	-1,24	-0,08
R^2 Épuisement	0,234					
R^2 Total	0,437					

Note. N = 158. *** $p \leq 0{,}001$

En résumé, si on étudie les ressources organisationnelles séparément (corrélations), la justice au travail et la cohérence des valeurs sont toutes deux associées de manière statistiquement significative et négatives aux dimensions du désengagement et de l'épuisement. Toutefois, la force de leurs liens est supérieure avec la dimension du désengagement. Pour sa part, l'insécurité d'emploi est aussi associée de manière statistiquement significative aux dimensions du désengagement et de l'épuisement, mais positivement. Cependant, le lien est, cette fois, est plus fort avec la dimension de l'épuisement et l'indice statistique est supérieur. En ce concerne le conflit travail-vie

personnelle, il n'existe pas de lien statistiquement significatif avec la dimension du désengagement, il n'y a donc pas d'effet. Toutefois, il est statistiquement, significativement et positivement relié à la dimension de l'épuisement.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des ressources organisationnelles ensemble (régression linéaire multiple) sur la dimension du désengagement, au-delà de la considération de la covariable de l'épuisement, seule la cohérence des valeurs est statistiquement et significativement associée à la dimension du désengagement. Autrement dit, même si l'on considère l'épuisement, l'augmentation de la cohérence des valeurs de la serveuse avec l'organisation est associée à la diminution de son désengagement.

Les ressources interpersonnelles

Les échelles mesurant les ressources interpersonnelles sont les suivantes : le soutien des collègues, le soutien de la gestion, le soutien organisationnel, la reconnaissance et la communauté.

Les corrélations entre les ressources interpersonnelles et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

En ce qui concerne les ressources interpersonnelles, tous les liens entre ces dernières et la dimension du désengagement sont statistiquement significatifs et négatifs. La force des liens entre le soutien des collègues, le soutien de la gestion, la communauté

et la dimension du désengagement est de petite à moyenne taille (r = - 0,24 à - 0,41). Tandis que la force des liens entre le soutien organisationnel, la reconnaissance et la dimension du désengagement est de grande taille (r = - 0,54 et - 0,51, respectivement).

Il en va de même pour les liens entre les ressources interpersonnelles et la dimension de l'épuisement, elles sont toutes statistiquement et négativement significatives. La force des liens entre le soutien des collègues, le soutien de la gestion, la communauté et la dimension de l'épuisement est de petite à moyenne taille (r = - 0,20 à - 0,37). Tandis que la force des liens entre le soutien organisationnel, la reconnaissance et la dimension de l'épuisement est de moyenne à grande taille (r = - 0,45 et - 0,44, respectivement). Les résultats sont présentés dans le tableau J.11.

Tableau J.11

Corrélations entre les ressources interpersonnelles et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

Ressources interpersonnelles	Désengagement	Épuisement
Soutien des collègues	- 0,24**	- 0,20*
Soutien de la gestion	- 0,41***	- 0,37***
Soutien organisationnel	- 0,54***	- 0,45***
Reconnaissance	- 0,51***	- 0,44***
Communauté	- 0,33***	- 0,33***

Note. N = 158. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Régression linéaire multiple des ressources interpersonnelles sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Concernant les ressources interpersonnelles, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,74$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F (6) = 15,41$ $p < 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,31. Concernant le diagnostic des observations, 99,37% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 1,93. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des ressources interpersonnelles sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable de l'épuisement, seul le soutien organisationnel ($t (152) = - 2,19$; $p \leq 0,05$) est associé de manière statistiquement significative au désengagement. Une augmentation du soutien organisationnel est associée à une diminution statistiquement significative du désengagement ($\beta = - 0,25$, effet de petite à moyenne taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 38% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les cinq ressources ajoute 14,6% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.12.

Tableau J.12

Coefficients de régression linéaire multiple des ressources interpersonnelles sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Ressources	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	2,34	0,29	[1,76 ; 2,93]		7,98	
(Épuisement)	0,26	0,07	[0,12 ; 0,40]	0,27	3,66	0,24
Soutien des collègues	0,01	0,02	[-0,02 ; 0,04]	0,05	0,50	0,03
Soutien de la gestion	-0,01	0,01	[-0,03 ; 0,02]	-0,05	-0,47	-0,03
Soutien organisationnel	-0,08	0,03	[-0,14 ; -0,01]	-0,25	-2,19*	-0,14
Reconnaissance	-0,09	0,05	[-0,19 ; 0,00]	-0,20	-1,97	-0,13
Communauté	-0,01	0,06	[-0,13 ; 0,11]	-0,01	-0,13	-0,01
R^2 Épuisement	0,234					
R^2 Total	0,380					

Note: N = 158. * $p \leq 0,05$

En résumé, si on étudie les ressources interpersonnelles séparément (corrélations), elles sont toutes associées de manière statistiquement et négativement significative aux dimensions du désengagement et de l'épuisement. Toutefois, la force de ces liens est supérieure avec la dimension du désengagement, sauf en ce qui concerne la ressource de la communauté qui est autant reliée aux deux dimensions.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des ressources interpersonnelles ensemble (régression linéaire multiple) sur la dimension du désengagement, au-delà de la

considération de la covariable de l'épuisement, seul le soutien organisationnel est statistiquement et significativement associé à la dimension du désengagement. Autrement dit, même si l'on considère l'épuisement, l'augmentation de la perception du soutien de la part de son organisation chez la serveuse est associée à une diminution de son désengagement.

Les ressources liées à la tâche

Les échelles mesurant les ressources reliées à la tâche sont les suivantes : le contrôle, la marge de manœuvre interactionnelle, le contrôle lié à l'expression émotionnelle et le manque de ressource matérielle.

Les corrélations entre les ressources liées à la tâche et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

En ce qui concerne les ressources liées à la tâche, le lien entre le contrôle et la dimension du désengagement est statistiquement significatif et négatif. De plus, le lien entre le manque de ressources matérielles et la dimension du désengagement est statistiquement significatif et positif. En revanche, aucun lien significatif n'a été constaté entre la marge de manœuvre interactionnelle, le contrôle lié à l'expression émotionnelle et la dimension du désengagement.

La force du lien entre le contrôle et la dimension du désengagement est de moyenne à grande taille (r = - 0,44). Tandis que la force du lien entre le manque de ressources matérielles et la dimension du désengagement est de petite à moyenne taille (r = 0,27).

À titre indicatif, le contrôle, la marge de manœuvre interactionnelle et le contrôle lié à l'expression émotionnelle sont tous liés statistiquement, significativement et négativement à la dimension de l'épuisement. Le manque de ressources matérielles, pour sa part, est aussi lié statistiquement, significativement, mais positivement à la dimension de l'épuisement.

La force du lien entre le contrôle et la dimension de l'épuisement est de grande taille (r = - 0,52). Tandis que la force des liens entre la marge de manœuvre, le contrôle lié à l'expression émotionnelle, le manque de ressources matérielles et la dimension de l'épuisement sont de petite à moyenne taille (r = - 0,20 à 0,28). Les résultats sont présentés dans le tableau J.13.

Tableau J.13

Corrélations entre les ressources liées à la tâche et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

Ressources liées à la tâche	Désengagement	Épuisement
Contrôle (AWLS)	-0,44***	-0,52***
Marge de manœuvre interactionnelle (FEWS)	-0,15	-0,25**
Contrôle lié à l'expression émotionnelle	-0,10	-0,20*
Le manque de ressources matérielles	0,27***	0,28***

Note. N = 158. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Régression linéaire multiple des ressources liées à la tâche sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Concernant les ressources liées à la tâche, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,45$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F (5) = 12,52$ $p \leq 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,65. Concernant le diagnostic des observations, 98,1% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 1,86. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des ressources liées à la tâche sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable de l'épuisement, seul le contrôle ($t (153) = - 2,86$; $p \leq 0,01$) est associé à la dimension du désengagement de manière statistiquement significative. Une augmentation du contrôle au travail est associée à une diminution statistiquement significative du désengagement ($\beta = - 0,24$, effet de petit à moyenne taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 29,2% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les quatre ressources ajoute 5,8% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.14.

Tableau J.14

Coefficients de régression linéaire multiple des ressources liées à la tâche sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Ressources	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	1,76	0,33	[1,11 ; 2,42]		5,33***	
(Épuisement)	0,32	0,08	[0,17 ; 0,47]	0,34	4,12***	0,28
Contrôle	-0,12	0,04	[-0,20 ; -0,04]	-0,24	-2,86**	-0,20
Marge de manœuvre interactionnelle	0,01	0,04	[-0,09; 0,09]	0,01	0,01	0,00
Contrôle lié à l'expression émotionnelle	0,02	0,04	[-0,06 ; 0,10]	0,04	0,49	0,03
Manque de ressources matérielles	0,04	0,03	[0,02 ; 0,10]	0,10	1,43	0,10
R^2 Épuisement	0,234					
R^2 Total	0,292					

Note: N = 158. **$p \leq 0{,}01$ *** $p \leq 0{,}001$

En résumé, en ce qui a trait aux ressources liées à la tâche, si on les étudie séparément (corrélations), seuls le contrôle et le manque de ressources matérielles sont associés de manière statistiquement significative à la dimension du désengagement. Concernant les liens individuels avec la dimension de l'épuisement, toutes les ressources liées à la tâche lui sont associées de manière statistiquement significative. En ce qui a trait à la ressource du contrôle, elle est aussi liée statistiquement et significativement à la dimension de l'épuisement, mais ce lien est plus fort que celui avec la dimension du désengagement.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des ressources liées à la tâche ensemble (régression linéaire multiple) sur le désengagement, au-delà de la considération de la covariable de l'épuisement, seul le contrôle est statistiquement et significativement associé à la dimension du désengagement. Autrement dit, même si l'on considère l'épuisement, l'augmentation du contrôle sur le travail qu'effectue la serveuse est associée à la diminution de son désengagement.

Les ressources spécifiques au métier de serveuse

Les échelles mesurant les ressources spécifiques au métier de serveuse sont les suivantes : la possibilité de prendre des pauses, les pourboires, les ressources cognitives, le plaisir au travail et le partage des émotions des autres.

Les corrélations entre les ressources spécifiques au métier de serveuse et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

En ce qui concerne les ressources spécifiques au travail de serveuse, le lien entre la possibilité de prendre des pauses et la dimension du désengagement n'est pas significatif. Pour leur part, les liens entre les ressources cognitives, le plaisir au travail, le partage des émotions des autres et la dimension du désengagement sont statistiquement significatifs et négatifs.

De plus, à titre comparatif, nous avons examiné les corrélations entre le salaire horaire, le salaire horaire conjugué aux pourboires et la dimension du désengagement. Comme il est possible de le constater, ces liens sont non significatifs. Toutefois, ces variables

ne seront pas incluses dans la régression linéaire multiple, car elles ne sont pas des ressources déterminées par notre étude qualitative.

La force des liens entre les pourboires, les ressources cognitives, le partage des émotions des autres et la dimension du désengagement est de petite taille (r = - 0,16 à - 0,21). Tandis que la force du lien entre le plaisir au travail et la dimension du désengagement est de moyenne taille à grande taille (r = - 0,47).

En ce qui concerne la dimension de l'épuisement, la possibilité de prendre des pauses, les pourboires, le salaire horaire conjugué aux pourboires et les ressources cognitives lui sont statistiquement, significativement et négativement liés (force des liens de petite taille, r = - 0,18 à - 0,26). Le plaisir au travail présente aussi un lien statistiquement significatif et négatif avec la dimension de l'épuisement, mais la force du lien est de moyenne à grande taille (r = - 0,46). Les résultats sont présentés dans le tableau J.15.

Tableau J.15

Corrélations entre les ressources spécifiques au métier de serveuse et les dimensions du désengagement et de l'épuisement

Ressources spécifiques au travail de serveuse	Désengagement	Épuisement
La possibilité de prendre des pauses	- 0,14	- 0,22**
Pourboires	- 0,21**	- 0,26***
Salaire	- 0,14	- 0,12
Salaire et pourboires	- 0,12	- 0,18*
Ressources cognitives	- 0,16*	- 0,26***
Le plaisir au travail	- 0, 47***	- 0,46***
Le partage des émotions des autres	- 0,16*	-0,03

Note. N = 158. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Régression linéaire multiple des ressources spécifiques au métier de serveuse sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Concernant les ressources spécifiques au métier de serveuse, la matrice de corrélation a été vérifiée, aucune corrélation n'était supérieure à $r = 0,51$. Les résultats du tableau d'ANOVA nous permettent de juger d'un modèle ajusté ($F(6) = 11,40$; $p \leq 0,001$) puisque le F est significatif et supérieur à 1. Ensuite, aucun VIF ne se situe au-delà de 10 et la tolérance la plus basse est de 0,52. Concernant le diagnostic des observations, 99,4% de nos participants se situent entre ± 2,58 ÉT et aucun n'excède ± 3,29 ÉT. Finalement, l'histogramme et le diagramme des résidus sont normaux et le résultat du test Durbin-Watson est de 2,06. Ces indices nous permettent de conclure que les résultats de la régression multiple des ressources spécifiques au métier de serveuse sont valides.

Pour ce modèle de régression, lorsque nous prenons en considération la covariable de l'épuisement seul le plaisir au travail est associé de manière statistiquement significative à la dimension du désengagement ($t(152) = -3,36$; $p \leq 0,001$). Ainsi, une augmentation du plaisir au travail est associée à une diminution statistiquement significative du désengagement ($\beta = - 0,31$, effet de moyenne taille). Finalement, les modèles de cette régression expliquent 31,2% de variance. Le modèle de la covariable du désengagement explique 23,4% et le modèle avec les sept ressources ajoute 7,8% de variance expliquée. Les résultats de la régression sont présentés dans le tableau J.16.

Tableau J.16

Coefficients de régression linéaire multiple des ressources spécifiques au métier de serveuse sur la dimension du désengagement en considérant la covariable de l'épuisement

Ressources	B	ES	95% IC	β	t	r semi partiel
(Constante)	2,25	0,36	[1,53 ; 2,97]		6,20***	
(Épuisement)	0,32	0,08	[0,17 ; 0,47]	0,34	4,15	0,28
Manque de pause	-0,03	0,04	[-0,09 ; 0,08]	-0,01	-0,07	-0,00
Les pourboires	-0,02	0,03	[-0,09 ; 0,05]	-0,04	-0,58	-0,07
Ressources cognitives	0,02	0,04	[-0,06 ; 0,10]	0,04	0,48	-0,06
Le plaisir au travail	-0,19	0,06	[-0,31; -0,08]	-0,31	-3,36**	0,08
Le partage des émotions des autres	0,05	0,04	[-0,08 ; 0,09]	0,01	0,11	0,03
R^2 Épuisement	0,234					
R^2 Total						

Note. N = 158. ** $p \leq 0{,}01$; *** $p \leq 0{,}001$

En ce qui a trait aux ressources spécifiques au travail de serveuse, si on les étudie séparément (corrélations), les pourboires, les ressources cognitives, le plaisir au travail et le partage des émotions des autres sont associés à la dimension du désengagement de manière statistiquement significative et négative. Toutefois, aucun lien significatif

n'existe entre la dimension du désengagement et la possibilité de prendre des pauses. En ce qui concerne la dimension de l'épuisement, toutes les ressources spécifiques au travail de serveuse lui sont associées statistiquement, significativement et négativement à l'exception le partage des émotions des autres qui ne présente aucun lien avec cette dimension. Ces dernières corrélations sont d'ailleurs plus fortes avec la dimension de l'épuisement qu'avec celle du désengagement et leurs indices statistiques sont supérieurs. Concernant le plaisir au travail, cette ressource est autant liée aux deux dimensions et la force de la relation est presque la même.

Finalement, lorsque nous examinons l'effet des ressources spécifiques au métier de serveuse ensemble (régression linéaire multiple) sur le désengagement, au-delà de la considération de la covariable de l'épuisement, seul le plaisir au travail est statistiquement et significativement associé à la dimension du désengagement. Autrement dit, même si l'on considère l'épuisement, l'augmentation des émotions positives telles que la joie ou de l'enthousiasme ressenties au travail ou à cause du travail chez la serveuse est associée à une diminution de son désengagement.

ANNEXE K
TABLEAUX DES MODÉRATIONS NON SIGNIFICATIVES H3/H4

Dans cette annexe, nous présenterons les résultats des modérations non statistiquement significatives pour les hypothèses 3 et 4

Résultats des modérations non statistiquement significatives pour l'hypothèse 3

Rappel de l'hypothèse 3 : Les ressources existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les demandes du travail de serveuse et la dimension de l'épuisement.

Cette hypothèse a été formulée, car, selon le postulat du modèle JD-R (Bakker et Demerouti, 2007), les ressources peuvent protéger (*effet tampon*) contre le stress relié aux demandes à l'emploi. L'objectif spécifique relié à cette hypothèse était d'identifier les ressources qui pouvaient influencer positivement sur les liens entre les demandes et la dimension de l'épuisement.

Dans cette section, uniquement les modérations statistiquement non significatives des ressources sur le lien entre les demandes et la dimension de l'épuisement seront présentées selon l'ordre suivant : les demandes physiques, les demandes cognitives, les demandes émotionnelles et finalement les demandes organisationnelles.

Les demandes physiques

Les résultats présentés dans le Tableau K.1 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face au travail à la limite de son corps (essoufflée, cœur qui bat vite, etc.) lorsque l'on ressent des douleurs.

Tableau K.1

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre travailler à la limite de son corps avec douleurs et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,01	1,12	1	154	0,291
Soutien organisationnel	0,01	2,57	1	154	0,111
Reconnaissance	0,01	2,61	1	154	0,108
Contrôle	0,00	0,79	1	154	0,374
Ressources matérielles	0,01	2,29	1	154	0,132
Plaisir au travail	0,00	0,82	1	154	0,366

Note. N = 158

Les résultats présentés dans le Tableau K.2 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face aux nombres d'endroits sur le corps où elles ressentent des douleurs.

Tableau K.2

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre le nombre de sites de douleurs et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,01	0,92	1	154	0,340
Reconnaissance	0,01	1,77	1	154	0,185
Contrôle	0,01	1,63	1	154	0,204
Ressources matérielles	0,02	3,79	1	154	0,053
Plaisir au travail	0,00	0,58	1	154	0,449

Note. N = 158

Les demandes cognitives

Les résultats présentés dans le tableau K.3 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face à la demande des fonctions cognitives.

Tableau K.3

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre les fonctions cognitives et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,00	0,12	1	154	0,729
Soutien organisationnel	0,01	1,34	1	154	0,249
Reconnaissance	0,00	0,16	1	154	0,692
Contrôle	0,00	0,03	1	154	0,875
Ressources matérielles	0,01	1,58	1	154	0,211
Plaisir au travail	0,00	0,89	1	154	0,348

Note. N = 158

Les demandes émotionnelles

Les résultats présentés dans le tableau K.4 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face à la fréquence de démonstration d'émotions positives.

Tableau K.4

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre la fréquence des émotions positives et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,00	0,47	1	154	0,495
Soutien organisationnel	0,00	0,01	1	154	0,920
Reconnaissance	0,00	0,00	1	154	0,953
Contrôle	0,00	0,00	1	154	0,997
Ressources matérielles	0,00	0,01	1	154	0,930
Plaisir au travail	0,02	3,52	1	154	0,063

Note. N = 158

Les résultats présentés dans le tableau K.5 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face à la dissonance émotionnelle.

Tableau K.5

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre la dissonance émotionnelle finale et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,00	0,03	1	154	0,867
Soutien organisationnel	0,00	0,65	1	154	0,422
Reconnaissance	0,00	0,08	1	154	0,784
Contrôle	0,01	1,11	1	154	0,294
Ressources matérielles	0,01	1,40	1	154	0,239
Plaisir au travail	0,00	0,69	1	154	0,406

Note. N = 158

Les demandes organisationnelles

Les résultats présentés dans le tableau K.6 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face à la pression temporelle.

Tableau K.6

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre la pression temporelle et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,00	0,19	1	154	0,668
Soutien organisationnel	0,00	0,04	1	154	0,843
Reconnaissance	0,00	0,58	1	154	0,446
Contrôle	0,00	0,25	1	154	0,617
Ressources matérielles	0,01	1,30	1	154	0,257
Plaisir au travail	0,01	3,01	1	154	0,085

Note. N = 158

Les résultats présentés dans le tableau K.7 signifient qu'aucune ressource parmi ces dernières ne permet de protéger les serveuses de l'épuisement face à la charge de travail.

Tableau K.7

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des ressources sur le lien entre la charge de travail et la dimension de l'épuisement.

Ressources	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Valeurs	0,01	2,90	1	154	0,091
Soutien organisationnel	0,00	1,03	1	154	0,313
Reconnaissance	0,00	0,91	1	154	0,342
Contrôle	0,00	0,31	1	154	0,576
Ressources matérielles	0,01	2,20	1	154	0,140

Note. N = 158

Ces nombreux résultats statistiquement non significatifs ne soutiennent pas notre hypothèse 3 selon laquelle les ressources ont un effet protecteur sur le lien entre les demandes et la dimension de l'épuisement. Toutefois, elle est partiellement non soutenue, car, comme démontré dans les résultats, deux modérations se sont avérées significatives.

Résultats des modérations non statistiquement significatives pour l'hypothèse 4

Rappel de l'hypothèse 4 : Les demandes existantes dans le travail de serveuse auront un effet modérateur sur les liens entre les ressources du travail de serveuse et la dimension du désengagement.

Cette hypothèse a été formulée, car, selon le postulat du modèle JD-R (Bakker et Demerouti, 2007), les ressources gagnent davantage de potentiel motivateur lorsque les demandes sont élevées. En lien avec cette hypothèse, l'objectif spécifique était d'établir les demandes qui influençaient sur les liens entre les ressources et la dimension du désengagement.

Dans cette section, uniquement les modérations statistiquement non significatives des demandes sur le lien entre les ressources et la dimension du désengagement seront présentées selon l'ordre suivant : les ressources organisationnelles, interpersonnelles, liées à la tâche et spécifiques au métier de serveuse.

La ressource organisationnelle : la cohérence des valeurs

Les résultats présentés dans le tableau K.8 signifient qu'aucune demande parmi ces dernières ne permet de potentialiser l'engagement des serveuses en lien avec la cohérence des valeurs.

Tableau K.8

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des demandes sur le lien entre la cohérence des valeurs (AWLS) et la dimension du désengagement.

Demandes	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Travailler à la limite de son corps avec douleurs	0,00	0,00	1	154	0,947
Nombre de sites de douleurs	0,00	0,06	1	154	0,815
Fonctions cognitives	0,00	0,70	1	154	0,403
Fréquence des émotions positives	0,00	0,02	1	154	0,904
Dissonance émotionnelle	0,00	0,00	1	154	0,977
Pression temporelle	0,00	0,06	1	154	0,801
Charge de travail	0,01	2,35	1	154	0,128

Note. N = 158

Les ressources interpersonnelles

Les résultats présentés dans le tableau K.9 signifient qu'aucune demande parmi ces dernières ne permet de potentialiser l'engagement des serveuses en lien avec le soutien organisationnel.

Tableau K.9

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des demandes sur le lien entre le soutien organisationnel (SPOS) et la dimension du désengagement.

Demandes	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Travailler à la limite de son corps avec douleurs	0,00	0,04	1	154	0,840
Fonctions cognitives	0,00	0,27	1	154	0,602
Fréquence des émotions positives	0,01	2,26	1	154	0,135
Dissonance émotionnelle	0,00	0,21	1	154	0,647
Pression temporelle	0,00	0,12	1	154	0,729
Charge de travail	0,00	0,35	1	154	0,553

Note. N = 158

Les résultats présentés dans le tableau K.10 signifient qu'aucune demande parmi ces dernières ne permet de potentialiser l'engagement des serveuses en lien avec la reconnaissance.

Tableau K.10

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des demandes sur le lien entre la reconnaissance (AWLS) et la dimension du désengagement.

Demandes	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Travailler à la limite de son corps avec douleurs	0,00	0,62	1	154	0,432
Nombre de sites de douleurs	0,00	0,07	1	154	0,793
Fonctions cognitives	0,01	0,97	1	154	0,326
Fréquence des émotions positives	0,02	3,63	1	154	0,059
Dissonance émotionnelle	0,00	0,07	1	154	0,786
Pression temporelle	0,00	0,04	1	154	0,844
Charge de travail	0,01	1,78	1	154	0,185

Note. N = 158

Les ressources liées à la tâche

Les résultats présentés dans le tableau K.11 signifient qu'aucune demande parmi ces dernières ne permet de potentialiser l'engagement des serveuses en lien avec le contrôle.

Tableau K.11

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des demandes sur le lien entre le contrôle (AWLS) et la dimension du désengagement.

Demandes	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Travailler à la limite de son corps avec douleurs	0,01	2,38	1	154	0,125
Nombre de sites de douleurs	0,01	1,10	1	154	0,296
Fonctions cognitives	0,01	2,41	1	154	0,122
Fréquence des émotions positives	0,00	0,51	1	154	0,476
Dissonance émotionnelle	0,00	0,03	1	154	0,861
Pression temporelle	0,01	1,18	1	154	0,278
Charge de travail	0,00	0,00	1	154	0,953

Note. N = 158

Les résultats présentés dans le tableau K.12 signifient qu'aucune demande parmi ces dernières ne permet de potentialiser l'engagement des serveuses en lien avec les ressources matérielles.

Tableau K.12

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des demandes sur le lien entre les ressources matérielles et la dimension du désengagement.

Demandes	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Travailler à la limite de son corps avec douleurs	0,01	1,41	1	154	0,237
Nombre de sites de douleurs	0,01	1,35	1	154	0,247
Fonctions cognitives	0,02	2,60	1	154	0,109
Fréquence des émotions positives	0,00	0,15	1	154	0,704
Dissonance émotionnelle	0,00	0,82	1	154	0,367
Pression temporelle	0,00	0,24	1	154	0,626
Charge de travail	0,00	0,14	1	154	0,709

Note. N = 158

Les ressources spécifiques au travail de serveuse

Les résultats présentés dans le tableau K.13 signifient qu'aucune demande parmi ces dernières ne permet de potentialiser l'engagement des serveuses en lien avec le plaisir au travail.

Tableau K.13

Résultats statistiquement non significatifs de l'effet modérateur des demandes sur le lien entre le plaisir au travail et la dimension du désengagement.

Demandes	Δ R^2	*F*	dl1	dl2	*p*
Travailler à la limite de son corps avec douleurs	0,01	2,76	1	154	0,099
Nombre de sites de douleurs	0,00	0,00	1	154	0,971
Fonctions cognitives	0,01	1,80	1	154	0,182
Fréquence des émotions positives	0,01	0,94	1	154	0,335
Dissonance émotionnelle	0,01	1,20	1	154	0,275
Pression temporelle	0,00	0,00	1	154	0,988
Charge de travail	0,00	0,64	1	154	0,424

Note. N = 158

Encore une fois, ces nombreux résultats statistiquement non significatifs ne soutiennent pas notre hypothèse 3 selon laquelle les demandes, lorsqu'elles sont élevées, permettent aux ressources de gagner un potentiel motivateur plus important. Toutefois, une modération s'est avérée significative et elle a été présentée dans le chapitre des résultats.

ANNEXE L
TABLEAUX EXEMPLIFIANT NOTRE DÉMARCHE QUALITATIVE

Dans le cadre de notre Étude 2 - Qualitative, nous avons réalisé une analyse thématique. Pour cela, nous avons suivi les 6 étapes proposées par l'Écuyer (1990). Dans cette annexe, nous présentons des exemples précis provenant de notre analyse pour les quatre premières étapes. Le tableau L.1 présente des exemples de réflexions et de thèmes récurrents déjà observés lors des lectures flottantes préliminaires.

Tableau L.1

Présentation d'exemples 1re étape : Lectures préliminaires et établissement d'une liste d'énoncés

	<u>Exemples de réflexions</u> : Il y a beaucoup d'informations intéressantes, beaucoup plus que seulement les demandes et les ressources. Je vais codifier tous les thèmes qui me viennent en tête. Je dois réfléchir aux types de demandes afin de préciser dans mes résultats.
Deux lectures flottantes de notre corpus avec prise de notes telles que recommandé par l'Écuyer (1990).	<u>Exemple de thèmes déjà repérés</u> : Soutien de la gestion Soutien des collègues Reconnaissance Marcher Transport d'assiette Pourboires Avoir du plaisir avec les clients Type d'émotions Réprimer ses émotions Clients arrogants Etc.

Tout d'abord, dans le tableau L.2 nous présentons des exemples de modifications effectuées lors de la relecture des thèmes et verbatims. Ainsi, le tableau fournit des exemples de thèmes scindés ou fusionnés ainsi que des exemples de thèmes redondants que nous avons aussi fusionnés. De plus, nous y indiquons certains exemples de thèmes que nous n'avons pas considérés pour nos résultats puisqu'ils n'étaient pas des demandes ou des ressources.

Tableau L.2

2e étape : Choix et définition des unités de classification

Thèmes scindés (les trois seuls exemples)
- Le thème « effectuer des tâches entrecoupées et simultanées » a été scindé en trois thèmes « organisation des opérations », « priorisation des opérations » et « interruptions de tâches ».
- Le thème « mémorisation » a été scindé en deux thèmes « mémorisation » et « concentration ».
- Le thème « émotions » a été scindé en deux thèmes « émotions ressenties au travail » et « émotions démontrées aux clients ».
Thèmes fusionnés (exemples)
- Le thème « gestion du mépris du client » a été fusionné au thème « marge de manœuvre interactionnelle ».
- Le thème « mépris du métier de serveuse » a été inclus dans le thème « (manque de) reconnaissance ».
- Le thème « favoritisme » a été fusionné avec le thème « justice ».
- Le thème « clients porteurs de bonheur » a été fusionné avec « plaisir au travail ».
Thèmes redondants (fusionnés) (les deux seuls exemples)
- Le thème « plaisir » (sous la rubrique émotion) a été fusionné avec le thème « plaisir au travail » (sous la rubrique ressource).
- Le thème « interrelation entre les métiers dans un resto » a été fusionné avec le thème « interdépendance des tâches ».
Thèmes qui n'ont pas été pris en considération
Alcool et drogues; Épuisement; Contrôle du client sur le pourboire; Cynisme; Attentes des clients; Décompression après l'emploi; Personnalité de la serveuse; Rêves en lien avec le travail; Etc.

Pour sa part, le tableau L.3 permet d'observer les deux exemples de thèmes pour lesquels nous étions indécise à savoir s'ils étaient des demandes ou des ressources. Ces deux thèmes nous semblaient énergivores dans le cadre du travail. Alors, ils pouvaient être classés en demandes. Toutefois, leur présence signifiait une diminution des coûts associés aux demandes tel que démontré dans le tableau.

Tableau L.3

3e étape : Processus de catégorisation et de classification

Le manque de matériels ou d'outils	L'impossibilité de prendre une pause
Exemple pour justifier notre choix : Le fait d'avoir une cafetière près de sa section permet de ne pas se déplacer dans une autre aire de service pour aller chercher du café. Ce qui permet de diminuer les coûts associés aux demandes physiques.	Exemple pour justifier notre choix : La possibilité de prendre une pause permet de se reposer quelques minutes afin de reprendre de l'énergie. Ainsi, cela favorise une récupération des coûts associés à tous les types de demandes.

Dans le tableau L.4 nous avons indiqué les récurrences (numéros d'entrevues) de chaque demande dans notre corpus d'entrevue en lien avec l'étape 4.

Tableau L.4

4e étape : Quantification et traitement statistique (récurrences des demandes)

Demandes physiques	
1.La marche prolongée	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-13-14-15-16-18
2.La position debout prolongée	1-2-4-6-9-13-16-18
3.Le transport de charges	2-3-5-6-7-8-10-11-12-17-18
4.L'utilisation d'escaliers	1-3-5-8-9-12
5.Les torsions du corps	3-6-7-10
6.Le travail à la limite du corps	1-2-3-5-6-7-8-9-10-11-13-15-16-18
7.Les stresseurs environnementaux	Tous les sujets
8.Les douleurs physiques	1-2-5-6-7-9-10-11-12-13-14-15
Demandes cognitives	
1.La concentration	1-2-4-6-7-8-10-12 13-14 15-16
2.La conscience périphérique	5-6-7-8-9-10
3.La mémorisation	1-3-4-5-6-7-8-9-10-13-14 - 15-16
4.La planification	2-6-7-8-9-10-13-17-18
5.La priorisation	2-6-7-8-10-13-17-18
Demandes émotionnelles	
1.Les types de travail émotionnel et les émotions montrées aux clients	Tous les sujets
2.Les émotions négatives et ressenties au travail	Tous les sujets
3.La dissonance émotionnelle	Tous les sujets
4.L'ampleur du contact client	6-13
Demandes organisationnelles	
1.La charge de travail	1-2-3-4-5-6-7-10-11-14-17-18
2.La pression temporelle	1-2-3-4-5-6-7-9-10-11-13-15-16-17-18
3.L'interdépendance	3-4-5-6-7-8-13-14-15-16-17-18-
4.Les interruptions de tâches	1-2-3-5-6-7-8-9-10-12-13-16-17-18
5.Les normes émotionnelles et la prescription du travail émotionnel	1-3-4-5-7-13-17
6.Le contrôle du corps	1-3-4-5-6-10-11-12-13-14-15-16-17

Dans le tableau L.5 nous avons indiqué les récurrences (numéros d'entrevues) de chaque ressource dans notre corpus d'entrevue en lien avec l'étape 4.

Tableau L.5

4e étape : Quantification et traitement statistique (récurrences des ressources)

Ressources organisationnelles	
1.La conciliation travail-famille	2-3-4-5-6-7-8-9-10-12-14-16-17-18
2.La justice	1-5-7-10-12-13-14-15-16-17-18
3.La cohérence des valeurs	6-8-12-15-16-17-18
4.La sécurité d'emploi	2-5-8-10-11-12-13-18
Ressources interpersonnelles	
1.Le soutien des collègues	Tous les sujets
2.Le soutien des gestionnaires	Tous les sujets
3.La reconnaissance	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-12-13-15-16-17-18
Ressources liées à la tâche	
1.Le contrôle dans les tâches	Tous les sujets
2.La marge de manœuvre interactionnelle	Tous les sujets
3.Le contrôle lié à l'expression émotionnelle	Tous les sujets
4.La disponibilité des ressources matérielles	1-3-5-7-8-9-16-18
Ressources spécifiques au métier de serveuse	
1.Le pourboire	Tous les sujets
2.La possibilité de prendre de pause	1-2-3-4-5-8-12-13-14-16-17-18
3.Les émotions positives et spécifiques ressenties au travail ou à cause du travail	1-2-3-4-5-6-7-9-10-11-12-13-15-16-17

ANNEXE M
PLAN DÉTAILLÉ : FIDÉLITÉ ET VALIDITÉ DU QUESTIONNAIRE

Dans cette annexe, nous allons présenter le plan d'analyse privilégié afin de s'assurer de respecter les notions de fidélité et de validité de notre questionnaire. Il faut se rappeler que nous avions 46 échelles mesurant les demandes et les ressources. Nous avons pu trouver 23 validées que nous avons utilisées comme tel. Ensuite, nous en avons identifié 7 que nous avons bonifiées avec d'autres items. Finalement, nous avons créé 16 échelles. Ces dernières échelles concernaient principalement les demandes physiques du métier de serveuse.

Puisque nous avions des échelles bonifiées et d'autres nouvellement créés, nous voulions nous assurée de leur validité. De plus, bien que la majorité des échelles étaient déjà validées, notre population de serveuse du Québec est spécifique et nous devions être certaine que les questions seraient bien comprises par nos participantes.

Cette annexe présentera en premier lieu le type d'échelle de réponse utilisée pour les échelles créées. Ensuite, nous aborderons comment nous avons fait pour nous assurée de la validité et de la fidélité de notre instrument de mesure.

Type d'échelle de réponse utilisée

Dans les mesures que nous avons créées, nous avons utilisé des échelles de Likert, car la plupart des échelles déjà validées de notre questionnaire utilisaient ce type d'échelle. Les répondants devaient exprimer leur degré d'accord ou de désaccord vis-à-vis d'une affirmation et puisque l'échelle était graduée, elle permettait au participant de nuancer son degré d'accord (Roulin, 2018). Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour les échelles paires, sauf pour l'échelle reliée au salaire, afin de réduire le biais d'indécision.

Ensuite, deux aspects sont importants à considérer concernant la création d'échelles, soit la validité et la fidélité de l'instrument de mesure. Dans cette section sera présenté le plan d'analyse qui a été privilégié afin de s'assurer de respecter ces deux aspects pour chaque échelle nouvellement créée, mais aussi pour les échelles déjà validées. En effet, notre population est spécifique aux serveuses du Québec, il était alors important que notre questionnaire reflète un langage approprié et compréhensible pour elles.

La validité

Dans le cas de la validité, il faut se demander si le test mesure bien ce qu'il est censé mesurer. « La validité réfère donc à l'ensemble des éléments (preuves) qui doit conduire à nous assurer que l'interprétation des scores par les utilisateurs sera correcte » (Roulin, 2018, p. 108). Quand nous parlons d'éléments de preuves, c'est que la validation est un processus plus qu'une validité ou plusieurs types de validité. Il nous faut accumuler des preuves afin de nous assurer d'une bonne validité. De plus, « les travaux de validation d'un test s'arrêtent rarement le jour de la publication de l'épreuve » (Roulin, 2018, p. 108).

Afin de nous assurer de la validité de nos échelles, nous avons suivi les « *standards for Educational and Psychological Testing* » (AERA, APA et NCME, 2014)[173] qui ont été conçus afin de soutenir la construction de divers « tests ». Puisque ces recommandations peuvent être en lien avec le développement de tests cognitifs, d'épreuves d'aptitude ou encore de protocole d'expérimentation *in vivo*, nous n'avons retenu que les informations pertinentes reliées à la construction de questionnaires.

[173] American Educational Research Association, American Psychological Association et National Council on Measurement in Education.

Le contenu du questionnaire

Les preuves basées sur le contenu du questionnaire font référence à l'adéquation du contenu avec le construit que ledit questionnaire veut mesurer. Sireci et Faulkner-Bond (2014) spécifient quatre éléments afin de s'assurer de la qualité d'un « test », la définition du domaine, la représentation du domaine, la pertinence du domaine et la pertinence du processus d'élaboration du « test ».

En premier lieu, la définition de domaine fait référence à la façon dont le construit[174] mesuré est opérationnellement défini. Cette définition du domaine fournit les détails concernant ce que le « test » mesure et cela permet de transformer le construit théorique en un contenu plus concret. Ceci est généralement accompli en impliquant des experts pour aider à développer et évaluer les spécifications des tests (Sireci et Faulkner-Bond, 2014).

En ce sens, plusieurs aspects de cette recherche doctorale ont permis de valider nos construits. La revue de littérature exhaustive qui a été menée nous a permis, dans un premier temps, d'identifier certaines demandes et ressources liées au métier de serveuse. Ensuite, les entrevues qui ont été menées dans l'Étude 1 - qualitative avec des serveuses servaient directement à déterminer spécifiquement les demandes et les ressources spécifiques au métier de serveuse au Québec. Ainsi, méthodologiquement, cela permettait d'identifier les construits liés aux demandes et ressources.

De plus, dans le cas des échelles mesurant les demandes physiques, une experte du contenu a été rencontrée, c'est-à-dire une ergonome du travail qui connaissait le métier de serveuse. Mme Marie-Andrée Lorange, M. Ing., ergonome pour ADP santé et

[174] Le construit est l'attribut théorique mesuré par un « test » (Sireci et Faulkner-Bond, 2014)

sécurité au travail, a créé un guide concernant les cabarets et les torpilles à la demande de l'Association des restaurateurs du Québec en 2013. Pour ce faire, elle a fait une revue de la littérature ainsi qu'une analyse ergonomique des tâches associées à l'utilisation de ces instruments de travail. Mme Lorange a été contactée le 13 décembre 2017 et une rencontre a été fixée au 15 décembre 2017. Cette rencontre de 1h30 nous a permis d'en apprendre davantage sur l'ergonomie en lien avec le métier de serveuse. Le premier élément qui est ressorti de l'échange c'est qu'il est difficile de mesurer des tâches physiques seulement avec un questionnaire autorapporté. Malgré cela, Mme Lorange nous a offert des pistes intéressantes telles que l'utilisation des bras (extension, au-dessus des coudes ou des épaules) et des mains pour la manutention. De plus, elle a confirmé les autres demandes physiques, telles que la marche, le transport de charges, la position debout prolongée, les positions penchées, les torsions du corps et les stresseurs environnementaux.

Le second élément pour s'assurer de la qualité du contenu d'un « test » est la représentation du domaine. Selon Sireci et Faulkner-Bond (2014), pour évaluer la représentation du domaine il est pertinent de recruter des « experts indépendants en la matière » afin d'examiner et évaluer tous les éléments d'un « test ». Dans notre cas, sept serveuses ont été recrutées à l'hiver 2017 afin de valider la pertinence des items du questionnaire ainsi que la compréhension de ceux-ci. Cinq d'entre elles ont été recrutées dans le cours ORH1163 offert à l'UQAM et deux autres par la méthode de la boule de neige. À la lumière de leurs recommandations, des changements ont été effectués. Nous considérions que ces serveuses étaient des « expertes » de leur domaine et qu'elles avaient les qualifications nécessaires afin de s'assurer que les items étaient représentatifs de leur métier et qu'ils étaient facilement compréhensibles. Bernaud (2007) abonde dans le même sens en disant que lorsque des items sont créés, il est nécessaire de consulter des experts pour valider le contenu et la représentativité des items. Il faut noter que ces 7 serveuses ne font pas partie de notre échantillon quantitatif.

Le troisième élément est la pertinence du domaine qui permet de mettre en lumière la pertinence des items nouvellement formulés pour le domaine ciblé (Sireci et Faulkner-Bond, 2014). La pertinence du domaine a été validée de la même manière que la représentation du domaine, c'est-à-dire avec les sept serveuses recrutées à l'hiver 2017.

Le quatrième élément pour s'assurer de la qualité du contenu d'un « test » est la pertinence des procédures de construction des tests qui fait référence à tous les processus utilisés lors de la construction d'un « test ». Ces processus doivent permettre de s'assurer que le contenu du « test » représente fidèlement et pleinement le construit destiné à être mesuré et qu'il ne mesure pas des construits non pertinents (Sireci et Faulkner-Bond, 2014). Cet élément est couvert par toutes les preuves qui sont présentées dans cette section en lien avec la fidélité et la validité des échelles.

Finalement, Sireci et Faulkner-Bond (2014) mentionnent qu'il est nécessaire d'effectuer un pré-test ainsi que des analyses statistiques afin de sélectionner les éléments les plus appropriés lors de la création de nouvelles échelles. L'absence de pré-test est une limite de notre recherche. Toutefois, nous croyons que les analyses statistiques préliminaires qui seront présentées dans cette section nous permettent de pallier cet aspect.

Les processus à la base des réponses

En ce qui a trait aux preuves basées sur les processus à la base des réponses concernant les questionnaires, Roulin (2018) mentionne :

> L'analyse (théorique et empirique) de la façon dont les personnes répondent aux questions d'un test peut contribuer au processus de validation […]. Dans un questionnaire, on doit s'assurer qu'un effet de conformité sociale n'affecte pas les réponses ou la façon de répondre. (p.110)

Le fait de s'assurer que le processus lié à la collecte de données soit valide réfère surtout à la tendance des participants à répondre en fonction de leurs perceptions des objectifs des chercheurs ainsi qu'à la désirabilité sociale[175] et les biais d'acquiescement[176] (Coulacoglou et Saklofske, 2017; Field, 2009, Podsakoff, MacKenzie et Podsakoff, 2003; Roulin, 2018).

En premier lieu, lors du consentement lié au questionnaire, il a été mentionné clairement aux participants qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses au questionnaire et qu'il fallait répondre en fonction de leur propre expérience. De plus, la confidentialité et l'anonymat étaient assurés. Ces aspects visaient à encourager les répondants à répondre en toute franchise et sans peur du jugement.

Ensuite, les échelles du questionnaire étaient variées (parfois une échelle graduée de fréquence, parfois une échelle demandant un degré d'accord). De plus, certains items étaient inversés. Ces aspects visaient à diminuer les biais liés aux échelles de mesure.

Finalement, l'objectif principal de la recherche n'était pas mentionné, c'est-à-dire que le questionnaire a été présenté comme étant un moyen de pouvoir combler le vide scientifique concernant le métier de serveuse et que le but principal était de mieux comprendre le métier de serveuse et les facteurs psychosociaux qui le composent. Ces aspects visaient à limiter le désir des participants à répondre en fonction de leur

---

175 Le besoin d'être socialement accepté et approuvé (Podsakoff *et al.*, 2003).
176 Propension du participant à répondre toujours par l'affirmative ou l'inverse (Podsakoff *et al.*, 2003).

perception du but de la recherche, c'est-à-dire l'épuisement professionnel chez les serveuses.

La structure interne du questionnaire

Selon Roulin (2018), la vérification de la structure interne permet de s'assurer « que les relations entre les items ou les sous-composants du test sont conformes au(x) construit(s) qu'il est censé mesurer » (p.111). Il mentionne aussi que les méthodes qui permettent d'évaluer la structure interne reposent sur l'analyse factorielle et confirmatoire ainsi que sur les corrélations inter-items, inter-échelles d'un test, etc.

Par conséquent, en effectuant des analyses en composantes principales, nous avions comme but principal d'accumuler des éléments de preuve basés sur la structure interne des échelles créées. Des analyses en composantes principales exploratoires ont été effectuées en premier lieu et lorsque les items étaient regroupés de manière satisfaisante, l'analyse en composantes principales était reconduite de manière confirmatoire (un nombre de facteurs était précisé) afin de garantir les résultats. Tout d'abord, nous nous sommes assurée que les distributions de nos données étaient normales et qu'un minimum de corrélation existait entre les items sans qu'elles ne soient trop élevées (Field, 2009).

De plus, lors de ces analyses, nous avons aussi pris soin de nous assurer que tous les indices d'adéquation étaient satisfaits tels que le test de sphéricité de Bartlett et le test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). En ce qui le concerne, le test de sphéricité de Bartlett permet de s'assurer que la matrice de corrélations n'est pas une matrice d'identité, ce qui nous empêcherait de procéder aux analyses (Field, 2009). Le second test, le KMO, permet de déterminer jusqu'à quel point les données recueillies permettent d'être

rassemblées pour identifier les facteurs, c'est-à-dire si l'échantillon est adéquat pour procéder aux analyses (Field, 2009). Entre 0,5 et 0,7, cet indice est médiocre, entre 0,7 et 0,8 il est bon, entre 0,8 et 0,9 il est très bon, finalement, lorsqu'il est plus grand que 0,9, il s'avère excellent (Field, 2009). Également, lors de l'extraction des facteurs, nous suivions les recommandations de Field (2009), c'est-à-dire d'utiliser le critère de Kaiser, mais aussi le tracé d'effondrement afin de choisir le nombre de facteurs retenus.

Finalement, notre échantillon était suffisamment grand afin que nous puissions effectuer les analyses en composantes principales. Field (2009) recommande d'avoir entre 10 et 15 participants par item inséré dans l'analyse, ce qui a été respecté. Le respect de tous ces postulats nous a permis de conclure à des preuves liées à la structure interne de nos nouvelles échelles de mesure contenues dans notre questionnaire.

Les conséquences et l'utilité

D'après Roulin (2018), lorsque nous évaluons la validité d'un test, nous devrions aussi prendre en compte l'utilité ainsi que les conséquences de l'usage de ce test. « L'utilité d'un test fait référence aux bénéfices attendus lors du processus de décision ou lors d'une évaluation » (Roulin, 2018, p.111). Ainsi, l'utilité d'un test peut être appréciée par l'estimation des coûts et des bénéfices de son utilisation. En ce qui concerne les conséquences de l'usage d'un test, ceux-ci « renvoient à l'utilisation (positive ou négative) comme aux conséquences sociales de l'usage du test. Cela renvoie donc à des aspects éthiques plus qu'à la validité en tant que telle » (Roulin, 2018, p. 111).

Dans le cas de nos nouvelles échelles, elles avaient une utilité clairement établie. Elles nous ont permis de mesurer les demandes et les ressources spécifiques au métier de

serveuse. Ce type de questionnaire très spécifique n'existait pas. Cela nous mène à la validité incrémentielle qui est rarement décrite dans les études (Roulin, 2018).

Bien que la validité incrémentielle concerne essentiellement les batteries de tests[177] et que ce critère s'éloigne de la notion de validité telle qu'elle est classiquement définie, elle semblait pertinente à la présente recherche (Roulin, 2018). Roulin (2018) mentionne que la validité incrémentielle permet d'améliorer un « test » existant, c'est-à-dire qu'un « test » présente une validité incrémentielle « lorsqu'il augmente de manière significative la puissance de prédiction de l'ensemble des tests présents. Un test est donc valide s'il permet de mieux prédire un critère que ce que ferait la batterie de tests sans ce test lui-même. » (p.115).

En ce qui concerne les échelles finales utilisées pour nos analyses principales, certaines ont été nouvellement construites, mais d'autres ont aussi été améliorées. Par exemple, l'échelle de la dissonance émotionnelle du FEWS a été modifiée. Deux nouveaux items y ont été ajoutés et un item de l'échelle originale a été retiré, ce qui a augmenté sa fidélité et sa structure interne.

La fidélité

> La fidélité concerne la précision avec laquelle un test mesure certaines caractéristiques, elle est donc en relation avec l'erreur de mesure et elle est formellement définie comme le rapport de la variance vraie à la variance totale du test (théorie classique des tests). On définit par contre la validité comme la qualité de ce qui est mesuré ; c'est-à-dire la ressemblance existante entre ce que l'on veut mesurer et ce que mesure le test. De façon formelle, la validité est donc la portion de variance vraie qui est pertinente aux buts de l'utilisation du test (Roulin, 2018, p.115).

[177] Par exemple, une batterie de tests qu'un neuropsychologue utiliserait afin d'évaluer un déficit de l'attention chez un enfant.

Afin de s’assurer de la fidélité d’une échelle d’intervalle, comme celle de Likert, cette dernière devait être homogène. Afin d’être considérée comme tels, les différents items de l’échelle devaient mesurer le même construit. Roulin (2018) mentionne que l’« on peut mettre en évidence ce type d'homogénéité par le calcul des corrélations entre items ou encore par l'utilisation de technique comme l'analyse factorielle […] ou l'analyse en composantes principales» (p. 95). Coulacoglou et Saklofske (2017) abondent dans le même sens en mentionnant que les analyses factorielles sont de bons tests statistiques pour s’assurer de l’unidimensionnalité. Il est important de noter que Roulin (2018) ainsi que d’autres auteurs (Cortina, 1993; Coulacoglou et Saklofske, 2017; Field, 2009) précisent que certains indices de consistance interne (tel que l’alpha de Cronbach) sont parfois, et même trop souvent, utilisés pour assurer l'unidimensionnalité d’une échelle. En aucun cas, cet indice ne permet de s’assurer de l’homogénéité d’un test ou d’une échelle.

> En fait, plus le nombre d'items est important, plus le coefficient alpha va avoir tendance à augmenter (si les items corrèlent un minimum 2 à 2). Donc il est facile d'augmenter la valeur de ce coefficient en augmentant le nombre des items même si ceux-ci mesurent des aspects différents (Roulin, 2018, p. 103).

Dans le cadre de notre étude, nous avons effectué des analyses en composantes principales afin de nous assurer de l’homogénéité de nos échelles. Autrement dit, ces analyses nous ont permis de conclure que nous mesurions vraiment un seul facteur. Toutes ces informations sont présentées à l’annexe B.

La consistance interne

Bernier et Pietrulewick (1997) mentionnent que les chercheurs doivent déterminer le seuil de fidélité acceptable pour leurs échelles de manière individuelle. Viswesvaran et Ones (2003) abondent dans leur sens en stipulant que ce serait une erreur de croire qu'un seul niveau existe pour tous les instruments psychométriques. En effet, Kline (1999) note que, bien que la valeur généralement acceptée de 0,8 soit appropriée pour les tests cognitifs tels que les tests d'intelligence, pour les tests d'aptitude un seuil de 0,7 est plus approprié. Il poursuit en disant que lorsqu'il s'agit de constructions psychologiques, les valeurs peuvent être inférieures à 0,7. Dans notre cas, nous avons décidé de suivre les recommandations proposées par Murphy et Davidshofer (1994) et Field (2009) telles que présentées dans le tableau M.1.

Tableau M.1

Niveau des alphas de Cronbach dans le cadre de notre Étude 2 – quantitative

Fidélité inadéquate	< 0,60
Fidélité faible à modérée	0,60 à 0,69
Fidélité moyenne à bonne	0,70 à 0,79
Fidélité très bonne à excellente	0,80 à 0,89
Fidélité excellente	0,90 à 1,00

Ces choix s'expliquent par le fait que l'alpha de Cronbach est plutôt conservateur, car « il repose sur l'hypothèse que chaque item est "parallèle" aux autres, dans le cas contraire (le plus fréquent) il sous-estime la consistance interne. » (Roulin, 2018, p. 103).

ANNEXE N
PRÉ-TEST DU QUESTIONNAIRE ET MODIFICATIONS EFFECTUÉES

Selon Presser et *al.* (2004) et Ikart (2019), lorsque l'on consulte la littérature concernant le « pré-test » des questionnaires nous faisons face à un paradoxe. D'une part, les manuels élémentaires et les chercheurs expérimentés clament que le pré-test est le seul moyen d'évaluer à l'avance si un questionnaire pose des problèmes aux répondants. D'autre part, la plupart des manuels offrent des conseils minimes, voire inexistants, sur les méthodes de prétest et les recherches publiées ne fournissent généralement aucune information sur le fait que les questionnaires ont été prétestés, et si oui, comment et avec quels résultats (Presser et *al*., 2004).

Dans le cadre de notre étude, nous avons désiré minimiser ce paradoxe. Ainsi, dans cette annexe se retrouve, en premier lieu, une description des divers types de pré-tests possibles. À partir de ces informations, nous avions conçu notre plan de pré-test pour s'assurer de la validité[178] de notre questionnaire. Ce plan vous sera présenté en second lieu. Finalement, nous détaillerons les caractéristiques des participantes aux étapes du pré-test ainsi que les modifications effectuées au questionnaire en fonction des diverses étapes du pré-test.

Descriptions des diverses formes de pré-test

Ruel, Wagner et Gillespie (2016) mentionnent qu'effectuer un pré-test est un moyen essentiel pour identifier les problèmes, réduire les erreurs de mesure, réduire le fardeau du répondant et s'assurer que l'ordre des questions n'influence pas sur la façon dont le répondant répond. De plus, le pré-test est nécessaire afin de déterminer si les questions sont clairement articulées et si les répondants interprètent correctement. Cela permet

[178] Pour de plus amples détails concernant le plan d'analyse préconisé pour s'assurer de la validité et de la fidélité de notre questionnaire, veuillez consulter l'annexe M.

aussi de savoir si les options de réponse sont pertinentes, exhaustives et mutuellement exclusives. Et cela, non seulement selon l'estimation du chercheur, mais aussi du point de vue des répondants (Ruel, Wagner et Gillespie, 2016). Finalement, s'assurer que les chercheurs et les répondants interprètent les questions de la même manière est la plus grande préoccupation dans la conception du questionnaire et le pré-test est l'un des meilleurs moyens de le faire (Converse et Presser 1986; Ruel, Wagner et Gillespie, 2016). En effet, les tests préliminaires peuvent permettre d'identifier des terminologies obscures, des références méconnues et des mots et expressions ambigus que le développeur ne considérait pas initialement comme problématiques, mais qui pourraient confondre le répondant et nuire à la qualité des données et aux taux de réponse (Ruel, Wagner et Gillespie, 2016).

Il existerait des pré-test « qualitatifs » et des pré-test « quantitatifs » (Perneger et al., 2015). Les pré-tests qualitatifs s'effectuent auprès d'experts. Ainsi, les chercheurs demandent à des experts de tester au préalable les items de leur questionnaire en parcourant l'ensemble de ce dernier. L'idée ne serait pas de recueillir les opinions et les croyances de ces experts, mais d'obtenir leur jugement à savoir si les items du questionnaire reflètent vraiment le construit que le chercheur souhaite mesurer (Jansen et Hak, 2005; Ruel, Wagner et Gillespie, 2016). Les experts seraient importants non seulement pour vérifier les construits, mais aussi pour améliorer le style général de l'instrument. Grâce à leur connaissance plus fine de l'étendue du domaine donné, les experts pourraient aider à décider si le questionnaire se lit de manière fluide d'une question à l'autre, suivant ainsi une mise en page logique et intuitive qui réduit le fardeau des répondants et améliore la qualité du questionnaire (Olson, 2010; Ruel, Wagner et Gillespie, 2016).

Selon Olson (2010), les revues d'experts sont fréquemment utilisées comme méthode d'évaluation des questionnaires. Elle a comparé l'efficacité d'un panel de six experts à l'utilisation d'un logiciel pour discerner les questions qui pouvaient poser des

problèmes dans leur formulation. Elle a noté de grandes différences dans les notes des six experts. Malgré le fait que les jugements des experts variaient, leurs évaluations moyennes identifiaient davantage les problèmes reliés à la qualité des items que l'outil informatisé. Selon elle, cela indique qu'un panel d'expert est un bon outil de pré-test.

Ruel, Wagner et Gillespie (2016) suggèrent 4 stratégies plus précises pouvant être utilisées pour conduire un pré-test qualitatif. La première stratégie est le « codage de comportement » (*coding behavior*) qui consiste à observer le participant pendant qu'il répond aux questions. Il faudrait être à l'affût de ses moments de confusions, d'hésitations ou de frustration lorsqu'il remplit le questionnaire. Après la complétion, le chercheur note les items non répondus, les réponses effacées, les erreurs ou n'importe quelles traces physiques d'hésitation.

La seconde stratégie est l'entretien cognitif (*cognitive interview*). Le chercheur encourage le répondant à penser à voix haute et à exprimer ses pensées ou ses réactions mentales, c'est-à-dire de narrer ses processus mentaux lorsqu'il remplit le questionnaire.

La troisième stratégie est le débriefing ou bilan individuel (*individual debriefing assessment*), c'est-à-dire que le chercheur fait un bilan avec le répondant après que celui-ci ait rempli le questionnaire.

La quatrième stratégie est le débriefing ou bilan de groupe (*individual debriefing assessment)* qui consiste à regrouper tous les répondants afin de discuter de l'instrument.

Finalement, il y a le pré-test « quantitatif ». Ce dernier doit être effectué sur un sous-échantillon de la population de l'échantillon final (Ruel, Wagner et Gillespie, 2016). Ainsi ces répondants doivent correspondent au profil culturel et démographique de

l'échantillon plus large ciblé. Ce qui veut dire que le groupe de répondants au pré-test doit englober certaines variations du futur échantillon afin de garantir une variété suffisante pour remarquer les problèmes potentiels (Ferketich, Phillips, et Verran, 1993; Ruel, Wagner et Gillespie 2016). De plus, selon Ruel, Wagner et Gillespie (2016), il est important d'utiliser la même technique d'administration lorsque l'on fait un pré-test « quantitatif ».

Plan de notre pré-test et justification de nos choix

En ce qui concerne notre questionnaire, nous avons décidé de faire un pré-test qualitatif plutôt que quantitatif. Le pré-test quantitatif ne nous convenait pas pour plusieurs raisons. Premièrement, il nécessite entre 30 et 100 participants (Ruel, Wagner et Gillespie, 2016). Prenant en compte que la population de serveuse est difficile à rejoindre (Compagnat, 1985; Lapperière, 2014) et que nous avions des critères d'exclusion clairs à respecter, il aurait été ardu d'obtenir ces participants et ensuite d'en obtenir d'autres pour l'étude principale.

De plus, comme le mentionnent Ruel, Wagner et Gillespie (2016), il faut utiliser le même type d'administration pour le pré-test que pour l'étude finale, dans notre cas il s'agit d'un questionnaire par internet. Encore une fois, cela aurait posé des problèmes, car nous aurions eu à développer une méthode pour s'assurer que les participants au pré-test ne répondent pas au questionnaire final. Autrement, cela aurait contaminé nos données à cause du « conditionnement » dû à l'expérience du pré-test (effet du pré-test ou *pretesting effect*) (Richland, Kornell et Kao, 2009; Ruel, Wagner et Gillespie, 2016).

Finalement, Ruel, Wagner et Gillespie (2016) mentionnent qu'il est important de disposer de suffisamment de temps pour effectuer des pré-tests et les modifications

nécessaires. Puisque nous sommes dans le cadre d'une recherche doctorale, que nous avions déjà effectué des entrevues pour déterminer les construits liés aux demandes et aux ressources du métier de serveuse et que la majorité de nos échelles étaient déjà validées, il nous semblait pertinent d'orienter notre choix vers un pré-test qualitatif uniquement.

En effet, les trois préoccupations les plus importantes à propos de notre questionnaire étaient 1) de mesurer ce que nous désirions mesurer, 2) s'assurer que les serveuses comprendraient les questions et les options de réponse et 3) vérifier s'il n'y avait pas des éléments superflus ou manquants. Comme mentionné, ces préoccupations découlaient du fait que nous avions en majorité des échelles déjà couramment utilisées et validées. En effet, nos variables dépendantes (épuisement professionnel et détresse psychologique) ainsi que qu'une variable contrôle (événements graves de vie) sont des questionnaires fiables et valides. Alors, sur les 46 échelles mesurant les demandes et les ressources, de celles-ci, 30 étaient déjà valides et 16 ont été complètement créées. Ces dernières regroupent principalement les demandes physiques et certaines demandes émotionnelles. Ainsi, pour ces raisons, nous avons opté pour des expertes de contenu.

La première étape de notre pré-test a été de rencontrer une experte de contenu des demandes physiques, c'est-à-dire une ergonome du travail qui connaissait le métier de serveuse. Mme Marie-Andrée Lorange, M. Ing., ergonome pour ADP santé et sécurité au travail, a créé un guide concernant les cabarets et les torpilles à la demande de l'Association des restaurateurs du Québec en 2013. Pour ce faire, elle a fait une revue de la littérature ainsi qu'une analyse ergonomique des tâches associées à l'utilisation de ces instruments de travail. Mme Lorange a été contactée le 13 décembre 2017 et une rencontre a été fixée au 15 décembre 2017. Cette rencontre de 1h30 nous a permis d'en apprendre davantage sur l'ergonomie en lien avec le métier de serveuse. Le premier élément ressorti de l'échange est qu'il est difficile de mesurer des tâches physiques

seulement avec un questionnaire autorapporté. Malgré cela, Mme Lorange nous a offert des pistes intéressantes concernant des construits qui étaient manquants dans notre questionnaire (Voir tableau N.2 qui présente les modifications faites au questionnaire). De plus, elle a lu les questions concernant les autres demandes physiques telles que la marche, le transport de charges, la position debout prolongée, les positions penchées et les stresseurs environnementaux. Elle a confirmé que, selon elle, cela reflétait les construits désirés.

La seconde étape a été de rencontrer deux serveuses à l'hiver 2018 avec lesquelles nous avons effectué un débriefing individuel (*individual debriefing assessment*). Ces deux serveuses ont été référées par des connaissances. Nous leur avons demandé de remplir le questionnaire et de noter des commentaires. Par la suite, nous leur avons demandé de la rétroaction face au questionnaire, c'est-à-dire leurs réactions face aux questions, à propos du design du questionnaire et du processus. Les questions ont été revues et discutées avec les participantes. Nous avons porté attention particulièrement aux libellés des questions et au langage utilisé. Nous leur avons aussi demandé si elles croyaient que tout était couvert. Finalement, nous avons demandé si la personne avait des commentaires supplémentaires concernant le questionnaire. Les modifications reliées à cette étape sont indiquées dans le tableau N.2. Cela a permis en autres de préciser des mots et des questions, d'ajouter des choix de réponses à certaines questions ou encore d'ajouter des questions qu'elles trouvaient pertinentes.

La dernière étape a été réalisée auprès de 5 serveuses recrutées dans le cours ORH1163 offert à l'UQAM lors de la session d'hiver 2018. Nous leur avons donné une copie du questionnaire et nous leur avons demandé de le remplir et de noter leurs commentaires sur ce dernier. Celles-ci ont eu comme instruction de 1) nous faire part de leurs commentaires quant à la compréhension des mots, des questions et des réponses, 2) nous mentionner si elles croyaient qu'il manquait des éléments, 3) nous dire si elles avaient des suggestions de modifications. Dans le tableau N.2, nous présentons les

modifications liées à cette étape. Elle nous aura permis, entre autres, d'ajouter des questions à certaines échelles (p. ex. la dissonance émotionnelle), de préciser des expressions et d'ajouter des choix de réponses à certaines questions.

Comme nous pouvons le constater dans le tableau N.1, 6 des 7 participantes au pré-test sont des femmes. Les sujets sont âgés entre 21 ans et 38 ans (moyenne 28,3 ans; écart-type 6,8 ans). Concernant l'état civil, 4 sont célibataires, deux sont en couple et une information est manquante. Finalement, leurs années d'ancienneté varient entre 3 mois et 11 ans (moyenne 4,5 ans; écart-type 4,3 ans).

Tableau N.1

Caractéristiques socio-démographiques des participantes aux pré-test qualitatif

#	Sexe	Âge	Statut	Années d'expérience
1	F	36	Célibataire	11 ans
2	H	38	Célibataire	2 ans et 6 mois
3	F	24	Manquant	1 an et 4 mois
4	F	31	En couple	4 ans
5	F	21	Célibataire	3 mois
6	F	26	Célibataire	10 ans
7	F	22	En couple	2 ans et 6 mois

Finalement, par souci de transparence, le tableau N.2 présente tous les changements effectués au questionnaire lors des trois étapes du pré-test.

Tableau N.2

Modifications effectuées au questionnaire selon les suggestions des participants aux pré-tests.

Étape 1 : Mme Lorange, ergonome.
Modification(s) : Division des questions sur le transport de charge. Q.62 B-C et Q.63 B-C-D-L Raison(s) : Nos questions n'étaient pas suffisamment précises. Elle a proposé de mentionner dans des questions différentes le temps du transport des charges lourdes (courtes versus longues périodes) ainsi que les différentes charges portées (assiettes, cabarets, torpilles et bac à glace).
Modification(s) : Ajout de questions sur l'extension des bras et de la manutention avec les mains. (Q.62 D-F-G-H-I-J et Q63. G et M) Raison(s) : Elle considérait, selon ses connaissances, que ces construits étaient importants.
Modification(s) : Ajout de questions sur les torsions du corps (Q.62 E-F-H) Raison(s) : Elle considérait, selon ses connaissances, que ces construits étaient importants.
Étape 2 : avec 2 serveuses à l'hiver 2018
Modification(s) : Ajout de la question 1 : « Avez-vous travaillé durant les deux dernières semaines comme serveurs-ses? » Ajout de : « en considérant les deux dernières semaines » à toutes les questions (sauf le questionnaire Nordique).

Raison(s) : Une serveuse nous a demandé à quelle période faisait référence le questionnaire. Elle mentionnait avoir de la difficulté à se situer temporellement. De plus, une des serveuses nous a mentionné que nous pouvions, selon la saison, avoir des serveuses qui seraient saisonnières, mais qui n'aurait pas commencé à travailler. Cette question permettrait de départager celles qui avaient travaillé dans les deux dernières semaines afin de mieux mesurer nos variables.

Modification(s) : Ajout de la date de complétion du questionnaire.

Raison(s) : L'ajout de cette question permet de savoir quand le questionnaire a été rempli. Sachant que l'achalandage diffère, cela nous semblait pertinent.

Modification(s) : Changement de la question : « Êtes-vous considérez à temps plein ou temps partiel » pour la Q. 13 : « Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ? » Ajout de la Q. 14 : « Combien de jours travaillez-vous en moyenne par semaine? »

Raison(s) : Dans le pré-test 1, les 2 serveuses nous ont mentionné qu'en bas de 20-25 heures par semaine, la serveuse était souvent considérée comme travaillant à temps partiel. Une serveuse considérée à temps plein ferait généralement en moyenne 30 heures. Elles ont mentionné que plus de 30 heures serait une très grosse semaine de travail. Nous avons reformulé la Q. 12 en ce sens. De plus, nous avons ajouté une question (Q.13) sur le nombre de jours travailler par semaine. Il nous semblait que 23 heures en 2 jours en comparaison avec 23 heures en 5 jours pourrait avoir un impact.

Modification(s) : Ajout du quart de travail de nuit à la Q.15

Raison(s) : Prendre en compte les restaurants ouverts 24 heures.

Modification(s) : Précisions sur les types de quarts de travail à la Q.17

Raison(s) : Les serveuses du prétest nous ont expliqué plus en détail le type de quart de travail possible dans un restaurant. Nous avons pris cela en compte afin d'ajouter et de préciser les différents types de quarts de travail.

Modification(s) : Nous avons ajouté des types de restaurants à la Q.18, tels que les restaurant déjeuners.

Raison(s) : Les serveuses du prétest nous ont informée sur d'autres types de restaurants possibles. Nous avons pris cela en compte et nous avons ajouté des choix de réponse.

Modification(s) : À la Q.21 portant sur les études, nous avons ajouté un choix de réponse pour les études à temps plein ou à temps partiel.

Raison(s) : Cette idée a été proposée par une serveuse qui est à temps plein aux études. Elle considérait que cela pouvait avoir une incidence sur l'épuisement.

Modification(s) : Question sur les règles du travail émotionnel prescrites par l'emploi, Q. 30. Modifications de la question, des sous-questions et des choix de réponses.

Raison(s) : Cette question a posé de nombreux problèmes, car les deux serveuses ne la trouvaient pas claire autant au niveau de la question globale en elle-même qu'au niveau des choix de réponse.
Les deux serveuses ont mentionné ne pas comprendre la question même après deux relectures, car elles trouvaient les items trop longs.
Après une explication de la question, elles ont suggéré de simplifier les mots.
De même, elles ne comprenaient pas ce que signifiait une culture d'entreprise et l'éthique de la profession qui n'est pas explicite selon eux.

La formulation de la question a donc été modifiée.

La question originale était : « Dans de nombreux postes où l'on est en contact avec la clientèle, il est nécessaire de gérer de manière précise ses propres émotions et les émotions des autres afin d'exécuter ses tâches avec succès. La manière dont ceci est régulé est cependant différente d'un lieu de travail à l'autre. Comment se déroulent-elles sur votre lieu de travail? »

La question modifiée est : « Dans différents milieux de travail où l'on est en contact avec la clientèle, il y a des normes et/ou des règles qui sont parfois dites et parfois non dites concernant la manière dont vous devez gérer vos émotions et celles des clients dans le cadre de vos fonctions. Comment cela se déroule-t-il sur votre lieu de travail? ».

De plus, nous avons supprimé la répétition de la question générale à chaque sous-question.

En effectuant ces changements, nous avons constaté que l'item E (EN5-FEWS original : « La mise en œuvre de telles règles est indispensable pour atteindre le succès professionnel ») n'était pas formulé de la même manière que les autres items. Nous avons donc isolé et reformulé la question (Q.29 dans le questionnaire final : « Croyez-vous que la mise en place de règles et/ou de normes concernant la manière dont vous gérez vos émotions et celles du client est importante pour atteindre les objectifs de travail? »).

À la sous question Q30.B, la sous question originale du FEWS mentionne « formation continue » organisée par l'entreprise. Les serveuses ont mentionné

ne pas comprendre le terme « continue ». Nous avons simplifié par « formation » organisée par l'entreprise.

À la sous-question Q30.D, nous avons ajouté une précision : « on se comporte comme ça dans notre restaurant » afin de faciliter la compréhension du terme « culture d'entreprise ».

À la sous-question Q30.F, nous avons changé la formulation de l'item F du questionnaire final. « Attentes sociales » sont devenues les « attentes de la société » dans un souci de simplification.

Finalement, le choix de réponse de la question originale du FEWS utilisait le verbe « convenir » que nous avons changé pour « appliquer » pour faciliter la compréhension suite à la suggestion des serveuses.

Modification(s) : Reformulation de la question 31
Voici le choix de réponse de la question originale du FEWS: « Vous recevez des consignes précises de votre organisation concernant si et quand vous devez montrer des émotions spécifiques à l'égard des clients. »
Notre reformulation : « Vous recevez des consignes précises de votre organisation concernant la possibilité et le moment où vous devez montrer des émotions spécifiques à l'égard des clients. »
Le « si et quand » ont été détaillés.

Raison(s) : Les serveuses du prétest ne comprenaient pas le choix de réponse.

Modification(s) : Changement du mot « prescrit(es) » dans les questions du FEWS.

Raison(s) : Les serveurs du prétest ne comprenaient pas ce mot. Nous avons changé ce mot pour « imposé(es) ».
Modification(s) : Changement de syntaxe (ou ponctuation?) à la question 35 « Dans votre travail, en règle générale il est important d'éviter de montrer des émotions intenses, négatives ou positives, à l'égard des clients. » est devenu « Dans votre travail, en règle générale il est important d'éviter de montrer des émotions intenses (négatives ou positives) à l'égard des clients. » Raison(s) : Meilleure syntaxe de la phrase pour une meilleure compréhension.
Modification(s) : Ajout d'un mot à la question 37-A Ajout du mot « gentillesse » afin de peaufiner les exemples. Raison(s) : les serveuses ne connaissaient pas la différence entre sympathie et amabilité.
Modification(s) : Précision du mot réprimer à la question 47-G. Nous avons expliqué entre parenthèses le verbe réprimer, c'est-à-dire « empêcher d'exprimer ». Raison(s) : les serveuses ne comprenaient pas.
Modification(s) : Modification des pronoms à la question 47-I. Nous avons changé « on se sent indifférent » par « vous vous sentez indifférent(e) ». Raison(s) : Selon les serveuses du prétest, cela leur permettait de se sentir plus concernées.

Modification(s) : Ajout d'un mot aux questions 45 et 46. Nous avons donc ajouté le mot « direct » et « directement » aux questions pour spécifier clairement la question.

Raison(s) : Cette question a posé de nombreuses questions de la part des serveurs lors du prétest. Que considérez-vous comme un contact? Est-ce qu'aller chercher une soupe pour un client est un contact?

Modification(s) : Ajout de la question 48 (items A à C).

Raison(s) : À la suite du prétest avec ces deux serveuses, ces dernières nous ont dit ne jamais entendre parler de règles liées aux émotions dans leur milieu de travail. Ils ne comprenaient pas la pertinence de plusieurs questions du FEWS. Cela s'explique par l'aspect invisible des demandes émotionnelles tel que mentionné dans la recension des écrits. Elles nous ont dit que les demandes des gestionnaires étaient plutôt générales comme « soit professionnelle » ou encore « arrête de chialer » ou « ne sois pas négative ». Nous avons donc convenu d'ajouter des questions en lien avec ce genre de demandes. Nous croyons cela pertinent dans la mesure où les serveuses se sentaient davantage concernées par ce genre de question.

Modification(s) : Ajout de la question 48 (items D et E).

Raison(s) : À la suite du prétest avec ces deux serveuses, ces dernières nous ont dit ne jamais entendre parler de règles liées aux émotions dans leur milieu de travail, mais qu'il y avait beaucoup de règles concernant l'habillement. Nous avons donc ajouté ces questions.

Modification(s) : Questions supplémentaires 53 (J-K).

Raison(s) : Les serveurs ont proposé d'autres exemples pour la question sur les demandes physiques tels que marcher rapidement ou lentement. Nous avons trouvé cela pertinent.

Modification(s) : Ajout de sous-question à la question 69 (A, B, C).

Raison(s) : En discutant de la question 69 sur le salaire et les pourboires, une serveuse nous a mentionné que pour elle il y avait une différence entre le pourboire et le salaire. Que cela devrait être séparé selon elle. Nous avons donc fait trois sous questions.

Modification(s) : Ajout de sous-questions à la question 64.

Raison(s) : Les serveurs du prétest nous ont mentionné travailler sur « un chantier de construction » à cause des planchers glissants, des risques de collisions, etc. Nous avons décidé d'ajouter des choix de réponse en lien avec ces affirmations (chaleurs, froids, contraste de température, espaces contraignants, planchers glissants, obstacles à contourner, collisions avec d'autres personnes, autres)

Modification(s) : Modifications aux items de Karasek à la question 61.
« Les gens avec qui je travaille » est devenu « mes collègues ». De plus, l'item C a été modifié aussi. Plutôt que « les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles » nous avons remplacé par « Certains de mes collègues ont des attitudes hostiles ».

Raison(s) : Les serveuses trouvaient que ce serait plus clair avec le terme « collègues ». De plus, les serveurs nous ont mentionné que ce n'est jamais tous les collègues, mais certains qui peuvent avoir des attitudes hostiles.

Modification(s) : Modification d'une redondance à la Q.70 sur les douleurs physiques. Le choix était : NON? -OUI? - Si oui, côté droit? - Si oui, côté gauche?. Nous avons enlevé le choix OUI, puisqu'il se retrouve dans les deux autres choix suivants.

Raison(s) : Une serveuse nous a fait remarquer que le choix de réponse était redondant.

Étape 3 réalisée auprès de 5 serveuses à l'hiver 2018

Modification(s) : Ajout de questions sur la dissonance émotionnelle (Q.49 A à F).

Raison(s) : Une serveuse nous a mentionné que ce n'est pas pour avoir l'air neutre que les serveuses réprimaient leurs émotions (Q. 47G FEWS), mais pour avoir l'air de bonne humeur. Nous avons donc ajouté des questions précises sur la suppression des émotions pour en démontrer d'autres.

Modification(s) : Ajout d'exemples à certaines sous-questions. Par exemple, à la Q.51B : garder des informations en tête qui sont difficiles à se rappeler? (p. ex. : quantité, commandes, nomes, normes, ingrédients, etc.)

Raison(s) : Une serveuse nous a suggéré que des exemples seraient pertinents à la compréhension.

Modification(s) : Mettre le « dernier mois » de la Q.70 en gras et majuscule.

Raison(s) : La serveuse a suggéré cela afin que les répondants ne se trompent pas avec le « deux semaines » pour les autres questions.

Modification(s) : Ajout d'une précision avant de répondre aux questions sur le métier de serveuse : « Les questions suivantes concernent uniquement le métier de serveur-se » Raison(s) : Cela ferait un rappel pour les personnes ayant un second emploi différent.
Modification(s) : Q.6 sur le niveau de scolarité, nous avons ajouté : « dernier niveau de scolarité obtenu ». Raison(s) : Une serveuse nous a demandé si elle devait considérer son année en cours ou ce qu'elle avait de terminer.
Modification(s) : Q. 25 sur le salaire. Nous avons changé « après impôt » pour « après déductions des impôts ». Raison(s) : Une serveuse a mentionné ne pas être certaine de comprendre.
Modification(s) : Uniformisation de tous les masculins-féminins dans tout le questionnaire. Par exemple, « fatigué(e) » est devenu « fatigué-e » et « obligé(e) » est devenu « obligé-e ». Raison(s) : On nous a fait remarquer qu'il y avait des disparités ainsi que des coquilles.
Modification(s) : Élimination d'un doublon (Q.34) Raison(s) : On nous a fait remarquer que cette question dédoublait.
Modification(s) : Recommandations pour répondre au questionnaire : 2e paragraphe. Changement du mot « problématique » par « situation ». Raison(s) : Mot provenant d'un langage plus commun et plus facile à comprendre.

Modification au questionnaire en ligne
Modification(s) : Ajout d'une question au questionnaire en ligne seulement : Dans quel pays pratiquez-vous le métier de serveur.se? Raison(s) : Nous avons ajouté cette question, car nous savions que notre marketing internet pour notre questionnaire pouvait rejoindre d'autres pays francophones et nous ne voulions pas contaminer notre échantillon.
Dans le prochain segment, nous présentons en rafale des commentaires qui étaient inscrits sur les copies reçues.
• Les questions sur la « conscience périphérique » ont été qualifiées d'excellentes par une serveuse. Elles représentaient bien des tâches auxquelles elle n'avait pas pensé. • Question où l'on demande si la serveuse est assise longtemps (typique ou non) : « on ne s'assoit jamais », c'est non pertinent. Nous avons quand même décidé de la garder, car elle permettait une comparaison avec celle mentionnant être debout longtemps. • On nous mentionne : « je ne suis pas certaine de comprendre les questions sur les émotions négatives ou neutres. En général, on ne doit pas montrer d'émotions négatives envers le client ». Ceci est une petite note pour réaffirmer les règles de sentiment et d'affichage des émotions. • Une serveuse confirme que les questions sur la mémorisation sont pertinentes. • Aucune question ou commentaire concernant les questions sur les normes émotionnelles comme lors du 1er pré-test. • Parfois, on a mentionné : les questions sur les pauses ne s'appliquent pas. Nous n'avons aucune pause tout simplement.

- Question d'une étudiante-serveuse : quand on pense aux questions, pense-t-on seulement à notre travail ou aussi à l'école?
- Une serveuse confirme que les questions sur les douleurs sont très pertinentes.
- Une serveuse confirme que les questions sur les valeurs sont très pertinentes, mais qu'elle en ajouterait. Par ex. : Est-ce que mon superviseur m'influence à utiliser un comportement qui dévie de mes valeurs? Est-ce que je dois désobéir à mon superviseur afin de suivre mes valeurs (refusé, car questionnaire déjà volumineux).
- Dernier commentaire recueilli par plusieurs des serveuses ayant commenté notre questionnaire : elles ne réalisaient pas l'ampleur de leurs tâches.

RÉFÉRENCES

Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. Dans S.L. Sauter et L.R. Murphy (dir.), *Organizational risk factors for job stress,* (p. 371-380). American Psychological Association.

Aiken, L. H., Clarke, S. P, Sloane, D. M., Sochalski, J., et Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction, *The Journal of the American Medical Association,* 288 (16)*,* 1987-1993.

Altıok, P. (2011). Applicable vision, mission and the effects of strategic management on crisis resolve. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *24*, 61-71. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.057

Altmann, E. M., et Trafton, J. G. (2004). Task Interruption: Resumption Lag and the Role of Cues. *Proceedings of the Annual Meeting of the Cognitive Science Society*, *26*(26), 43-48.

American Psychiatric Association. (2015). *DSM-5 : manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (traduit par J.-D. Guelfi et M.-A. Crocq; 5e éd.). Elsevier Masson.

Andela, M., Truchot, D., et Borteyrou, X. (2015). Emotional labour and burnout: Some methodological considerations and refinements. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, *47*(4), 321-332. https://doi.org/10.1037/cbs0000024

Andrea, S. B., Messer, L. C., Marino, M., et Boone-Heinonen, J. (2018). Associations of Tipped and Untipped Service Work With Poor Mental Health in a Nationally Representative Cohort of Adolescents Followed Into Adulthood. *American Journal of Epidemology*, *187*(10), 2177–2185. https://doi.org/10.1093/aje/kwy123

Andrieu, F., Bonnefoy, P., Bruneteau, P., Expert, C., Guinel, P., Gunther-Martin, F., Hess, C., Joly, R., Knab, A., Van Brederode, A., et Alcouffe, J. (1995a). Enquête sur les serveurs en restauration. *Cahier de Médecine Interprofessionnelle*, 35(2), 171-177.

Andrieu, F., Bonnefoy, P., Bruneteau, P., Expert, C., Guinel, P., Gunther-Martin, F., Hess, C., Joly, R., Knab, A., Van Brederode, A., et Alcouffe, J. (1995b). Étude

du poste de serveur en restauration : Le « coup de feu » : Mythe ou réalité? *Cahier de Médecine Interprofessionnelle*, (2), 163-170.

Anonyme (2014). *À bas les restraurants: la critique d'un travailleur de l'industrie alimentaire.* Prole.info (Éd.). PM Press.

Anton, C. (2009). The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology, 44*(3), 187–194

Arendt, S. W., Roberts, K. R., Strohbehn, C., Ellis, J., Paez, P., et Meyer, J. (2012). Use of qualitative research in foodservice organizations : A review of challenges, strategies, and applications. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *24*(6), 820-837. https://doi.org/10.1108/09596111211247182

Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., et Law, R. (2018). Work environment and well-being of different occupational groups in hospitality: Job Demand–Control–Support model. *International Journal of Hospitality Management*, *73*, 1-11. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.010

Ashforth, B. E., et Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, *18*(1), 88-115.

Association des restaurateurs du Québec (ARQ). (2020). *Portrait de l'industrie*. https://restauration.org/portrait-de-lindustrie

Association des restaurateurs du Québec (ARQ). (2020). *Normes du travail*. https://restauration.org/normes-du-travail

Avril, C., & Vacca, I. R. (2020). Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail. *Travail, genre et societes*, (1), 85-102. https://www.cairn.info/journal-travail-genre-et-societes-2020-1-page-85.htm

Azar, O. H. (2003). The implications of tipping for economics and management. *International Journal of Social Economics*, *30*(10), 1084-1094. https://doi.org/10.11008/03068290310492878

Azar, O. H. (2004). The history of tipping—From sixteenth-century England to United States in the 1910s. *The Journal of Socio-Economics*, *33*(6), 745-764. https://doi.org/10.1016/j.socec.2004.09.043

Bacharach, S. B., Bamberger, P., et Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, *12*, 39-53.

Baddeley, A. (1986). *Working memory.* Clarendon Press/Oxford University Press.

Bakker, A. B., et Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328. https://doi.org/10.1108/02683940710733115

Bakker, A. B., et Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources Theory. Dans P.Y. Chen et C. L. Cooper (dir.), *Work and Wellbeing: Wellbeing: A Complete Reference Guide* (vol. 3, p. 1-28). John Wiley et Sons, Ltd. https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019

Bakker, A. B., et Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, *22*(3), 273-285. https://doi.org/10.1037/ocp0000056

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. https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274

Bakker, A. B., et Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, *13*(4), 423-440. https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.423

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. https://doi.org/10.1002/hrm.20004

Bakker, A. B., Demeroutti, E., et Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 2*, 170-180. https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170

Barker, C., Pistrang, N., et Elliott, R. (2015). *Research methods in clinical psychology: An introduction for students and practitioners* (3e ed.). John Wiley and Sons.

Beaud, S. et Weber, F. (2003). *Guide de l'enquête de terrain*. La Découverte.

Beauregard, L., et Dumont, S. (1996). La mesure du soutien social. *Service social*, *45*(3), 55-76. https://doi.org/10.7202/706737ar

Bédard, M. et Grignon, L. (2000). *Aperçu de l'évolution du marché du travail au Canada de 1940 à nos jours*. https://nanopdf.com/download/aperu-de-levolution-du-marche-du-travail-au-canada-de-1940-a_pdf#

Bégin-Caouette, O. (25 janvier, 2018). *Les méthodes mixtes : Le meilleur des deux mondes!* (Formation) Centre interuniversitaire de Recherche sur la science et la technologie (CIRST). Université du Québec à Montréal.

Behson, S. J., Eddy, E. R., et Lorenzet, S. J. (2000). The importance of the critical psychological states in the job characteristics model: A meta-analytic and structural equations modeling examination. *Current Research in Social Psychology*, *5*(12), 170-189.

Bekinschtein, T. A., Cardozo, J., et Manes, F. F. (2008). Strategies of Buenos Aires Waiters to Enhance Memory Capacity in a Real-Life Setting. *Behavioural Neurology*, *20*(3-4), 65-70. https://doi.org/10.1155/2008/621964

Bellerose, C., Lavallée, C., Chénard, L., et Levasseur, M. (1995). *Et la santé, ça va en 1992-1993? Rapport de l'Enquête sociale et de santé 1992-1993. Vol. 1*. Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Bernaud, J. L. (2007). *Introduction à la psychométrie*. Dunod.

Bernier et Bisson (2011). Cadre de référence en matière de non-violence. CHU Ste-Justine. www.chusj.org

Bernier, J.-J., et Pietrulewick, B. (1997). *La psychométrie: traité de mesure appliquée*. Gaétan Morin Éditeur.

Bianchi, R., Schonfeld, I. S., et Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, *36*, 28-41. https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004

Blanchet, A., et Gotman, A. (2015). *L'entretien.* Édition Armand Collin.

Boles, J. S., et Babin, B. J. (1996). On the Front Lines: Stress, Conflict, and the Customer Service Provider. *Journal of Business Research*, *37*, 41-50.

Bosma, H., Stansfeld, S. A., et Marmot, M.G. (1998). Job Control, Personal Characteristics, and Heart Disease. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*(4), 402-409.

Boudoukha, A. H. (2009). *Burn-out et traumatismes psychologiques*. Dunod.

Bourbonnais, R., Brisson, C., Moisan, J., et Vézina, M. (1996). Job strain and psychological distress in white-collar workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment et Health*, *22*(2), 139-145.

Bourbonnais, R., Comeau, M., Vézina, M., et Dion, G. (1998). Job Strain, Psychological Distress, and Burnout in Nurses. *American Journal of Industrial Medicine*, *34*, 20-28.

Bourbonnais, R., Comeau, M., Viens, C., Brisson, C., Laliberté, D., Malenfant, R., et Vézina, M. (1999). La vie professionnelle et la santé des infirmières depuis la transformation du réseau de la santé. *Santé mentale au Québec*, *24*(1), 136-153. https://doi.org/10.7202/031589ar

Boyer, R., Préville, M., Légaré, G., et Valois, P. (1993). La détresse psychologique dans la population du Québec non institutionnalisée: résultats normatifs de l'enquête Santé Québec. *La Revue canadienne de psychiatrie, 38,* 339-343.

Boyes, W. J., Stewart Mounts, Jr., W., et Sowell, C. (2004). Restaurant Tipping: Free-Riding, Social Acceptance, and Gender Differences. *Journal of Applied Social Psychology*, *34*(12), 2616-2628.

Bradley, H. B. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Crime et Delinquency, 15*, 359-370.

Bresò, E., Salanova, M., et Schaufeli, W. B. (2007). In search of the "third dimension" of burnout: efficacy or inefficacy? *Applied Psychology: An International Review, 56(3)*, 460–478. https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00290.x

Brom, S. S., Buruck, G., Horváth, I., Richter, P., et Leiter, M. P. (2015). Areas of work life as predictors of occupational health–A validation study in two German samples. *Burnout Research, 2*(2-3), 60-70. https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.05.001

Brotheridge, C. M., Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60,* 17-39. https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815

Brotheridge, C. M., et Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*(1), 57-67. https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57

Brotheridge, C. M. et Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*, 365–379.

Brouwers, A., et Tomic, C. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacity in classroom management. *Teaching and Teacher Education, 16*, 239-253.

Brun, J.-P., Biron, C., Martel, J., et Ivers, H. (2003). *Évaluation de la santé mentale au travail : Une analyse des pratiques de gestion des ressources humains* (R-342). IRSST.

Brun, J. P., et Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail: analyse d'un concept riche de sens. *Gestion,* 30(2), 79-88. https://www.cairn.info/revue-gestion-2005-2-page-79.htm

Bryman, A. (2004). *Triangulation and measurement*. Department of Social Sciences, Loughborough University.

Cabanac, M. (1971). Physiological role of pleasure. *Science*, *173*(4002), 1103-1107. https://doi.org/10.1126/science.173.4002.1103

Caesens, G., et Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *European Review of Applied Psychology*, *64*(5), 259-267. https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.08.002

Cahour, B., et Pentimalli, B. (2005). Conscience périphérique et travail coopératif dans un café-restaurant. *Activités*, *2*(1), 50-75. https://doi.org/10.4000/activites.1578

Campenhoudt, L. V., et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (s. d.). *Troubles musculo-squelettiques liés au travail (TMSLT)*. https://www.cchst.ca/oshanswers/diseases/rmirsi.html

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. (2016). *Entrevues qualitatives : Un tour d'horizon*. https://www.cymh.ca/Modules/ResourceHub/?id=c17d07d0-6432-4d01-9bc3-04b1afd75f66&lang=fr

Chase, W. G., et Ericsson, K. A. (1981). *Skilled Memory* (AD-A114635). Technical Report No. 5.Carnegie-Mellon University. Department of psychology

Chen, W.-H., et Mehdi, T. (2018). *Évaluation de la qualité des emplois au Canada : Une approche multidimensionnelle*. N.11F0019M. Statistique Canada. https://www.deslibris.ca/ID/10099132

Chevalier, N. (2010). Les fonctions exécutives chez l'enfant : Concepts et développement. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, *51*(3), 149-163. https://doi.org/10.1037/a0020031

Chevrier, N. (2009). *Adaptation québécoise de l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)* [Thèse doctorale, Université du Québec À Montréal]. https://archipel.uqam.ca/2481/

Chi, N.-W., Grandey, A. A., Diamond, J. A., et Krimmel, K. R. (2011). Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion. *Journal of Applied Psychology*, *96*(6), 1337-1346. https://doi.org/10.1037/a0022884

Chyuan, J.-Y. A., Du, C.-L., Yeh, W.-Y., et Li, C.-Y. (2004). Musculoskeletal disorders in hotel restaurant workers. *Occupational Medicine*, *54*(1), 55-57. https://doi.org/10.1093/occmed/kqg108

Cloutier-Villeneuve, L. (2017). *La qualité de l'emploi au Québec : Développements conceptuels et création d'une typologie : état actuel de la réflexion*. Institut de la statistique du Québec. http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/3239646

Cloutier-Villeneuve, L. (2018). *Écarts de rémunération entre les femmes et les hommes au Québec: perspectives au regard des différences de composition de la main-d'œuvre*. Institut de la statistique du Québec (ISQ). http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01680FR_Flash_Info_Remun2018M03F00.pdf

Cloutier-Villeneuve, L., et Rabemananjara, J. (2016). *Cap sur le travail et la rémunération : Portrait de la situation des Québécoises sur le marché du travail au cours des 35 dernières années* (Publication no 2). Institut de la statistique du Québec. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/bulletins/cap-remuneration-201603.pdf

Cloutier, E., Lippel, K., Boulianne, N., et Boivin, J.-F. (2011). Chapitre 2 : Description des conditions de travail et d'emploi au Québec. Dans M. Vézina, E. Cloutier, S. Stock, K. Lippel, É. Fortin, A. Delisle, M. St-Vincent, A. Funes, P. Duguay, S. Vézina, et P. Prud'homme (dir.), *Enquête québécoise sur des conditions de*

travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) (p. 59-158). IRSST.

Collange, J., Tavani, J.-L., et Soula, M.-C. (2013). Regards croisés sur le burn-out : Aspects médicaux et psychologiques. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, *74*(1), 35-43. https://doi.org/10.1016/j.admp.2012.12.001

Colligan, T.W. et Higgins, E. M. (2005). Workplace Stress: etiology and consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health, 21(2)*, 89-97. https://doi.org/10.1300/J490v21n02_07

Commission de la santé et de la sécurité du travail du Canada. (2012). *La nécessité d'investir dans la santé mentale au Canada*. https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/media/3179

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2019). *Horaire de travail*. https://www.cnt.gouv.qc.ca/salaire-paie-et-travail/horaire-de-travail/index.html

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2020). *Historique du salaire minimum.* https://www.cnt.gouv.qc.ca/salaire-paie-et-travail/salaire/historique-du-salaire-minimum/

Compagnat, M. (1985). Le monde de l'hébergement et de la restauration. *Santé mentale au Québec*, *10*(2), 114-120. https://doi.org/10.7202/030297ar

Condomines, B., et Hennequin, E. (2013). Étudier des sujets sensibles: les apports d'une approche mixte. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme et Entreprise*, (1), 12-27. https://www.cairn.info/revue-rimhe-2013-1-page-12.htm

Conference Board du Canada. (2016). *L'empreinte des problèmes de santé mentale : Des cerveaux sains au travail*. https://www.conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=7708&AspxAutoDetectCookieSupport=1

Converse, J. M. (1986). *Survey Questions Handcrafting the Standardized Questionnaire*. Stanley Presser. Université du Maryland, SAGE Publications, Inc, 80 p.

Conway, E., Fu, N., Monks, K., Alfes, K., et Bailey, C. (2016). Demands or resources? The relationship between HR practices, employee engagement, and emotional

exhaustion within a hybrid model of employment relations. *Human Resource Management*, *55*(5), 901-917. https://doi.org/10.1002/hrm.21691

Cortina, J. M. (1993). What Is Coefficient Alpha ? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, *78*(1), 98-104.

Cossette, M. (2016). Emotional Labor through the Lens of Self-Determination Theory. Dans M. Gagné (dir.) *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory*. (p.259-275) Oxford University Press.

Cossette, M., et Hess, U. (2012). Emotion Regulation Strategies among Customer Service Employees : A Motivational Approach. Dans N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, et W. J. Zerbe (Éds.), *Research on Emotion in Organizations* (Vol. 8, p. 329-352). Emerald Group Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/S1746-9791(2012)0000008017

Côté, S., et Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit: EMOTIONAL REGULATION. *Journal of Organizational Behavior*, *23*(8), 947-962. https://doi.org/10.1002/job.174

Coulacoglou, C., et Saklofske, D. H. (2017). *Psychometrics and psychological assessment: Principles and applications*. Elsevier/AP, Academic Press, an imprint of Elsevier.

Coutrot, T. (2018). *Travail et bien-être psychologique : L'apport de l'enquête CT-RPS 2016*. https://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/etudes-et-syntheses/documents-d-etudes/article/travail-et-bien-etre-psychologique

Cox, T., Griffiths, A. et Rial-González, E. (2006). Recherche sur le stress au travail. *Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.* ISBN 92-95007-89-https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiKkYuexcPrAhXRg-AKHeHjAqQQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fosha.europa.eu%2Ffr%2Fpublications%2Freport-research-work-related-stress&usg=AOvVaw3iGvKxzqNIaKgzOz6Sw4kA

CQRHT : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. (2010). *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010*. http://www.cqrht.qc.ca/images/documents/Diagnostic_sectoriel_Avr_21_2010_Final_corr.pdf

CQRHT : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. (2017). *Perspectives sectorielles du marché du travail-Horizon 2017-2021 : Secteur du tourisme.* https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/11/Persp-sect-mt-2017-2021.pdf

CQRHT : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. (2018). *Rapport : Diagnostic sur l'offre et la demande de main-d'œuvre étudiante et de jeunes travailleurs dans l'industrie touristique*. https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/09/RapportCQRHT-final.pdf?fbclid=IwAR1YZRPuCq1I_rhi9-L9qq-RD2rnUOQ1GwrkW0kH3ZuC3aUR9f6RYU6_boQ

CQRHT : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. (2019). *Le tourisme et sa main-d'œuvre*. https://cqrht.qc.ca/portrait-de-lindustrie-touristique/donnees-industrie-touristique/

CQRHT et ARQ. (2016). *Enquête auprès des travailleurs et travailleuses de la restauration*. https://cqrht.qc.ca/enquete-aupres-des-travailleurs-de-la-restauration/

Crawford, E. R., LePine, J. A., et Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout : A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, *95*(5), 834-848. https://doi.org/10.1037/a0019364

Creswell, J. W. (2015). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE.

Creswell, J. W., et Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3e ed.). SAGE.

Crompton, S. (2003). Événements traumatisants. *Tendances sociales canadiennes, Statistique Canada No 11, 8*, 7-10. https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-008-x/2002004/article/6494-fra.pdf

Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass.

Dagenais et Ridde (2015). Le transfert des connaissances scientifiques, « c'est bien, mais c'est pas encore arrivé… ». Acfas Magazine. https://www.acfas.ca/publications/magazine/2015/11/transfert-connaissances-scientifiques-c-est-bien-c-est-pas-encore

Damak, L., Hajoui, Y., et Grenier, A. (2012). *Le marché du travail et l'emploi par industrie au Québec 2012-2016*. https://emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_imt_marche-travail_par-industrie_2012-2016.pdf

DeBell, B. (2006). What all applied psychologists should know about work. *Professional Psychology: Research ans Practice, 37*, 325-333.

De Jonge, J., et Dormann, C. (2006). Stressors, resources, and strain at work: A longitudinal test of the Triple-Match Principle. *Journal of Applied Psychology, 91*(6), 1359-1374

Dejours, C. (1992). Entre souffrance et réappropriation. Le sens du travail. *Politis, La revue*, 8, 19-24.

Dejours, C. (2007). Vulnérabilité psychopathologique et nouvelles formes d'organisation du travail (approche étiologique). *L'information psychiatrique*, *83*(4), 269-275. https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2007-4-page-269.htm

Dejours, C., et Delory-Momberger, C. (2010). Le travail entre souffrance individuelle, intelligence collective et promesse d'émancipation. *Le sujet dans la cité*, (1), 59-72. https://www.cairn.info/revue-le-sujet-dans-la-cite-2010-1-page-59.htm

De la Vega, X. (2012, novembre). Yves Clot / Christophe Dejours : Plaisir et souffrance au travail, deux regards. *Sciences humaines*, (242), 44-45. https://www.scienceshumaines.com/yves-clot-christophe-dejours-plaisir-et-souffrance-au-travail-deux-regards_fr_29542.html

Delecta, P. (2011). Work life balance. *International Journal of Current Research*, *3*(4), 186-189.

Demerouti, E. (1999). *Burnout: eine Folge konkreter Arbeitsbedingungen bei Dienstleistungsund Produktionstätigkeiten* (Burnout: a consequence of specific working conditions in human services and production work). Peter Lang, Frankfurt/Main.

Demerouti, E., et Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. Dans *Handbook of stress and burnout in health care* (Nova Science). http://www.psicopolis.com/burnout/bumesur.pdf

Demerouti, E., et Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: challenges for future research. *Journal of Industrial Psychology, 37(2)*, 1-9. https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974

Demerouti, E., et Nachreiner, F. (1999). Burnout as an outcome of job demands, job resources and specific short-term consequences of strain. Paper presented at the 5th European Conference on Organizational Psychology and Health Care, Ghent, Belgium.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., et Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology,* 11(4), 423-441. https://doi.org/10.1080/13594320244000274

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. https://psycnet.apa.org/buy/2001-06715-012

Demerouti, E., Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., et Kantas, A. (2003). The Convergent Validity of Two Burnout Instruments. *European Journal of Psychological Assessment*, *19*(1), 12-23. https://doi.org/10.1027//1015-5759.19.1.12

Demerouti, Evangelia, 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. https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01496.x

Dempsey, P. G., et Filiaggi, A. J. (2006). Cross-sectional investigation of task demands and musculoskeletal discomfort among restaurant wait staff. *Ergonomics*, *49*(1), 93-106. https://doi.org/10.1080/00140130500415225

Département de sociologie de Harvard. (2018). *Strategies for Qualitative Interviews*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjSrL6MyMPrAhVoZN8KHVJIDmYQFjABegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fsociology.fas.harvard.edu%2Ffiles%2Fsociology%2Ffiles%2Finterview_strategies.pdf&usg=AOvVaw3qtdLcSXlvpoyzo9WlLWhh

Dermody, M. B., Young, M., et Taylor, S. L. (2004). Identifying Job Motivation Factors of Restaurant Servers: Insight for the Development of Effective Recruitment and Retention Strategies. *International Journal of Hospitality et Tourism Administration*, *5*(3), 1-14. https://doi.org/10.1300/J149v05n03_01

Deschamps, R., et Moulignier, A. (2005). La mémoire et ses troubles. *Emc-neurologie*, *2*(4), 505-525. https://doi.org/10.1016/j.emcn.2005.07.003

Diefendorff, J. M., et Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process : A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, *24*(8), 945-959. https://doi.org/10.1002/job.230

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., et Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, *66*(2), 339-357. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339–357. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001

Diener, E., Thapa, S., et Tay, L. (2020). Positive emotions at work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *7*, 451-477. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044908

Diestel, S., et Schmidt, K.-H. (2011). Costs of simultaneous coping with emotional dissonance and self-control demands at work : Results from two German samples. *Journal of Applied Psychology*, *96*(3), 643-653. https://doi.org/10.1037/a0022134

Doody, O., et Noonan, M. (2013). Preparing and conducting interviews to collect data. *Nurse researcher, 20*(5). https://journals.rcni.com/nurse-researcher/preparing-and-conducting-interviews-to-collect-data-nr2013.05.20.5.28.e327

Dormann, C., et Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, *9*(1), 61-82. https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.61

Drapeau, M. (2004). Les critères de scientificité en recherche qualitative. *Pratiques Psychologiques*, *10*(1), 79-86. https://doi.org/10.1016/j.prps.2004.01.004

Dudenhöffer, S., et Dormann, C. (2015). Customer-Related Social Stressors : Meaning and Consequences Across Service Jobs. *Journal of Personnel Psychology*, *14*(4), 165-181. https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000132

Dujarier, M-A. (2006). *L'Idéal au travail*. Le Monde PUF.

Durso, F. T., et Gronlund, S. D. (1999). Situation Awareness. Dans F. T. Durso, R. S. Nickerson, R. W. Schvaneveldt, S. T. Dumais, D. S. Lindsay, et M. T. H. Chi (dir.), *Handbook of Applied Cognition* (2e éd., p. 283-314).

Éducaloi. (2020). *Le salaire minimum*. https://educaloi.qc.ca/capsules/le-salaire-minimum/

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., et Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500–507. https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500

Eisenberger, R., Fasolo, P. et Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, *75*(1), 51.

Eisenberger, R., Huntington, R. et Sava, D. (1986). Perceived Organisational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, p. 500-507

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., et Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology, 87*(3), 565-573. https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565

Elliott, R. et Timulak, L. (2005). Descriptive and interpretive approaches to qualitative research. Dans Miles, J., et Gilbert, P. *A handbook of research methods for clinical and health psychology* (p. 147-159). Oxford University Press Inc.

Émond, A., Guyon, L., Camirand, F., Chenard, L., Pineault, R., et Robitaille, Y. (1988). *Et la santé, ça va ? Rapport de l'enquête Santé Québec 1987.* Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Emploi Québec. (2016). *Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (CNP 6513) : Perspectives d'emploi par profession*. http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_persprof_01.asp?PT4=53etlang=FRANetPorte=1etcregncmp2=06etcregn=QCetPT1=0etprov=FPTetPT3=9etpro=6513etPT2=17

Ericsson, K. A., et Polson, P. G. (1988). An Experimental Analysis of the Mechanisms of a Memory Skill. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, *14*(2), 305-316.

Fallery, B., et Rodhain, F. (2007). Quatre approches pour l'analyse de données textuelles: lexicale, linguistique, cognitive, thématique. Dans *XVI ème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique AIMS, Montréal, Canada* (pp. 1-16).

Fan, W., et Yan, Z. (2010). Factors affecting response rates of the web survey : A systematic review. *Computers in Human Behavior*, *26*(2), 132-139. https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.015

Fellay, A. (2010). *Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu* [Thèse de doctorat inédit, Université de Lausanne]. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjt_f3GycPrAhUNh-AKHWRXDU4QFjAAegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fpdfs.semanticscholar.org%2Fe038%2Fedb576eeca3ada0fe117ce2cde55655a5db8.pdf&usg=AOvVaw1LKUEN-mC0_TxyrXKj0lPM

Ferketich, S., Phillips, L., & Verran, J. (1993). Development and administration of a survey instrument for cross-cultural research. *Research in nursing & health*, *16*(3), 227-230.

Fernet, C., Trépanier, S. G., Austin, S., Gagné, M., et Forest, J. (2015). Transformational leadership and optimal functioning at work: On the mediating role of employees' perceived job characteristics and motivation. *Work & Stress*, *29*(1), 11-31. https://doi.org/10.1080/02678373.2014.1003998

Field, A. P. (2009). *Discovering statistics using SPSS: And sex, drugs and rock « n » roll* (3rd ed). SAGE Publications.

Fischer, A. H. (2011). Contempt: A hot feeling hidden under a cold jacket. Dans Fischer, A. H., Trnka, R., Balcar, K., et Kuška, M. *Re-constructing emotional spaces: From experience to regulation*. (p.77-88). Lambert Academie publishing.

Fischer, A. H., et Roseman, I. J. (2007). Beat them or ban them : The characteristics and social functions of anger and contempt. *Journal of Personality and Social Psychology*, *93*(1), 103-115. https://doi.org/10.1037/0022-3514.93.1.103

Fiske, S. T., et Glick, P. (1995). Ambivalence and stereotypes cause sexual harassment: A theory with implications for organizational change. *Journal of Social Issues*, *51*(1), 97-115. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1995.tb01311.x

Fisk, G. M., et Neville, L. B. (2011). Effects of customer entitlement on service workers' physical and psychological well-being: A study of waitstaff employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(4), 391-405. https://doi.org/10.1037/a0023802

Fluegge, E. R. (2008). *Who put the fun in functional? Fun at work and its effects on job performance* [Thèse de doctorat]. University of Florida. https://www.semanticscholar.org/paper/Who-put-the-fun-in-functional-Fun-at-work-and-its-Fluegge/b0f7dc9b7499e85f0751fcf5fdf5d426b64d5323

Fortin, M.-F. (2010). *Fondements et étapes du processus de recherche, Méthodes quantitatives et qualitatives* (2e éd.). Chenelière Éducation.

Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of general psychology*, *2*(3), 300-319. https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.300

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist*, *56*(3), 218. https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218

Fredrickson, B. L., et Levenson, R. W. (1998). Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. Cognition & emotion, 12(2), 191-220. https://doi.org/10.1080/026999398379718

Freeman, N., et Muraven, M. (2010). Don't interrupt me ! Task interruption depletes the self's limited resources. *Motivation and Emotion*, *34*(3), 230-241. https://doi.org/10.1007/s11031-010-9169-6

Frese, M., et Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: A German approach. Dans H. C. Triandis, M. D. Dunnette, et J. M. Hough (dir.), *Handbook of industrial and Organizational psychology* (Vol. 4, 2e éd., p. 271–340). Consulting Psychology Press.

Freudenber, H. J. (1987). *L'épuisement professionnel : "la brûlure interne"*. Gaëtan Morin.

Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Brun-Out Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, *12*(1).

Fritz, C., Ellis, A. M., Demsky, C. A., Lin, B. C., et Guros, F. (2013). Embracing work breaks. *Organizational Dynamics*, *42*(4), 274-280. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2013.07.005

Galipeau, S. (2018, novembre 4). La délicate question du pourboire. *La Presse*. http://mi.lapresse.ca/screens/7b018078-31c2-44f1-b4db-5e8dea5d146e__7C___0.html

Gernet, I., et Dejours, C. (2009). Évaluation du travail et reconnaissance. *Nouvelle revue de psychosociologie*, (2), 27-36. https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2009-2-page-27.htm

Giardini, A., et Frese, M. (2006). Reducing the negative effects of emotion work in service occupation: emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology, 11*, 63-75.

Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity* (Reprint). Polity Press.

Gill, A. S., Flaschner, A. B., et Shachar, M. (2006). Mitigating Stress and Burnout by Implementing Transformational-Leadership. *Journal of Contemporary Hospitality Management*, *18*(6), 469-481. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596110610681511/full/html

Glomb, T. M., et Tews, M. J. (2004). Emotional labor : A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, *64*(1), 1-23. https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1

Goffman, E. (1952). On cooling the mark out: Some aspects of adaptation to failure. *Psychiatry*, 15(4), 451–463.

Gohier, C. (2004). De la démarcation entre critères d'ordre scientifique et d'ordre éthique en recherche interprétative. *Recherches qualitatives*, *24*, 3-17.

Grandey, A. A. (2003). When « The Show Must Go On »: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery. *The Academy of Management Journal*, *46*(1), 86-96. https://doi.org/10.5465/30040678

Grandey, A. A., Rupp, D., et Brice, W. N. (2015). Emotional labor threatens decent work : A proposal to eradicate emotional display rules: The Dark Side of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, *36*(6), 770-785. https://doi.org/10.1002/job.2020

Grebner, S., Semmer, N., Faso, L. L., Gut, S., Kälin, W., et Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *12*(4), 341-365. https://doi.org/10.1080/13594320344000192

Greene, J. C., Caracelli, V. J., et Graham, W. F. (1989). Toward a Coneptual Framework for Mixed-Method Evaluation Designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, *11*(3), 255-274.

Grimaud, I., Henri-Bonneville, S.-C., et Richoux, C. (2002). *Le service à table dans la restauration : Contraintes d'emploi et réflexions sur l'avenir d'une profession* (91 TF 118; p. 259-268).

Gross J. J et Thompson R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. Dans J. J. Gross (dir.), *Handbook of emotion regulation* (p. 3-24). Guilford.

Guba, E. G. (1981). Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries. *Educational Communication and Technology*, *29*(2), 75-91.

Guéguen, N., et Jacob, C. (2011). Enhanced female attractiveness with use of cosmetics and male tipping behavior in restaurants. *Journal of Cosmetic Science*, 62(3), 283-290.

Guéguen, H. et Malochet, G. (2012). La reconnaissance dans le monde du travail. Dans H. Guéguen (éd.). *Les théories de la reconnaissance* (p. 55-76). La Découverte.

Guest, G., Bunce, A., et Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough? : An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, *18*(1), 59-82. https://doi.org/10.1177/1525822X05279903

Guest, G., Bunce, A.,et Jonhson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods,* 18(1), 59–82. https://doi.org/10.1177/1525822X05279903

Hackman, J. R., et Oldham, G. R. (1976). Motivation through the Design of Work : Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

Hall, E. J. (1993). Waitering/Waitressing: Engendering the Work of Table Servers. *Gender et Society*, *7*(3), 329-346.

Hayes, A.F. (2021) The PROCESS macro for SPSS, SAS, and R. https://processmacro.org/index.html

Hélardot, V. (2005). Précarisation du travail et de l'emploi: quelles résonances dans la construction des expériences sociales? *Empan*, *60*(4), 30-37. https://doi.org/10.3917/empa.060.0030

Henry, D., McClellen, D., Rosenthal, L., Dedrick, D., et Gosdin, M. (2008). Is sleep really for sissies? Understanding the role of work in insomnia in the US. *Social Science et Medicine,* 66 (3), 715-726. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2007.10.007

Heiervang, E., et Goodman, R. (2011). Advantages and limitations of web-based surveys: evidence from a child mental health survey. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, *46*(1), 69-76.

Hight, S. K., et Park, J.-Y. (2018). Substance use for restaurant servers : Causes and effects. *International Journal of Hospitality Management*, *68*, 68-79. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.012

Hobföll, S. E. (1989). Conservation of Resources : A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, *44*(3), 513-524.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press Ltd.

Holmes, T. H., et Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research,* 11(2), 213–218. https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4

Honneth, A. (2005). Invisibilité: sur l'épistémologie de la « reconnaissance ». *Réseaux*, (1), 39-57. https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2005-1-page-39.htm

Hope, K. W., et Waterman, H. A. (2003). Praiseworthy pragmatism ? Validity and action research. *Methodological Issues in Nursing Research*, *44*(2), 120-127. https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02777.x

Howatt, B., Bradley, L., Adams, J., Mahajan, S., et Kennedy, S. (2018). *Comprendre la santé mentale, la maladie mentale et leur incidence en milieu de travail*. Commission de la santé mentale du Canada. https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/media/4110

Hughes, E. (1996). Le drame social du travail. *Actes de la recherche en sciences sociales*, *115*(1), 94-99. https://doi.org/10.3406/arss.1996.3207

Hülsheger, U. R. et Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health psychology,* 16(3), 361-389. https://doi.org/10.1037/a0022876

Hülsheger, U. R., Lang, J. W. B. et Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 505–521. https://doi.org/10.1037/a0021003

Hülsheger, U. R., Lang, J. W. B., Schewe, A. F., et Zijlstra, F. R. H. (2015). When regulating emotions at work pays off : A diary and an intervention study on emotion regulation and customer tips in service jobs. *Journal of Applied Psychology*, *100*(2), 263-277. https://doi.org/10.1037/a0038229

Hunter, E. M., et Penney, L. M. (2014). The Waiter Spit in My Soup ! Antecedents of Customer-Directed Counterproductive Work Behavior. *Human Performance*, *27*(3), 262-281. https://doi.org/10.1080/08959285.2014.913595

Ilban, M. O. (2013). Musculoskeletal Disorders among First Class Restaurant Workers in Turkey. *Journal of Foodservice Business Research*, *16*(1), 95-100. https://doi.org/10.1080/15378020.2013.761016

Institut de la statistique du Québec (ISQ). (2019). *Répartition des travailleurs salariés non étudiants dans les trois niveaux de qualité de l'emploi, résultats selon les industries, Québec, Ontario et Canada.* https://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/qualite-emploi/qualite_emploi.html#tri_regn=50040

Israeli, A. A., et Barkan, R. (2004). Developing a framework for rewards in combined production/service businesses: The case of tipping in the restaurant industry. *International Journal of Service Industry Management*, *15*(5), 444-459. https://doi.org/10.1108/09564230410564920

Jacob, S. A., et Furgerson, S. P. (2012). Writing interview protocols and conducting interviews: Tips for students new to the field of qualitative research. *The Qualitative Report*, *17*(42), 1-10. https://eric.ed.gov/?id=EJ990034

Jansen, H., et Hak, T. (2005). The productivity of the three-step test-interview (TSTI) compared to an expert review of a self-administered questionnaire on alcohol consumption. *Journal of Official Statistics: an international quarterly*, *21*(1), 103-120.

Jett, Q. R., et George, J. M. (2003). Work Interrupted: A Closer Look at The Role of Interruptions in Organizational Life. *Academy of Management Review*, *28*(3), 494-507. https://doi.org/10.5465/amr.2003.10196791

Johnson, H.-A. M., et Spector, P. E. (2007). Service with a smile : Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, *12*(4), 319-333. https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.4.319

Jolin-Dahel (12 février, 2021) Interview auprès de Sylvie Baillargeon. Main-d'œuvre : La restauration et l'hôtellerie s'en tirent mieux en région. *HRIMag, Hôtels, Restaurants, Institution.* https://www.hrimag.com/Main-d-oeuvre-La-restauration-et-l-hotellerie-s-en-tirent-mieux-en-region

Jung, H. S., et Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, *38*, 84-88. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.01.007

Kalliath, T., et Brough, P. (2008). Work–life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of management & organization*, *14*(3), 323-327. https://doi.org/10.5172/jmo.837.14.3.323

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Sciences Quartely*, *24*, 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.

Karczmarczyk, A., Jankowski, J., et Wątróbski, J. (2018). Multi-criteria decision support for planning and evaluation of performance of viral marketing campaigns in social networks. *PloS one, 13*(12), e0209372. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209372

Kawakami, N., Haratani, T., et Shunichi, A. (1992). Effects of perceived job stress on depressive symptoms in blue-collar workers of an electrical factory in Japan. *Scandinavian journal of work, environment and health*, 18(3), 195-200. https://www.jstor.org/stable/40965991

Kessler, R. C., Andrews, G., Colpe, L. J., Hiripi, E., Mroczek, D. K., Normand, S.-L. T., Walters, E. E., et Zaslavsky, A. M. (2002). Short Screening Scales to Monitor Population Prevalence and Trends in Nonspecific Psychological Distress. *Psychological Medicine,* 32(6), 959-976. https://doi.org/10.1017/S0033291702006074

Kivimaki, M., *et al.* (2013). Job strain as a risk factor for coronary heart disease: a collaborative meta-analysis of individual participant data. *The Lancet*, 380(9852), 1491–1497 https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60994-5

Kline, P. (1999). *The Handbook of Psychological Testing* (2e ed.). Routledge.

Korczak, D., Huber, B., et Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technology Assessment*, 6(9), 1-9. https://doi.org/10.3205/hta000087

Kovacs, M., Kovacs, E., et Hegedus, K. (2010). Is emotional dissonance more prevalent in oncology care? Emotion work, burnout and coping. *Psycho-Oncology,* 19(8), 855-862. https://doi.org/10.1002/pon.1631

Kovess-Masfety, V., et Saunder, L. (2017). Le burnout : Historique, mesures et controverses. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, *78*(1), 16-23. https://doi.org/10.1016/j.admp.2016.01.007

Krefting, L. (1990). Rigor in Qualitative Research: The Assessment of Trustworthiness. *The American Journal of Occupational Therapy*, *45*(3), 214-222. https://doi.org/10.5014/ajot.45.3.214

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., et Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work et Stress*, *19*(3), 192-207. https://doi.org/10.1080/02678370500297720

Kristensen, T.S. (1996). Job Stress and Cardiovascular Disease: A Theoretic Critical Review. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*(3), 246-260. https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.3.246

Kuorinka, I., Jonsson, B., Kilbom, A., Vinterberg, H., Biering-SØrensen, F., Andersson, G., et JØrgensen, K. (1987). Standardised Nordic questionnaires for the analysis of musculoskeletal symtoms. *Applied Ergonomics*, *18*(3), 233-237. https://doi.org/10.1016/0003-6870(87)90010-X

Kwak, H., McNeeley, S., et Kim, S.-H. (2018). Emotional Labor, Role Characteristics, and Police Officer Burnout in South Korea : The Mediating Effect of Emotional Dissonance. *Police Quarterly*, *21*(2), 223-249. https://doi.org/10.1177/1098611118757230

Kwortnik Jr., R. J. (2003). Clarifying fuzzy hospitality-management problems with depth interviews and qualitative analysis. *Cornell Hotel and Restaurant*

Administration Quarterly, *44*(2), 117-129. https://doi.org/10.1016/S0010-8804(03)90025-5

L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu: méthode GPS et concept de soi*. Presses de l'Université du Québec.

Lafleur, G., et Allard, M. A. (2006). *Enquête sur la santé psychologique des producteurs agricoles du Québec*. Rapport final présenté à La Coop fédérée. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7ta3T1MPrAhXum-AKHa84AKkQFjAAegQIARAB&url=https%3A%2F%2Fcrise.ca%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F11%2Flafleur-rapport-coop-2006.pdf&usg=AOvVaw1RRvs0E-54Yd60gz7ylLvb

Langfred, C. W. (2005). Autonomy and Performance in Teams: The Multilevel Moderating Effect of Task Interdependence. *Journal of Management*, *31*(4), 513-529. https://doi.org/10.1177/0149206304272190

Laperrière, È. (2014). *Étude du travail de serveuses de restaurant* [Thèse de doctorat]. Université du Québec à Montréal. https://archipel.uqam.ca/7092/

Laperrière, È., Messing, K., et Bourbonnais, R. (2010). « Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête » : Efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec. *Travailler*, *1(23),* 27-57. https://www.cairn.info/revue-travailler-2010-1-page-27.htm

Laprise, N. (2001). *Rapport de recherche sur le stress, l'épuisement professionnel et la violence au travail*. Rapport soumis au Syndicat des fonctionnaires municipaux et au Syndicat canadien de la fonction public. (130 p.)

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

Lee, J. et Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction : Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(4), 1101-1112. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007

Lee, R. T., et Ashfort, B. E. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology,* 81(2), 123-133. https://psycnet.apa.org/buy/1996-00291-001

Lee, R. T., Lovell, B. L., et Brotheridge, C. M. (2010). Tenderness and Steadiness : Relating Job and Interpersonal Demands and Resources With Burnout and

Physical Symptoms of Stress in Canadian Physicians. *Journal of Applied Social Psychology*, *49*(9), 2319–2342. https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00658.x

Légaré, G., Préville, M., Massé, R., Poulin, C., St-Laurent, D., etamp; Boyer, R. (2000). Santé mentale. Enquête sociale et de santé 1998. (p.333-353). Dans C. Daveluy, L. Pica, N. Audet, R. Courtemanche, F. Lapointe, *et al.* (Ed.), *Enquête sociale et de santé 1998, 2e édition*. Institut de la statistique du Québec.

Leiter, M. P., et Maslach, C. (2006). *Areas of work life survey Manual (4th ed)*. Centre for Organizational Research et Development. Canada.

Leiter, M. P., et Maslach, C. (2017). Motivation, Competence, and Job Burnout. Dans A.J. Elliot, C.S. Dweck, et D.S. Yeager (dir.). *Handbook of competence and motivation: Theory and application*. (2e éd., p. 370-386). Guilford Publications.

Leiter, M. P., Gascon, S., et Martinez-Jarreta, B. (2008). A two process model of burnout: their relevance to spanish and canadian nurses. *Psychology in Spain, 12*(1), 37-45. http://www.psychologyinspain.com/content/full/2008/12004.pdf

Leka, S., Griffiths, A. et Cox, T. (2004). *Organisation du travail et Stress: série protection du travail, série no. 3*. Organisation Mondiale de la Santé. http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3f.pdf

Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., et Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, *48*(5), 764-775. https://doi.org/10.5465/amj.2005.18803921

Levesque, M., Blais, M. R., et Hess, U. (2004). Dynamique motivationnelle de l'épuisement et du bien-être chez des enseignants africains. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement, 36*(3), 190. https://doi.org/10.1037/h0087229

Lewig, K. A., et Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Organizational Psychology, 12*(4), 366-392. https://doi.org/10.1080/13594320344000200

Lindekens, S. E. (2001). *Behavioral Outcomes Associated with Emotional Contagion: A Study of Restaurant Tipping Behavior* [Dissertation de doctorat]. University of Florida.

Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S., et Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion,* 5(1), 113–118. https://doi.org/10.1037/1528-3542.5.1.113

Lorange, M.-A. (2013). *Rapport d'analyse ergonomique sur les pratiques d'utilisation des torpilles en restauration*. Association des Restaurateurs du Québec.

Lourel, M., et Gueguen, N. (2007). Une méta-analyse de la mesure du burnout à l'aide de l'instrument MBI. *L'Encéphale*, *33*(6), 947-953. https://doi.org/10.1016/j.encep.2006.10.001

Lundberg, I., Thakker, K. D., Hällström, T., et Forsell, Y. (2005). Determinants of non-participation, and the effects of non-participation on potential cause-effect relationships, in the PART study on mental disorders. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, *40*(6), 475-483.

Lynn, M. (2003). Restaurant tips and service quality: A weak relationship or just weak measurement. *International Journal of Hospitality Management*, *22*(3), 321-325. https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00048-3

Lynn, M. (2004). Black-White Differences in Tipping of Various Service Providers. *Journal of Applied Social Psychology*, *34*(11), 2261-2271.

Lynn, M. (2009). Individual differences in self-attributed motives for tipping : Antecedents, consequences, and implications. *International Journal of Hospitality Management*, *28*(3), 432-438. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.009

Lynn, M., et Graves, J. (1996). Tipping : An Incentive/Reward for Service? *Journal of Hospitality and Tourism Research*, *20*(1), 1-14. https://doi.org/10.1177/109634809602000102

Lynn, M., et Starbuck, M. M. (2015). Tipping customs : The effects of national differences in attitudes toward tipping and sensitivities to duty and social pressure. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, *57*, 158-166. https://doi.org/10.1016/j.socec.2014.07.005

Lynn, M., et Thomas-Haysbert, C. (2003). Ethnic Differences in Tipping : Evidence, Explanations, and Implications. *Journal of Applied Social Psychology*, *33*(8), 1747-1772. https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2003.tb01973.x

Ministère de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation du Québec. (MAPAQ). (2020). *Restauration*. https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/md/statistiques/Pages/restauration.aspx

Marcoux, M.-J., Bouchard, S., et Morin, V. (2016). *Portrait statistique : Égalité femmes - hommes : ensemble du Québec*. Conseil du statut de la femme. https://www.csf.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/portrait_national_egalite_2016.pdf

Mars, G., et Nicod, M. (1984). *The world of waiters*. George Allen et Unwin.

Martinez-Inigo, D., Totterdell, P., Alcover, C., et Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work and Stress: An International Journal of Work, Health and Organisations,* 21(1), 30-47. https://doi.org/10.1080/02678370701234274

Maslach, C. et Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour, 2(2)*, 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, *5*(9), 16-22.

Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. Prentice-Hall.

Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. Dans W. B. Schaufelli, C. Maslach et T. Marek (dir), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (p.19-32). Taylor et Francis.

Maslach, C., Jackson, S. E., et Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual. 3e ed*. Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. et Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Maslash, C., et Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives. *Applied et preventive psychology,* 7(1), 63-74. https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X

Masson, G., et Selye, H. (1938). Réaction générale d'adaptation : Ses indications pratiques. *Canadian Journal of Comparative Medicine, 2*(11), 282. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1702044/

Maynard, L.J, et Mupandawana, M. (2009). Tipping behavior in Canadian restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 597–603. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.03.011

McDowell, T. (2004). *Fun at work: Scale development, confirmatory factor analysis, and links to organizational outcomes* [Thèse de doctorat]. Alliant International University.

Messing, K. (1999). *Comprendre le travail des femmes pour le transformer*. Bureau technique syndical européen pour la santé et la sécurité.

Messing K. (2000). *La Santé des femmes au travail : la science est-elle aveugle?* Éditions du Remue-Ménage.

Miller, R., et Lammas, N. (2010). Social media and its implications for viral marketing. *Asia Pacific Public Relations Journal, 11*(1), 1-9.

Ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie. (1996). *La tertiarisation de l'économie du Québec*. http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs59118

Mishra, S. K., et Kumar, K. K. (2016). Minimizing the cost of emotional dissonance at work : A multi-sample analysis. *Management Decision*, *54*(4), 778-795. https://doi.org/10.1108/MD-06-2015-0222

Molinier, P. (2010). Souffrance, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 10(2), 99-110 https://www.cairn.info/journal-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2010-2-page-99.htm

Monette, S., et Bigras, M. (2008). La mesure des fonctions exécutives chez les enfants d'âge préscolaire. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, *49*(4), 323-341. https://doi.org/10.1037/a0014000

Morris, J. A., et Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21(4)*, 986-1010. https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861

Morris, J. A., et Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, *9*(3), 257-274. https://www.jstor.org/stable/40604147

Morrow, S. L. (2005). Quality and trustworthiness in qualitative research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, *52*(2), 250-260. https://doi.org/10.1037/0022-0167.52.2.250

Moyser, M. (2017). *Les femmes et le travail rémunéré : Les femmes sur le marché du travail ; tendances dans le temps au Canada et à l'étranger*. Statistique Canada. https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-503-x/2015001/article/14694-eng.htm

Murphy, K. R., et Davidshofer, C. O. (1994). *Psychological Testing. Principles and Applications* (3e éd.). Prentice-Hall.

Nakamura, J., et Csikszentmihalyi, M. (2009). Flow theory and research. Dans C.R. Snyder et S.J. Lopez (dir.). *Oxford handbook of positive psychology* (2e éd., p. 195-206). Oxford library of psychology - Oxford University Press.

Nakata, A., *et al.* (2004). Job stress, social support, and prevalence of insomnia in a population of Japanese daytime workers. *Social Science et Medicine*, 59(8), 1719–1730. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.02.002

Roz H.B. et Dimpal T. Raval, D.T. (2017). A study of occupational stress, burnout, presumptive life events, depression and anxiety among Ahmedabad city police officers. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, *8*(12), 1485-1492. https://search.proquest.com/docview/1986554435?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true

Nergiz, T-Y., Umut, G. A., Göknil, E., Baris, C., et Yüksel, B. (2004). The level of burnout in a group of dental research assistants. *Stress and Health: Journal of the International Society for Investigation of Stress,* 20(3), 105-111. https://doi.org/10.1002/smi.1007

Niedhammer, I. (2002). Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: A study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support, and physical demands in the GAZEL cohort. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, *75*(3), 129-144. https://doi.org/10.1007/s004200100270

Ogbonna, E., et Harris, L.C. (2002). Institutionalization of Tipping as a Source of Managerial Control. *British Journal of Industrial Relations, 40*(4), 725-752. https://doi.org/10.1111/1467-8543.00254

Olson, K. (2010). An examination of questionnaire evaluation by expert reviewers. *Field methods*, *22*(4), 295-318.

Ouweneel, E., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & van Wijhe, C. I. (2012). Good morning, good day: A diary study on positive emotions, hope, and work engagement. *Human relations*, *65*(9), 1129-1154. https://doi.org/10.1177/0018726711429382

Paillé, P., et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4th ed.). Armand Colin.

Parker, D. F. et Decotiis, T. A., 1983. Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*(2), 160–177. https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9

Parrett, M. (2011). Customer Discrimination in Restaurants : Dining Frequency Matters. *Journal of Labor Research*, *32*(2), 87-112. https://doi.org/10.1007/s12122-011-9107-8

PayScale. (2015). *Restaurant Report Key Stats*. https://www.payscale.com/data-packages/restaurant-report/full-data

Peters, M.L., *et al.* (1999). Immune Responses to Experimental Stress: Effects of Mental Effort and Uncontrollability. *Psychosomatic Medicine*, *61(4)*, 513–524. https://journals.lww.com/psychosomaticmedicine/Abstract/1999/07000/Immune_Responses_to_Experimental_Stress__Effects.16.aspx

Picard, K. (2017). *Servir avec le sourire : Antécédents et conséquences du travail émotionnel*. [Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal]. https://archipel.uqam.ca/10513/

Pisaniello, S. L., Winefield, H. R., et Delfabbro, P. H. (2012). The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. *Journal of Vocational Behavior*, *80*(3), 579-591. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.01.015

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. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879

Polit, D. F., et Beck, C. T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research : Myths and strategies. *International Journal of Nursing Studies*, *47*(11), 1451-1458. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.06.004

Pratten, J. D. (2003). The importance of waiting staff in restaurant service. *British Food Journal*, *105*(11), 826-834. https://doi.org/10.1108/00070700310511618

Préville, M., Boyer, R., Potvin, L., Perrault, C., Légaré, G. (1992). *La détresse psychologique: détermination de la fiabilité et de la validité de la mesure utilisée dans l'enquête Santé Québec*. Rapport de recherche soumis à Santé Québec.

Prins, J. T., Hoekstra-Weebers, J. E., van de Wiel, H. B. M., Gazendam-Donofrio, S. M., Sprangers, F., Jaspers, C. A., et Van der Heijden, F. M. (2007). Burnout among Dutch medical residents. *International Journal of Behavioral Medecine, 14(3),* 119-125.

Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal, 44*(5), 1018–1027. https://doi.org/10.5465/3069445

Rafaeli, A., et Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, *12*(1), 23-37. https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306444

Rankin, C. H., Abrams, T., Barry, R. J., Bhatnagar, S., Clayton, D. F., Colombo, J., Coppola, G., Geyer, M. A., Glanzman, D. L., Marsland, S., McSweeney, F. K., Wilson, D. A., Wu, C.-F., et Thompson, R. F. (2009). Habituation revisited : An updated and revised description of the behavioral characteristics of habituation. *Neurobiology of Learning and Memory*, *92*(2), 135-138. https://doi.org/10.1016/j.nlm.2008.09.012

Raymond Chabot Grant Thornton. (2018). *Diagnostic sur l'offre et la demande de main-d'oeuvre étudiante et de jeunes travailleurs dans l'industrie touristique*. https://cqrht.qc.ca/portrait-de-lindustrie-touristique/donnees-sur-lindustrie-touristique/

Renault, E. (2004). Reconnaissance, institutions, injustice. *Revue du MAUSS*, (1), 180-195. https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-1-page-180.htm

RH Tourisme Canada (2016). *Bottom Line: Labour Challenges Threaten Tourism's Growth*. Conference Board du Canada. http://tourismhr.ca/labour-market-information/tourism-shortages-jobs-to-fill/

Rhoades, L., et Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology, 87*(4), 698. https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698

Richland, L. E., Kornell, N., et Kao, L. S. (2009). The pretesting effect: Do unsuccessful retrieval attempts enhance learning? *Journal of Experimental Psychology: Applied*, *15*(3), 243.

Ridner, S. H. (2004). Psychological distress : Concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, *45*(5), 536-545. https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02938.x

Riley, R. W., et Love, L. L. (2000). The State of Qualitative Tourism Research. *Annals of Tourism Research*, *27*(1), 164-187. https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00068-7

Rogelberg, S. G., Balzer, W. K., Ployhart, R. E., et Yonker, R. D. (1999). Using Policy Capturing to Examine Tipping Decisions. *Journal of Applied Social Psychology*, *29*(12), 2567-2590. https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1999.tb00126.x

Rolfe, G. (2006). Validity, trustworthiness and rigour : Quality and the idea of qualitative research. *Journal of Advanced Nursing*, *53*(3), 304-310. https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03727.x

Rolfe, S., Munger, A., Cornellier, D., Compagnat, M., et Poulin, J. (1982). *Session d'information sur les risques professionnels pour les femmes enceintes*. Le ministère des Affaires sociales. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj0t8Wt6sPrAhXkmeAKHRNUDkUQFjAAegQIAxAB&url=http%3A%2F%2Fwww.santecom.qc.ca%2FBibliothequevirtuelle%2Fsantecom%2F35567000039138.pdf&usg=AOvVaw269hIbnQCATDnhjxwwwkcu

Rose, M. (2001). The working life of a waitress. *Mind, Culture and Activity, 8*(1), 3-27. https://doi.org/10.1207/S15327884MCA0801_02

Roulin, J.-L. (2018). *Licence de psychologie. Savoir, Comprendre, Apprendre. Leçons de Psychométrie* (3e ed.). Université Savoie Mont Blanc.

Ruel, E., Wagner, W. E., & Gillespie, B. J. (2016). Pretesting and pilot testing. *The practice of survey research: Theory and applications. Thousand Oaks: Sage Publications*, 101-120.

Ruiller, C. (2008). *Le soutien social au travail : Conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle : L'étude d'un cas hospitalier* [Thèse de doctorat]. Université de Rennes 1.

Ryan, R. M., et Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist, 55(1)*, 68–78. https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68

Savoie-Zajc, L. (2009a). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale* (5e éd., p.337-360). Presses de l'Université du Québec.

Savoie-Zajc, L. (2009b). Cohérence interne (Critère de). Dans Mucchielli, A. (dir.), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales* (3e éd., p.20). Armand Colin.

Schaubroeck, J., et Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, *21(2)*, 163-183. https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<163::AID-JOB37>3.0.CO;2-L

Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, *2*(46), 120-132. http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008

Schaufeli, W. B., et Enzmann, D. (1998) *The burnout companion to study et practice*. Taylor et Francis.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., et Jackson, S. E. (1996). *Maslach Burnout Inventory – General Survey.* Dans C. Maslach, S. E. Jackson et M. P. Leiter (Éd.), *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed) – *Test Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Schaufeli, W. B., Martínez, I. M., Marqués-Pinto, A., Salanova M., et Bakker, A. B. (2002). Burn-out and engagement in university students. A Cross-National Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 33(5)*, 464-481. https://doi.org/10.1177/0022022102033005003

Schaufeli, W. B., et Van Rhenen, W. (2006). Over de rol van positieve en negatieve emoties bij het welbevinden van managers: Een studie met de Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) [About the role of positive and negative emotions in managers' well-being: A study using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS)]. *Gedrag & Organisatie*, *19*(4), 323-344.

Schoenberg, M. R., et Scott, J. G. (Éds.). (2011). *The little black book of neuropsychology: A syndrome-based approach*. Springer.

Schoendorff, B., Grand, J., & Bolduc, M. F. (2011). *La thérapie d'acceptation et d'engagement: guide clinique*. De Boeck.

Seashore, S. E., Lawler, E. E., Mirvis, P. H., et Cammann, C. (1982). *Observing and Measuring Organizational Change: A Guide to Field Practice*. John Wiley and Sons Publishers.

Selye, H. (1956) *The stress of life*. McGraw-Hill.

Selye, H. (1975). *Le stress de la vie le problème de l'adaptation*. Paris Gallimard.

Semmer, N. K., Zapf, D., et Dunckel, H. (1995). Assessing stress at work : A framework and an instrument. *Work and health: Scientific basis of progress in the working environment*, 105-113.

Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63-75. https://doi.org/10.3233/EFI-2004-22201

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology,* 1(1), 27-41. https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27

Sireci, S., et Faulkner-Bond, M. (2014). Validity evidence based on test content. *Psicothema*, *26(1)*, 100-107. https://doi.org/10.7334/psicothema2013.256

Smetanin, P., Stiff, D., Briante, C., Adair, C.E., Ahmad, S., et Khan M. (2011). *The life and economic impact of major mental illnesses in Canada: 2011 to 2041*. Commission de la santé mentale du Canada. https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/media/3182

Soares, A. (1998). « Si loin, si proche » : Le travail dans le secteur des services. *Psychologie du travail et des organisations*, *3*(3-4), 55-73.

Soares, A. (2011). Visibles: genre, émotions et violences au travail. *Revue Multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail, 6*(1), 128-148. https://doi.org/10.7202/1006124ar

Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., et Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, *68*, 446–460. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.005

Stansfeld, S.A., North, F.M., White, I., et Marmot, M.G. (1995). Work characteristics and psychiatric disorder in civil servants in London. *Journal of Epidemiology and Community Health, 49(1)*, 48-53. http://dx.doi.org/10.1136/jech.49.1.48

Statistique Canada. (2019, 4 décembre). *Description de tâches : Serveur/serveuse d'aliments et de boissons au Québec*. https://www.pe.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/profession/6641/QC

Statistique Canada. (2019). *Enquête sur la population active, février 2019*. https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/190308/dq190308a-fra.htm

Stevens, J. (1993). An Observational Study of Skilled Memory in Waitresses. *Applied Cognitive Psychology*, *7*, 205-217. https://doi.org/10.1002/acp.2350070305

Strauss, A., et Corbin, J. (2003). L'analyse de données selon la grounded theory. Procédures de codage et critères d'évaluation. Dans D. Cefaï (éd.)*, L'enquête de terrain*, (p.363-379).

Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2007). *Depression among Adults Employed Full-Time, by Occupational Category*. https://www.datafiles.samhsa.gov/study-publication/depression-among-adults-employed-full-time-occupational-category-nid15024

Susskind, A.M., Kacmar, K.M., et Borchgrevink, C.P. (2018). The relationship of service providers' perceptions of service climate to guest satisfaction, return intentions, and firm performance. *SAGE journals*, *59*(4), 390-396. https://doi.org/10.1177/1938965518777215

Sutton, R. I., et Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal, 31*(3), 461–487. https://doi.org/10.5465/256456

Szymanski, D. M. et Mikorski, R. (2016). Sexually Objectifying Restaurants and Waitresses' Burnout and Intentions to Leave: The Roles of Power and Support. *Sex Roles*, *75*(7-8), 328-338. https://doi.org/10.1007/s11199-016-0621-2

Tabachnick, B. G., et Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5e éd.). Allyn et Bacon/Pearson Education.

Tang, J., Liu, M.-S., et Liu, W.-B. (2017). How workplace fun influences employees' performance: The role of person–organization value congruence. *Social*

Behavior and Personality: An International Journal, *45*(11), 1787-1801. https://doi.org/10.2224/sbp.6240

Thirot, M. (2013). La précarisation du travail : des parcours professionnels à géométrie variable. *Relations industrielles/Industrial Relations*, *68*(1), 142-163. https://doi.org/10.7202/1014745ar

Thompson, P. (1980). Des récits de vie à l'analyse du changement social. *Cahiers internationaux de sociologie*, 69, 249-268. https://www.jstor.org/stable/40689914

Totterdell, P., et Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles : Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *8*(1), 55-73. https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.1.55

Tousignant, M., et Kovess, V. (1985). L'épidémiologie en santé mentale : Le cadre conceptuel de l'enquête Santé-Québec. *Sociologie et sociétés*, *17*(1), 15-26. https://doi.org/10.7202/001803ar

Travaglianti, F. (2011). *Smartphones : Ressources ou contraintes pour l'employé ? Analyse dans la perspective du JD-R model* [Mémoire de maîtrise]. Université de Liège.

Truchot, D. (2010). Le modèle de Karasek et l'épuisement professionnel: pour une approche contextualisée. *Cognition, santé et vie quotidienne, 3*, 45-66. https://www.researchgate.net/publication/285266818_Le_modele_de_Karasek_et_l%27epuisement_professionnel_Pour_une_approche_contextualisee

Tsai, W.-C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management, 27*(4), 497–512. https://doi.org/10.1177/014920630102700406

Valentino, L. (2019). *What is a 'Good'Job? Cultural Logics of Occupational Prestige* [Thèse de doctorat, Duke University]. https://dukespace.lib.duke.edu/dspace/handle/10161/19827

van Beek, I., Hu, Q., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., et Schreurs, B. H. (2012). For fun, love, or money: What drives workaholic, engaged, and burned-out employees at work? *Applied Psychology, 61*(1), 30-55. https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00454.x

Vander Elst, T., De Witte, H., et De Cuyper, N. (2014). The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries. *European Journal of*

Work and Organizational Psychology, 23(3), 364-380. https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.745989

Vercambre, M. N., et Gilbert, F. (2012). Respondents in an epidemiologic survey had fewer psychotropic prescriptions than nonrespondents: an insight into health-related selection bias using routine health insurance data. *Journal of clinical epidemiology*, *65*(11), 1181-1189. https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2012.05.002

Vézina, M., Cloutier, E., Stock, S., Lippel, K., Fortin, E., Delisle, A., St-Vincent, M., Funes, A., Duguay, P., Vézina, S., et Prud'homme, P. (2011). *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)* (Publication n°691) Institut de recherché Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST). https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-691.pdf?fbclid=IwAR3m54HCYXEnf2s1aeBX7KFu2AZ1vJVfOsxThbQNoTkeb1qDPdOslNXsZQU

Virtanen, M., Stansfeld, S.A., Fuhrer, R., Ferrie, J.E. et Kivimaki, M. (2012). Overtime Work as a Predictor of Major Depressive Episode: A 5-Year Follow-Up of the Whitehall II Study. *PLoS ONE, 7*(1). https://doi.org/10.1371/journal.pone.0030719.

Walker, M. (2012). *Psychologie cognitive des processus d'attention sélective : Fonctionnement, développement normal et dysfonctionnement chez des enfants traités pour une tumeur du cervelet* [Thèse de doctorat]. Université Bordeaux 2.

Walsh, K. (2003). Qualitative Research : Advancing the Science and Practice of Hospitality. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, *44*(2), 66-74.

Wanlin, P. (2007). L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens: une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels. *Recherches qualitatives*, *3*(3), 243-272.

Wegge, J., Van Dick, R. V., et von Bernstorff, C. (2010). Emotional dissonance in call center work. *Journal of Managerial Psychology*, *25*(6), 596-619. https://doi.org/10.1108/02683941011056950

Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *The Annual Review of Sociology, 35*, 147-165. https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944

Wharton, A. S., et Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home : Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles. *The Academy of Management Review*, *18*(3), 457-486. https://doi.org/10.5465/amr.1993.9309035147

Whiting, A., Donthu, N., et Baker, A. M. (2011). Investigating the immediate and long-term effects of job stressors on frontline service employees. *International Journal of Research in Marketing*, *28*(4), 319-331. https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2011.05.006

Whyte, W. F. (1946). *Industry and Society* (1re éd.). The McGraw-Hill Book Company, Inc.

Whyte, W.F. (1948). *Human relations in the restaurant industry*. Mcgraw-Hill.

Wildes, V. J. (2008). Should I stay or should I go? Motivation to work in foodservice. *Journal of Foodservice Business Research*, *11*(3), 286-294. https://doi.org/10.1080/15378020802316794

Wills, A. C., Davis, K. G., et Kotowski, S. E. (2013). Quantification of the Physical Demands for Servers in Restaurants. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, *57*(1), 981-984. https://doi.org/10.1177/1541931213571219

Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. L., et Barnes, L. L. B. (2008). Factor Structure of Scores From the Maslach Burnout Inventory : A Review and Meta-Analysis of 45 Exploratory and Confirmatory Factor-Analytic Studies. *Educational and Psychological Measurement*, *68*(5), 797-823. https://doi.org/10.1177/0013164408315268

Wren, A. (2013). *The political economy of the service transition*. Oxford University Press.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., et Schreurs, P. J. G. (2007). When do job demands particularly predict burnout? : The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, *22*(8), 766-786. https://doi.org/10.1108/02683940710837714

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G. M., et Koszucka, M. (2018). Need for recovery after emotional labor : Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior*, *39*(4), 481-494. https://doi.org/10.1002/job.2245

Yardley, L., et Bishop, F. (2008). Mixing qualitative and quantitative methods: a pragmatic approach. Dans Willig, C., et Stainton-Rogers, W. (Dir.) *The SAGE handbook of qualitative research in psychology* (pp. 352-369). SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781848607927

Zapf, D. (1993). Stress-oriented job analysis of computerized office work. *The European Work and Organizational Psychologist, 3(2)*, 85–100. https://doi.org/10.1080/09602009308408580

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12(2)*, 237-268. https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7

Zapf, D., et Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organization. *European of Work and Organizational Psychology, 15(1),* 1-28. https://doi.org/10.1080/13594320500412199

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., et Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects of burnout. *Psychology and health, 16(5),* 527-545. https://doi.org/10.1080/08870440108405525

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., et Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and the development of an instrument. *European of Work and Organizational Psychology, 8*, 371-400.