

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

UN MODÈLE INTÉGRATEUR
DE LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL :
LA CHARGE DE TRAVAIL ET L'ÉQUILIBRE DES RÉCOMPENSES

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

PAR
KARINE GOYETTE

JANVIER 2015

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). 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

Dans un premier temps, je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Julie Cloutier, sans qui je n'aurais jamais terminé ce long et pénible parcours. Merci Julie pour ton aide, mais surtout pour ta patience et tes encouragements tout au long de la rédaction de ce projet de recherche. Ta rigueur, mais surtout ta passion m'ont permis de garder le focus.

Je tiens ensuite à remercier mon conjoint Danny, qui a su être là pour moi et m'épauler. Merci mon amour d'avoir compris les longs moments que je devais passer à la rédaction de ce mémoire.

Mes remerciements vont ensuite à ma famille. Je tiens à remercier mes parents (Hélène et François) qui m'ont permis d'aller à l'université, ce qui m'a ouvert les portes à la possibilité de faire une maîtrise et par le fait même ce mémoire. Je vous remercie aussi de m'avoir encouragée tout au long de mes études. Merci aussi aux autres membres de ma famille et de ma belle-famille qui ont su être là pour moi et me motiver lorsque j'en avais besoin. Un merci tout spécial à ma grand-maman (Gaby), qui a su me transmettre son courage, mais aussi sa persévérance à continuer malgré les dures épreuves que l'on peut traverser. Tu n'es plus là pour voir le résultat final de tout ce parcours universitaire, mais merci infiniment de m'avoir transmis ces valeurs qui m'ont permis de réaliser, mais surtout de terminer ce mémoire. Je suis allée jusqu'au bout et je n'ai jamais lâchée tout comme tu l'as fait. Tu as été avec moi en pensée tout au long de ce parcours.

Mes derniers remerciements vont à tous mes ami(e)s et collègues qui étaient là pour moi autant dans les hauts que dans les bas de cette aventure.

Pour toi grand-maman

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DE FIGURES.....	vi
LISTE DE TABLEAUX.....	vii
RÉSUMÉ	1
INTRODUCTION	3
CHAPITRE I :	
LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE	7
1.1 La prévalence de la détresse psychologique : un phénomène préoccupant... 7	
1.2 Conséquences de la détresse psychologique	12
1.3 Les déterminants de la détresse psychologique au travail.....	16
1.4 Objectif de la recherche et pertinence scientifique et sociale.....	20
CHAPITRE II :	
LE CADRE D'ANALYSE	21
2.1 La définition de la détresse psychologique au travail	21
2.2 Les composantes de la détresse psychologique.....	25
2.3 Le modèle des exigences et du contrôle de Karasek (1979)	32
2.4 Le modèle du déséquilibre effort / récompense de Siegrist(1996).....	34
2.5 Construction modèle d'analyse : les hypothèses de recherche.....	37
CHAPITRE III :	
LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	40
3.1 Devis de recherche	40
3.2 Échantillonnage	43
3.2.1 La technique d'échantillonnage	43

3.2.2	La description de l'échantillon.....	44
3.2.3	Taille et représentativité de l'échantillon.....	45
3.3.4	Erreurs d'échantillonnage et erreurs systématiques.....	47
3.3	Technique de collecte de données	50
3.3.1	Avantages relatifs à la technique du questionnaire.....	51
3.3.2	Limites	51
3.4	Instruments de mesure.....	52
CHAPITRE IV :		
LES RÉSULTATS, L'INTERPRÉTATION ET LA DISCUSSION		57
4.1	Présentation des résultats du taux de détresse psychologique.....	57
4.2	Présentation des résultats : analyse statistique descriptive.....	59
4.3	Présentation des résultats : analyse statistique inférentielle.....	62
4.3.1	Technique d'analyse	62
4.3.2	Vérification de la vraisemblance des hypothèses de recherche	63
4.4	Discussion des résultats.....	67
4.4.1	Implications managériales	71
4.4.2	Limites de recherche.....	73
4.4.3	Avenues de recherche	73
CONCLUSION.....		74
BIBLIOGRAPHIE		77

LISTE DES FIGURES

Figures	Page
2.1	Modèle théorique de demande et de latitude décisionnelle (Karasek, 1979)..... 33
2.2	Modèle théorique de déséquilibre effort/récompense (Siegrist, 1996)..... 35
2.3	Modèle intégrateur Charge de travail et équilibre des récompenses non-monétaires 39
4.1	Modèle théorique de la première hypothèse : Demande (Karasek, 1979)..... 67
4.2	Modèle théorique de la deuxième hypothèse : Demande et latitude décisionnelle (Karasek, 1979)..... 68
4.3	Modèle théorique de la troisième hypothèse : Déséquilibre effort/récompense (Siegrist, 1996) 69
4.4	Modèle intégrateur Charge de travail et équilibre des récompenses non-monétaires 70

LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Page
1.1 Prévalence de la détresse psychologique (Selon les caractéristiques sociodémographiques).....	8
1.2 Prévalence de la détresse psychologique (Selon l'exposition à des contraintes organisationnelles).....	10
1.3 Types de conséquences selon l'indice de détresse psychologique.....	13
1.4 Absentéisme (proportion de travailleurs) en raison de symptômes dépressifs.....	14
2.1 Les caractéristiques des définitions de la détresse psychologique.....	24
2.2 Les composantes de la détresse psychologique	30
3.1 Description de l'échantillon	45
3.2 Caractéristiques des répondants initiaux et tardifs.....	49
4.1 Calcul de la détresse psychologique (K6 ; Kessler et al., 2002).....	58
4.2 Analyse statistique descriptive (moyenne – écart-type).....	61
4.3 Vérification des hypothèses 1 et 2 : Résultats de la régression linéaire (Influence de la charge de travail et de la latitude décisionnelle sur le niveau de détresse psychologique.....	64
4.4 Vérification de l'hypothèse 3 : Résultats de la régression linéaire (Équilibre entre la charge de travail et la rémunération non monétaire sur la détresse psychologique.....	66

RÉSUMÉ

Le monde du travail s'étant transformé au fil des ans, la notion de charge de travail a été redéfinie. En effet, cette charge ou plutôt surcharge est d'autant plus importante qu'elle transporte les employés vers des risques accrus de détresse psychologique. Il est à noter que la reconnaissance au travail joue lui aussi un rôle assez important. Les conséquences de cette détresse psychologique peuvent se manifester de plusieurs façons. Les études ont d'ailleurs fait des modèles expliquant l'impact de la charge de travail sur la détresse (Karasek, 1979), et un modèle de déséquilibre entre les efforts mis au travail par un employé et la rétribution qu'il reçoit par rapport à ses attentes (Siegrist, 1996). Nous proposons un modèle intégrateur de ces deux études. L'objectif de ce mémoire consiste à déterminer dans quelle mesure la demande de travail (charge mentale et charge physique) et les récompenses / reconnaissance interagissent pour influencer le niveau de détresse psychologique.

Afin de mieux comprendre les relations qui seront étudiées, nous avons présenté le concept à l'étude (détresse psychologique) ainsi que ses composantes. Par la suite, nous présentons chacun des modèles dont notre hypothèse est issue soit celui de Karasek (1979) et celui de Siegrist (1996). Nous avons d'ailleurs dans cette section, pris le temps de définir chacune des variables (demandes, latitude décisionnelle, efforts, récompenses/reconnaissance) de ces deux modèles afin de bien comprendre en quoi ils peuvent être complémentaires. Nous avons formulé trois hypothèses visant à déterminer le niveau d'interaction entre la charge de travail et les récompenses non-matérielles.

Nous avons utilisé un devis corrélationnel à coupe transversale. Les données ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire auto-administré en ligne (*Monkey Survey*) entre le 13 février et le 16 mars 2012 auprès des travailleurs de trois centres d'appels. Le questionnaire qui a été utilisé est bâti à l'aide d'instruments de mesure dont la validité a été démontrée par d'autres études. Au total, 659 employés ont répondu au questionnaire, ce qui nous procure un taux de réponse à près de 25%.

Les différentes analyses statistiques que nous avons effectuées ont soutenu deux de nos trois hypothèses à savoir la charge de travail qui exerce une influence positive sur le niveau de détresse psychologique et l'équilibre entre la charge de travail et la rémunération non-matérielles exerce une influence négative sur le niveau de détresse psychologique. La seule hypothèse rejetée est celle selon laquelle la latitude décisionnelle joue un rôle modérateur dans la relation entre la charge de travail et la

détresse psychologique (plus la latitude décisionnelle est élevée, moins la charge de travail influence la détresse psychologique). Notre modèle intégrateur présente une nouvelle perception des charges du travail par rapport à la détresse psychologique.

Mots clés : détresse psychologique, charge de travail, demande, récompense, reconnaissance et rémunération non-monétaire.

INTRODUCTION

Depuis quelques années, « le monde du travail a connu plusieurs transformations majeures qui ont eu des effets importants tant sur l'organisation du travail que sur la stabilisation des liens d'emploi. Ces transformations ont souvent été implantées pour des raisons économiques, dans un marché de plus en plus mondialisé. On constate cependant qu'elles peuvent comporter des effets néfastes sur la santé et la sécurité des travailleurs » (Vézina et al., 2011 :1). Les différentes études nous permettent donc d'avoir accès aux informations nécessaires afin de dresser un meilleur portrait du monde du travail, plus précisément de l'aspect psychologique de ce dernier.

Tout d'abord, nous ne sommes plus à l'époque de l'industrialisation, nous nous trouvons maintenant dans une économie du savoir. Ce nouveau monde du travail est caractérisé par un travail qui requiert des efforts au niveau intellectuel. Ces modifications impliquent des changements dans la nature même du travail et ainsi dans son contenu. « Les modifications du contenu du travail doivent être mises en relation avec la croissance du secteur des services et avec le développement de nouvelles technologies ayant amené de nouvelles contraintes physiques et cognitives, liées notamment à l'informatisation et à l'automatisation » (Vézina et al., 2011 :60). Ces modifications impliquent d'ailleurs que de plus en plus d'emplois sont des métiers spécialisés. Une des grandes modifications dans le milieu du travail fait référence aux « plusieurs transformations majeures qui ont eu des effets importants tant sur l'organisation du travail que sur la stabilisation des liens d'emploi » (Vézina et al., 2011 :1). Ces modifications dans le milieu du travail ne sont donc pas sans conséquence pour les organisations et les travailleurs. En effet, dans les différentes études, ils tentent de démontrer dans quelles conditions les effets néfastes sont plus à risque de faire leur apparition. Après plusieurs recherches, « on commence à

constater, qu'elles peuvent comporter simultanément des effets néfastes sur la santé et la sécurité des travailleuses et des travailleurs (SST), notamment dans des contextes d'intensification, de manque d'autonomie dans l'organisation du travail, de manque de soutien et de reconnaissance dans l'accomplissement des tâches » (Vézina et al., 2011 : 60). En s'appuyant sur les études empiriques réalisées sur le sujet, Vézina et al. (2011) parviennent à la conclusion que la transformation des milieux de travail n'est pas étrangère à la détérioration de l'état de santé des travailleurs, notamment la santé psychologique au travail.

Les problèmes de santé psychologique font notamment référence à la détresse psychologique, laquelle renvoie à « un état de mal-être dans le monde, une souffrance interne et une souffrance de l'individu ¹ » (Massé, 2000). De plus en plus de blessures psychologiques font apparition dans le monde du travail, nous n'avons qu'à regarder « l'enquête de Santé Québec (1995) [qui] nous indique qu'en 1987, 17.3% des personnes en emploi présentaient un niveau élevé de détresse psychologique, [tandis qu'] en 1993, le taux s'est élevé à 25% » (Lemire, 2012 : 80). Le taux de détresse psychologique a donc connu une augmentation de 7.7% en six ans. Ce taux a continué d'augmenter puisqu'« au Québec en 2007-2008, seulement 67% des travailleurs québécois ne présentent aucun signe ou seulement un niveau léger de détresse psychologique alors que 14.8% présentent un niveau modéré et que 18.1% présentent un niveau élevé de détresse » (Vézina et al., 2011 : 598).

Ce mémoire s'inscrit dans le prolongement des études concernant les facteurs organisationnels à l'origine de la détresse psychologique. Comme nous le verrons, l'objectif de ce mémoire consiste à déterminer l'influence qu'exercent la charge de

¹ Traduction libre: « Distress is primarily an ill being in the world, an inter-nal suffering, and a suffering of the self. All of these feelings are inherent to a process of self-depreciation and self-condemnation » (Massé, 2000 : 11).

travail et l'équilibre des récompenses par rapport à la charge de travail sur le niveau de détresse psychologique.

Le premier chapitre porte sur la problématique de recherche. Dans un premier temps, nous aborderons la question de la prévalence de la détresse psychologique. Après avoir dressé le portrait actuel de ce phénomène préoccupant, nous discuterons de l'importance de lui accorder une attention particulière en nous attardant à ses nombreuses conséquences pour les individus, pour les organisations ainsi que pour la société. Ensuite, nous nous interrogerons sur ses déterminants organisationnels afin de mieux comprendre les raisons à l'origine de son apparition et de sa persistance. Cela nous permettra de mettre en évidence le rôle que jouent la charge de travail, la latitude décisionnelle et l'équilibre des récompenses, notamment la rémunération non-monnaire. Nous serons donc amenés à discuter des deux principaux modèles de la détresse psychologique en milieu de travail : le modèle des exigences et du contrôle (Karasek, 1979) et le modèle du déséquilibre effort / récompense (Siegrist, 1996). Comme nous le constaterons, rares sont les études qui ont mis à l'épreuve des faits des deux modèles de façon simultanée. Afin de combler cette lacune, notre recherche vise à déterminer dans quelle mesure la charge de travail et l'équilibre charge de travail / récompense influencent le niveau de détresse psychologique.

Le second chapitre traite du cadre d'analyse. Nous débuterons ce chapitre par la présentation des différentes définitions de la détresse psychologique que l'on trouve dans la littérature scientifique afin de mieux comprendre en quoi consiste ce phénomène. Ensuite, nous ferons un examen approfondi des composantes qui forment le concept de détresse psychologique. Cela nous mènera à présenter les deux modèles de la détresse psychologique en milieu de travail, le modèle de Karasek et celui de Siegrist (1996), en mettant en évidence les principes sur lesquels ils reposent. Nous terminerons ce chapitre par la formulation de nos hypothèses de recherche.

Le troisième chapitre présente les différents aspects du cadre méthodologique. Ce chapitre concerne tous les éléments qui encadrent la collecte des données nécessaire à la vérification de nos hypothèses de recherche. Dans un premier temps, il sera question du devis de recherche : ses caractéristiques, ses avantages et ses limites. Nous enchaînerons avec les éléments relatifs à l'échantillonnage. Nous y discuterons notamment de la technique d'échantillonnage, de la taille ainsi que de la représentativité de l'échantillon. Ensuite, nous présenterons la technique de collecte de données privilégiée, en mettant en relief ses avantages et ses limites. Pour conclure le chapitre, nous présenterons les instruments de mesure utilisés afin de recueillir les données pour chacune des variables qui composent nos hypothèses de recherche.

Le quatrième chapitre concerne les résultats de l'analyse des données. Dans un premier temps, nous présenterons le taux de détresse psychologique. Dans un second temps, nous présenterons les résultats descriptifs obtenus pour chacune des variables à l'étude. Cela nous conduira à vérifier la vraisemblance de nos hypothèses à l'aide de l'analyse de régression multiple. Nous conclurons ce chapitre par une discussion des résultats obtenus.

CHAPITRE I : LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Ce premier chapitre est consacré à la structuration de la problématique de recherche. Il vise d'abord à faire ressortir l'importance de s'intéresser à la question de la détresse psychologique et plus spécialement à ses déterminants organisationnels. Ensuite, une recension des écrits scientifiques sur le sujet permettra de mettre en évidence la lacune que cette étude propose de combler. Ce chapitre est composé de quatre sections : 1) la prévalence de la détresse psychologique, 2) les conséquences de la détresse psychologique, 3) les déterminants de la détresse psychologique et pour terminer 4) l'objectif de la recherche et sa pertinence scientifique et sociale.

1.1 La prévalence de la détresse psychologique : un phénomène préoccupant

Au Québec, la proportion de travailleurs souffrant de détresse psychologique atteint un niveau alarmant. Comme le montrent les résultats d'une enquête réalisée par *l'Institut de la statistique du Québec* (Tableau 1.1), « 18,1% des travailleurs québécois présentent un niveau élevé de détresse psychologique, soit près de un travailleur sur cinq » (Vézina et al., 2011 :598). Les résultats indiquent également les taux de détresse psychologique selon le sexe, l'âge, le niveau de scolarité ainsi que le type de ménage et le revenu. Les résultats révèlent, par exemple, que les femmes sont plus à risque de souffrir de détresse psychologique que les hommes. En lien avec le travail, on voit également que le revenu est inversement associé au taux de détresse psychologique.

Tableau 1.1 : Prévalence de la détresse psychologique modérée et élevée selon des caractéristiques sociodémographiques, chez les hommes, chez les femmes et pour l'ensemble des travailleurs québécois.

(Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur des conditions de travail, sur l'emploi, la santé et la sécurité du travail, 2007-2008*;
tiré de Vézina et al., 2011 : page 599)

	Homme		Femme		Total	
	Modérée	Élevée	Modérée	Élevée	Modérée	Élevée
Proportion ^{A,S} (%)	13,6	15,0	16,2	21,7	14,8	18,1
Population estimée (x 1000)	258	284	271	364	529	648
	%					
Âge ^{A,A,B,C}						
De 15 à 24 ans	22,5 [†]	18,2 [†]	28,6	24,7	25,8	21,7
De 25 à 44 ans	14,5	17,8	14,4	23,5	14,5	20,4
De 45 à 54 ans	11,4	12,3	15,5	18,4	13,4	15,2
55 ans ou plus	9,3 [†]	9,0 [†]	10,2 [†]	19,6	9,7	13,2
Niveau de scolarité complété						
Primaire ou moins	14,8	17,3	17,2 [†]	20,4	15,6	18,3
Secondaire	14,0	16,1	18,7	21,2	16,2	18,5
Collégial	14,4	14,1	16,0	22,4	15,2	18,3
Universitaire	11,4	13,2	13,2	21,9	12,3	17,6
Type de ménage ^{A,C}						
Vit seul	12,7	21,6	13,5	24,8	13,0	22,9
Vit avec au moins une autre personne dans le ménage	13,8	14,1	16,4	21,4	15,0	17,6
Niveau de revenu du ménage ^{A,C}						
Très faible	18,3	22,3	14,4	24,3	16,3	23,3
Faible	13,6	18,4	13,4	23,9	13,9	20,9
Moyen	13,5	15,3	17,0	21,7	15,1	18,2
Élevé	13,2	9,8	16,3	19,6	14,6	14,1
Très élevé	10,8 [†]	10,1 [†]	16,3	18,8	13,3	14,0

s Le test du Khi-deux entre la détresse modérée et le sexe est significatif au seuil de 5 %.

S Le test du Khi-deux entre la détresse élevée et le sexe est significatif au seuil de 5 %.

a Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse modérée est significatif au seuil de 5 %, chez les hommes

A Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse élevée est significatif au seuil de 5 %, chez les hommes

b Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse modérée est significatif au seuil de 5 %, chez les femmes

B Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse élevée est significatif au seuil de 5 %, chez les femmes

c Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse modérée est significatif au seuil de 5 %, chez l'ensemble

C Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse élevée est significatif au seuil de 5 %, chez l'ensemble

En l'absence de symbole, les tests du Khi-deux ne sont pas significatifs au seuil de 5 %.

† Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence

* En emploi comme salarié ou travailleur autonome depuis au moins 8 semaines, à raison d'au moins 15 heures par semaine.

L'organisation du travail ne serait pas étrangère au phénomène de détresse psychologique, si l'on en croit les résultats de l'enquête de *l'Institut de la Statistique du Québec* (Tableau 1.2). En effet, des aspects du travail tels que la demande psychologique (i.e. la charge de travail) et la tension sont intimement liés à une hausse du niveau de détresse psychologique. En revanche, la latitude décisionnelle et la reconnaissance contribueraient à réduire les risques de souffrir de la détresse psychologique (Vézina et al., 2011:600). Bref, la question de la détresse psychologique en milieu de travail est préoccupante et exige une attention particulière.

Tableau 1.2 : Prévalence de la détresse psychologique modérée et élevée selon l'exposition à des contraintes organisationnelles et à des situations de travail exigeantes, chez les hommes, chez les femmes et pour l'ensemble des travailleurs québécois.

(Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur des conditions du travail, sur l'emploi, la santé et la sécurité du travail, 2007-2008*;
tiré de Vézina et al., 2011 : page 601)

	Homme		Femme		Total	
	Modérée	Élevée	Modérée	Élevée	Modérée	Élevée
Proportion ^{a, s} (%)	13,6	15,0	16,2	21,7	14,8	18,1
Population estimée (x 1000)	258	284	271	364	529	648
Détresse psychologique ^{a, A, B, C, c}						
Élevée	17,2	23,6	15,9	32,2	16,5	27,9
Faible	11,8	10,2	16,5	14,6	13,9	12,1
Latitudo décisionnelle ^{A, B, C}						
Faible	14,1	19,4	17,2	23,9	15,7	21,7
Élevée	13,3	11,3	15,0	19,3	14,0	14,8
Soutien social au travail ^{A, B, B, C, 1}						
Faible	13,9	18,7	14,1	29,7	14,0	23,6
Élevé	14,3	10,6	18,4	17,1	16,4	13,9
Tension au travail (Job-strain) ^{A, B, C}						
Oui	17,0	30,0	17,0	35,7	17,0	33,0
Non	13,2	12,2	16,1	18,3	14,5	15,0
Tension et faible soutien au travail (Iso-strain) ^{A, B, B, C, 1}						
Oui	14,8 ^T	31,8	12,3 ^T	41,6	13,4	37,0
Non	14,0	12,6	17,3	19,3	15,6	15,8
Reconnaissance ^{a, A, B, C, c}						
Faible	17,6	21,3	15,9	32,3	16,8	26,6
Élevée	11,5	10,4	16,5	14,7	13,8	12,4
Déséquilibre effort - reconnaissance ^{A, B, C}						
Oui	17,0	29,8	15,2	41,2	16,0	35,8
Non	13,2	10,7	16,8	15,1	14,8	12,7
Travail émotionnellement exigeant ^{a, A, B, C, c}						
D'accord	16,0	23,3	15,2	29,8	15,6	26,6
Désaccord	11,8	8,3	17,3	12,9	14,2	10,3
Situation de tension avec le public ^{a, A, B, C, c}						
Souvent / Tout le temps	15,7	24,9	17,5	33,1	16,6	29,2
Jamais / De temps en temps	11,4	11,5	15,4	18,0	13,4	14,7
Pas de contact avec le public	16,2	14,7	16,7	19,7	16,4	16,5
Avoir les moyens pour faire un travail de qualité ^{a, A, B, C, c}						
Jamais, de temps en temps	15,3	30,3	11,9 ^T	41,9	13,7	35,9
Souvent, tout le temps	13,4	13,1	16,8	19,0	15,0	15,9

(Suite tableau 1.2)

	Homme		Femme		Total	
	Modérée	Élevée	Modérée	Élevée	Modérée	Élevée
Proportion ^{s,s} (%)	13,6	15,0	16,2	21,7	14,8	18,1
Population estimée (x 1000)	258	284	271	364	529	648
Harcèlement psychologique au travail ^{A,B,C}						
Oui	16,1	33,8	14,3	38,8	15,1	36,5
Non	13,2	12,3	16,6	18,1	14,8	14,9
Possibilité de modifier la cadence ^{a,A,B,c,C}						
Non	20,7	22,2	18,0	30,9	19,2	27,1
Oui	12,2	13,3	15,5	18,4	13,7	15,6
Possibilité de prendre une pause ^{A,c}						
Non	12,7 [†]	21,3	16,0	25,6	14,6	23,8
Oui	13,6	14,1	16,2	20,8	14,8	17,1

s Le test du Khi-deux entre la détresse modérée et le sexe est significatif au seuil de 5 %.

S Le test du Khi-deux entre la détresse élevée et le sexe est significatif au seuil de 5 %.

a Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse modérée est significatif au seuil de 5 %, chez les hommes

A Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse élevée est significatif au seuil de 5 %, chez les hommes

b Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse modérée est significatif au seuil de 5 %, chez les femmes

B Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse élevée est significatif au seuil de 5 %, chez les femmes

c Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse modérée est significatif au seuil de 5 %, chez l'ensemble

C Le test du Khi-deux entre cette variable et la détresse élevée est significatif au seuil de 5 %, chez l'ensemble

En l'absence de symbole, les tests du Khi-deux ne sont pas significatifs au seuil de 5 %.

1 Le soutien social s'applique aux travailleurs qui ont au moins un supérieur et un collègue

† Coefficient de variation entre 15% et 25 % ; interpréter avec prudence

* En emploi comme salarié ou travailleur autonome depuis au moins 8 semaines, à raison d'au moins 15 heures par semaine.

1.2 Conséquences de la détresse psychologique

Compte tenu de la prévalence de la détresse psychologique au Québec, elle mérite que l'on s'y intéresse de près. L'urgence de fouiller la question tient également du fait que la détresse psychologique entraîne des conséquences sérieuses sur les individus, les organisations et la société.

Comme le précisent Vézina et ses collègues (2011 :60), un travailleur souffrant de détresse psychologique «entraîne des coûts économiques et sociaux qui incombent à l'ensemble de la collectivité : que l'on pense aux coûts d'utilisation des services de santé qui auraient pu être évités ; au coût des indemnités pour des incapacités permanentes ; à l'augmentation continue de l'absentéisme en raison de problèmes de santé ; aux difficultés de réinsertion professionnelle ; au désengagement progressif du marché du travail ; à la perte du lien d'emploi entraînant des conditions de vie souvent précaires».

L'importance des conséquences réside tout d'abord dans le fait que plus du trois quart des québécois sont concernés de près ou de loin par la détresse psychologique. En effet, « 88% des québécois sont concernés par au moins un des énoncés de l'échelle de détresse psychologique » (Santé Québec, 1995). Pour environ « 27% d'entre eux, ces manifestations ont eu un impact sur leur vie familiale ou sentimentale, professionnelle ainsi que sociale » (Santé Québec, 1995). Le tableau 1.3, provenant d'une enquête sociale de 1992-1993 de Santé Québec, présente les types de conséquences selon l'indice de détresse psychologique pour les personnes de 15 ans et plus qui ont mentionnées au moins une manifestation de l'échelle de détresse psychologique.

Tableau 1.3 : Les types de conséquences selon l'indice de la détresse psychologique
(Santé Québec, 1995 : page 23)

Types de conséquences	Indice de détresse psychologique		
	Faible	Élevé	Total
	%	%	%
<u>Secteur affecté</u>			
Vie familiale ou sentimentale	16,1	50,2	27,0
Travail ou études	8,3	32,0	15,9
Activités sociales	8,4	34,3	16,7
Recours à une aide extérieure	6,0	20,1	10,5

Ce tableau montre que : « les personnes ayant un niveau élevé à l'indice de détresse psychologique déclarent plus souvent de telles répercussions que celles dont le niveau de détresse est moindre. Chez les premières, en effet, ces manifestations affectent la vie familiale ou sentimentale d'une personne sur deux (50% c. 16%) ; cette proportion correspond à une personne sur trois en ce qui concerne la capacité de travailler ou d'étudier (32% c. 8%) et la restriction des activités sociales (34% c. 8%) » (Santé Québec, 1995 : 22).

La détresse psychologique est également intimement liée à l'absentéisme. Comme le montre le tableau 1.4, 42,2% des travailleurs se sont absentés en raison de symptômes dépressifs liés au travail.

Tableau 1.4 : Proportion de travailleurs qui se sont absentés du travail en raison de symptômes dépressifs chez les hommes, chez les femmes et pour l'ensemble des travailleurs québécois qui présentent des symptômes dépressifs liés au travail. (Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur des conditions du travail, sur l'emploi, la santé et la sécurité du travail*, 2007-2008; tiré de Vézina et al., 2011 : page 616)

	Homme	Femme	Total
	%		
Absence ^s			
Oui	30,5	49,6	42,2
Non	69,5	50,4	57,8
Durée de l'absence			
De 1 à 5 jours ouvrables	37,4 [†]	34,6	35,3
De 6 à 20 jours ouvrables	22,9 ^{††}	19,0 [†]	20,0 [†]
De 21 à 60 jours ouvrables	11,7 ^{††}	22,2 [†]	19,5 [†]
Plus de 60 jours ouvrables	28,0 [†]	24,2 [†]	25,2 [†]

^s Le test global du Khi-deux est statistiquement significatif, selon le sexe, au seuil de 5%.

En l'absence de symbole, les tests du Khi-deux ne sont pas significatifs au seuil de 5%.

[†] Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence

^{††} Coefficient de variation supérieur à 25 % ; fourni à titre indicatif seulement

* En emploi comme salarié ou travailleur autonome depuis au moins 8 semaines, à raison d'au moins 15 heures par semaine.

Dans la même veine, Lemire (2012) rapporte que, selon les résultats d'un sondage mené par Graig, Beaulieu et Cameron (1992) dans les milieux de travail canadien, « 26% des absences sont attribuables à la détresse psychologique ».

La détresse psychologique n'est pas sans conséquence sur le plan financier. Stephens & Joubert (2001) ont réalisé une étude sur l'impact économique des problèmes de

santé mentale au Canada, à savoir la détresse psychologique². Ces derniers stipulent que « la valeur monétaire d'une réduction de la productivité liée à la dépression et à la détresse psychologique s'élèverait à 6 milliards de dollars³ ». D'un point de vue plus large, « une récente étude du Health Canada's Cancer Bureau a estimé le coût économique associé aux troubles mentaux à 7,8 milliards de dollars au Canada en 1993, ce montant ayant grimpé à 8,4 milliards de dollars en 1998⁴ » (Stephens & Joubert, 2001). Ces coûts représentent les coûts totaux, à savoir les coûts directs et indirects.

Parmi les coûts que représentent « les conséquences directes, on retrouve les frais médicaux qui totalisent 6,3 milliards de dollars en 1998, ce qui comprend 3,9 milliards de dollars pour les hôpitaux, 887 millions de dollars pour les autres institutions de santé, 854 millions de dollars pour les soins d'un médecin et 642 millions de dollars pour les prescriptions de médicaments⁵ » (Stephens & Joubert, 2001).

En terme de consultations, « les Québécois ont visités 616 000 fois un spécialiste en 1998, ce qui se traduit par 280 000 visites chez un travailleur social et 328 000 visites

² Dans le cadre de cette étude, le concept de santé mentale fait référence à la détresse psychologique si l'on se réfère à l'instrument de mesure qui a été utilisé pour collecter les données.

³ Traduction libre: « [...] the value of reduced productivity associated with depression and distress over the short term was \$6 billions » (Stephen & Joubert, 2001).

⁴ Traduction libre: « A recent study by Health Canada's Cancer Bureau of the former Laboratory Centre for Disease Control (LCDC), estimates that the economic burden of mental disorders in Canada was \$7.8 billion in 1993, or \$8.4 billion in 1998 dollars » (Stephen & Joubert, 2001).

⁵ Traduction libre: « Direct costs for treating medically diagnosed mental disorders totalled \$6.3 billion (1998), comprising \$3.9 billion for hospital care, \$887 million for other institutional care, \$854 million for physician care, and \$642 million for prescription medications » (Stephen & Joubert, 2001).

chez un psychologue⁶ » (Stephens & Joubert, 2001). « Les coûts indirects, quant à eux, représentent 3 milliards de dollars qui se répartissent de la façon suivante : 866 millions de dollars pour les journées de maladie à court-terme, 1,707 millions de dollars pour les invalidités de longue durée et 400 millions de dollars pour les décès prématurés⁷ » (Stephens & Joubert, 2001). Compte tenu des coûts directs et indirects, la détresse psychologique constitue un lourd fardeau pour les travailleurs, les organisations et la société.

En somme, compte tenu de la prévalence de la détresse psychologique en milieu de travail et des conséquences sérieuses qu'elle entraîne pour les travailleurs, les organisations et la société, il s'avère primordiale de se pencher sur ses déterminants.

1.3 Les déterminants de la détresse psychologique au travail

Plusieurs situations ou circonstances au travail offrent des conditions favorables à l'apparition de la détresse psychologique. En effet, tels que décrits précédemment, les contextes « d'intensification, de manque d'autonomie dans l'organisation du travail, de manque de soutien et de reconnaissance dans l'accomplissement des tâches » (Vézina et al., 2011 :60) sont les plus à risque de porter atteinte à la santé mentale des travailleurs en engendrant un niveau élevé de détresse psychologique. La détresse psychologique est « un état de mal-être, de souffrance psychologique marquée par la

⁶ Traduction libre: « there were approximately 280,000 visits to social workers and 328,000 visits to psychologists. These consultations are the equivalent of 616,000 visits in 1998 » (Stephen & Joubert, 2001).

⁷ Traduction libre: « Additional indirect costs totalling \$3.0 billion were made up of short-term sick days (\$866 million), long-term disability (\$1,707 million), and premature death (\$400 million), » (Stephen & Joubert, 2001)

tristesse, la dépression et l'anxiété » (Hardy et *al.*, 2003; Massé, 2000). Cet état psychologique pénible est attribuable à une exposition plus ou moins prolongée à des conditions du travail qui engendrent des niveaux élevés de stress, c'est-à-dire des « stressseurs » (voir la revue de la littérature de Sonnentag et Frese, 2003).

Selon la recension des écrits scientifiques portant sur le stress au travail de Sonnentag et Frese (2003), il existe trois principaux modèles d'analyse des déterminants organisationnels du stress et de la détresse psychologique. Ces modèles proposent des combinaisons de déterminants du stress, désignés par le terme « stressseurs », susceptibles d'engendrer un niveau élevé de stress, et une détresse psychologique chez les travailleurs.

Ces trois modèles sont les suivants :

1. le modèle de la compatibilité personne-environnement
(*Person-environment fit theory*, Harrison, 1978) ;
2. le modèle des exigences et du contrôle
(*Job demand-job control model*, Karasek, 1979) ;
3. le modèle du déséquilibre effort / récompense
(*Effort-reward imbalance model*, Siegrist de 1996).

Le modèle de la compatibilité personne-environnement d'Harrison (1978) stipule que le stress apparaît lorsqu'il y a une incompatibilité entre le travailleur et son environnement de travail. Harrison (1978) propose deux types d'incompatibilité, à savoir, 1) l'incompatibilité entre les habiletés et les compétences que possède le travailleur d'une part, et d'autre part, les habiletés et compétences qu'exige le travail demandé, 2) l'incompatibilité entre les besoins du travailleur et les ressources que possède l'organisation. Ce modèle laisse penser que le stress provient 1) d'un sentiment d'incompétence et d'incapacité à atteindre les objectifs et 2) ainsi que d'une insatisfaction au travail.

Le deuxième modèle est le modèle des exigences et du contrôle développé par Karasek (1979). Selon ce modèle, les aspects de l'organisation du travail exercent un effet combiné sur la détresse psychologique. De façon plus précise, la demande de travail (i.e. la charge quantitative et qualitative de travail) a pour effet d'augmenter le niveau de détresse psychologique de façon plus ou moins grande en fonction du degré de latitude décisionnelle accordée aux travailleurs.

Le troisième modèle, le modèle du déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996), s'appuie sur le principe selon lequel il existe un lien de réciprocité entre le travailleur et son employeur. Cela signifie que le travailleur désire que ses efforts soient récompensés à leur juste valeur. Il s'attend donc à recevoir autant qu'il donne à l'organisation. Les rétributions attendues sont économiques (ex. le salaire) et sociales (ex. : considérations, reconnaissance, sécurité d'emploi). Lorsque ses efforts ne sont pas récompensés comme ils devraient, le travailleur se sent dévalorisé et commence à souffrir de détresse psychologique à plus ou moins long terme.

Dans ce mémoire, nous mobilisons deux modèles, à savoir celui de Karasek (1979) et celui de Siegrist (1996). Ces deux modèles ont largement été soutenus de manière empirique. Comme le montrent les nombreuses revues de littérature portant sur la validité de ces modèles, les variables qui les composent (i.e. la charge de travail, la latitude décisionnelle et l'équilibre effort/récompense) exercent une influence significative sur la détresse psychologique (pour une revue de la littérature voir : de Lange, Taris, Kompier, Houtman, et Bongers, 2003; Tsutsumi et Kawakami, 2004; Van Der Doef et Maes, 1999; Van Vegchel, de Jonge, Bosma et Schaufeli, 2005). Or, le concept de charge de travail (*job demand*) dans le modèle de Karasek (1979) et le concept d'effort qui figure dans le modèle de Siegrist (1996) font référence à la même réalité à savoir la charge psychologique de travail (i.e. la charge quantitative et la charge qualitative). Les deux modèles renferment donc la même variable, la charge

de travail, laquelle exerce un rôle différent. Sachant que les deux modèles ont reçu des appuis empiriques, il y a lieu de se questionner sur ce rôle.

D'une part, selon Karasek (1979), la charge de travail exerce un effet direct sur le stress et la détresse psychologique. Plus la charge de travail est élevée, plus elle crée une pression psychologique et plus le niveau de détresse psychologique est élevé. Toutefois, on peut penser que plus la charge de travail est élevée, plus faible est la probabilité que les contributions des travailleurs soit récompensées à leur juste valeur. Il est donc possible que ce soit l'équilibre entre la charge et les récompenses qui expliquent les résultats, sans que cet équilibre soit explicitement inclus dans le modèle.

D'autre part, selon Siegrist (1996), le niveau de détresse psychologique dépend du déséquilibre ou de l'écart entre la charge de travail et les récompenses. Ici, plus le ratio charge/récompense augmente, plus le niveau de détresse psychologique augmente. Toutefois, ce modèle ne tient pas compte de l'effet propre à la charge de travail. En effet, dans la mesure où le niveau des récompenses est adéquat, la charge de travail n'agit pas en soi sur le niveau de détresse psychologique.

Afin de déterminer le rôle que joue la charge de travail dans le phénomène de la détresse psychologique, il est nécessaire de combiner les deux modèles. À notre connaissance, la seule étude empirique sur le sujet est celle de Rydstedt, Devereux et Sverke (2007). Cependant, cette étude présente une lacune méthodologique importante. Les chercheurs n'ont pas vérifié directement l'effet du déséquilibre charge/récompense, mais plutôt l'effet direct de l'ampleur des récompenses obtenues, ce qui ne permet pas d'acquérir de nouvelles connaissances concernant le rôle de la charge de travail. Bref, jusqu'à maintenant aucun chercheur n'aurait vérifié adéquatement l'effet de la charge de travail et de l'équilibre charge / récompense en combinant les deux principaux modèles de la détresse psychologique au travail.

1.4 Objectif de la recherche et pertinence scientifique et sociale

L'objectif de l'étude consiste à déterminer dans quelle mesure la charge de travail et l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses influencent le niveau de détresse psychologique.

Le fait de vérifier empiriquement l'effet simultané des variables du modèle de Karasek (1979) et de celui de Siegrist (1996) permettra de mieux comprendre le rôle que jouent la charge de travail, d'une part, et d'autre part les récompenses. Les résultats contribueront ainsi à la progression des connaissances concernant les déterminants organisationnels de la détresse psychologique.

La conclusion de cette étude aidera les employeurs dans la mise en place de leurs politiques en ressources humaines. En effet, les résultats concernant l'effet de la charge de travail et des récompenses permettront de fournir aux employeurs une idée plus précise quant aux meilleures politiques de ressources humaines à adopter. Ils seront en mesure de mieux orienter leurs interventions, que ce soit sur plan de la réorganisation du travail ou de la formation des gestionnaires en matière de reconnaissance.

CHAPITRE II : LE CADRE D'ANALYSE

Rappelons que l'objectif de cette recherche consiste à déterminer dans quelle mesure la charge de travail et l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses influencent le niveau de détresse psychologique. Pour ce faire, il est nécessaire d'élaborer un modèle intégrateur en combinant deux modèles. Le premier concerne l'effet que produisent certaines caractéristiques du travail, notamment la charge de travail, sur la détresse psychologique. Il s'agit du modèle qu'a développé Karasek (1979). Le second modèle, celui de Siegrist (1996), concerne la relation d'échange entre le travailleur et son employeur et met ainsi en évidence l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses obtenues.

La première section de ce chapitre traitera des différentes définitions présentes dans la littérature concernant la détresse psychologique au travail. La deuxième section portera sur les composantes de la détresse psychologique. En d'autres termes, cela correspond aux différentes caractéristiques que nous pouvons lui attribuer. La troisième section présentera les deux modèles mobilisés pour notre recherche. Nous terminerons ce chapitre par la formulation de nos hypothèses de recherche.

2.1 La définition de la détresse psychologique au travail

La détresse psychologique a été définie précédemment, mais il est important de mentionner que les différents auteurs n'ont pas tous la même compréhension de ce phénomène. En effet, cela se traduit et s'explique par les vocables et définitions utilisées qui diffèrent légèrement ou largement d'un ouvrage à l'autre. Certains utilisent les termes de stress, de tension, de souffrance psychologique ou tout

simplement de détresse pour traiter du même phénomène que plusieurs désignent par l'expression : la détresse psychologique. Même lorsque les auteurs utilisent le même terme, sa définition est susceptible de désigner des phénomènes qui diffèrent légèrement. L'examen des définitions mène à deux conclusions : 1) des termes différents désignent le phénomène de détresse psychologique, et 2) le terme détresse psychologique peut désigner plusieurs phénomènes légèrement différents.

Vézina et ses collègues (2011 : xliv) définissent la détresse psychologique comme « un indicateur précoce d'atteinte à la santé mentale qui apprécie deux des plus fréquents syndromes observés en santé mentale soit la dépression et l'anxiété ». Pour Bultmann Kant Kasl Beurskens et Van Den Brandt (2002) la détresse psychologique est la présence de « troubles psychiatriques et de symptômes dépressifs chez un individu⁸ ». Dans la même veine, Hardy et al. (2003) décrivent la détresse psychologique comme « un état affectif caractérisé par « [...] des sentiments de tristesse, mais aussi par des sentiments de dépression et d'anxiété [...] »⁹. Pour sa part, Ridner (2004) définit la détresse psychologique comme un « état émotionnel inconfortable unique, vécu par un individu en réponse à un stress ou en réponse à la demande, et qui cause un préjudice autant temporaire que permanente¹⁰ ». Pour finir, Massé (2000) définit la détresse psychologique comme étant « essentiellement un état

⁸ Traduction libre: « Psychiatric disorder and depressive symptoms » (Bultmann Kant Kasl Beurskens et Van Den Brandt, 2002 : 334).

⁹ Traduction libre: « Psychological distress is the same general type of construct as job satisfaction, being an affective state, but differs in being characterized not only by feelings of unhappiness but also by feelings of depression and anxiety, the primary dimensions of negative affect and mood » (Hardy et al., 2003 : 306).

¹⁰ Traduction libre: « The unique discomforting, emotional state experienced by an individual in response to a specific stressor or demand that results in harm, either temporary or permanent, to the person » (Ridner, 2004 : 539).

de mal-être dans le monde, une souffrance interne et une souffrance de l'individu¹¹. Tous ces sentiments sont inhérents à un processus d'autodépréciation et d'auto-condamnation ». Le tableau 2.1 nous présente les différents éléments ou points importants des définitions de la détresse psychologique des différents auteurs sur le sujet.

¹¹ Traduction libre: « Distress is primarily an ill being in the world, an internal suffering, and a suffering of the self. All of these feelings are inherent to a process of self-depreciation and self-condemnation » (Massé, 2000 : 11).

Tableau 2.1 : Les principales caractéristiques des différentes définitions

Massé	Bultmann Kant Kasl Beurskens et Van Den	Hardy et al.	Ridner	Vézina et al.
2000	2002	2003	2004	2011
État de mal-être	Présence de symptômes	État affectif	État émotionnel inconfortable unique	Indicateur pour identifier personne plus à risque
-	-	-	-	Pas un outil de diagnostic
Processus d'autodépréciation et d'auto- condamnation	Présence de troubles psychiatriques	-	Réponse à un stress ou à la demande qui entraîne un préjudice	Atteinte santé mentale
Souffrance interne et une souffrance de l'individu	Symptômes dépressifs	Sentiments de dépression, d'anxiété et de tristesse	-	Syndromes Dépression et anxiété

Nous pouvons remarquer que les différentes définitions diffèrent sur certains points alors qu'elles ont les mêmes vocables sur d'autres points. Tout d'abord, toutes les définitions font référence à un état sauf celle de Vézina et al. de 2011 qui renvoie plutôt à un indicateur de santé mentale et celle de Bultmann Kant Kasl Beurskens et Van Den de 2002 qui parle de la présence de symptômes. Cette dernière se rapproche sensiblement de la définition d'un état. Cependant, les trois auteurs utilisant le terme

« état » n'utilisent pas le même adjectif pour le qualifier. Tandis qu'Hardy et al (2003) parlent d'un état affectif, Ridner (2004) parle d'un état émotionnel et Massé parle d'un état de mal-être. Tous les trois présentent un état intrinsèque de l'individu. Quatre des cinq auteurs présentent les conséquences ou symptômes reliés à la détresse psychologique. Ils abordent tous des sentiments, des symptômes ou des souffrances qui sont intrinsèques et qui sont de nature négative. Par contre, les auteurs ne s'entendent pas quant au fonctionnement, c'est-à-dire que Vézina et al (2011) parle d'atteinte, Bultmann Kant Kasl Beurskens et Van Den (2002) parle de présence, Ridner (2004) parle d'une réponse et Massé (2000) parle d'un processus. Chaque définition a sa portée de pertinence, par contre, pour la présente recherche la définition retenue est celle de Massé (2000) selon laquelle la détresse psychologique est « essentiellement un état de mal-être dans le monde, une souffrance interne et une souffrance de l'individu. Tous ces sentiments sont inhérents à un processus d'autodépréciation et d'auto-condamnation¹² ».

2.2 Les composantes de la détresse psychologique

Les nombreux auteurs ont mis en évidence les diverses composantes de la détresse psychologique. Tel que pour la définition, nous y retrouvons plusieurs variantes. Tout d'abord, Hardy et al (2003) indiquent dans leur définition de la détresse psychologique quelle est « caractérisée par des sentiments de tristesse, mais aussi par des sentiments de dépression et d'anxiété¹³ ». Pour sa part, Ilfeld (1976) décrit les composantes de la détresse psychologique comme étant : « la dépression, l'anxiété, la

¹² Traduction libre: « Distress is primarily an ill being in the world, an inter-nal suffering, and a suffering of the self. All of these feelings are inherent to a process of self-depreciation and self-condemnation » (Massé, 2000 : 11).

¹³ Traduction libre: « characterized not only by feelings of unhappiness but also by feelings of depression and anxiety, the primary dimensions of negative affect and mood » (Hardy et al. 2003 : 306).

somatisation, l'irritabilité et les troubles obsessifs-compulsifs¹⁴ ». Nous pouvons voir que les deux auteurs (Hardy et al, 2003 et Ilfeld, 1976) s'entendent pour dire que la dépression et l'anxiété sont des composantes de la détresse psychologique. Par contre, ces deux auteurs nous énumèrent les caractéristiques de la détresse psychologique sans nous les décrire plus en profondeur. Il est donc pertinent de présenter les composantes identifiées et décrites par Masse (2000) et Ridner (2004).

En effet, Massé (2000) propose « 6 composantes de la détresse psychologique soit 1) la démoralisation et le pessimisme envers l'avenir, 2) l'angoisse et le stress, 3) l'autodépréciation, 4) le retrait et l'isolement social, 5) la somatisation ainsi que 6) le repli sur soi¹⁵ ». Massé définit chacune de ses six composantes.

La démoralisation et le pessimisme envers l'avenir représente un « sentiment, une conviction qui nous fait croire que tout ne va que s'aggraver dans le futur et que rien n'ira bien. Ce sentiment s'accompagne souvent de démotivation, de désengagement et d'une perte d'intérêt dans les activités sociales et professionnelles¹⁶ » (Massé, 2000 : 10).

¹⁴ Traduction libre: « depression, anxiety, somatic, irritability, and obsessive-compulsive » (Ilfeld, 1976 : 1219).

¹⁵ Traduction libre: « Demoralization and pessimism toward the future, Anguish and stress, Self-depreciation, Social withdrawal and social isolation, Somatization and Withdrawal into oneself » (Massé, 2000 : 10).

¹⁶ Traduction libre: « There is a deep conviction that, in the future, things can only get worse. These feelings are accompanied by a sense of despair and disillusionment, and therefore, they are related to demotivation, disengagement, and a loss of interest in social and professional activities » (Massé, 2000 : 10).

L'angoisse et le stress quant à eux représentent « une période d'anxiété, de préoccupations et de tensions. Ces angoisses et les peurs sont vécues comme une souffrance intérieure et entraînent un sentiment d'impuissance¹⁷ » (Massé, 2000 : 10).

L'autodépréciation représente « le doute que les gens ressentent face à leurs compétences, leurs capacités ainsi que leurs valeurs sociales, affectives ou professionnelles. Les gens deviennent très autocritiques et mettent le blâme sur eux-mêmes pour ce qu'ils vivent psychologiquement et socialement¹⁸ » (Massé, 2000 : 10).

Le retrait et l'isolement se traduisent par « des comportements d'isolement de la part des individus qui coupent tout contact avec les autres et qui ne veulent pas socialiser. Ils préfèrent échapper à la vie sociale en coupant tout contact avec le monde¹⁹ » (Massé, 2000 : 10).

La somatisation se traduit par « des signes physiques tels que l'épuisement physique, la perte d'énergie et la fatigue²⁰ » (Massé, 2000 : 10).

Pour terminer, le repli sur soi est considéré comme « l'élément le plus central. En effet, la détresse psychologique provient en majorité d'une crise liée à soi. Cette crise

¹⁷ Traduction libre: « Distress episodes are also experienced as anxiety, preoccupation, nervous tension, and strain. These anxieties and fears are experienced as an internal suffering and entail a feeling of powerlessness » (Massé, 2000 : 10).

¹⁸ Traduction libre: « People doubt their social, affective or professional skills and abilities and their own self-worth. People are very self-critical; they put the blame on themselves, thinking that they are responsible for what they have become psychologically and socially » (Massé, 2000 : 10).

¹⁹ Traduction libre: « People isolate themselves and cut off contact with others. They do not want to socialize with others, preferring to es-cape from social life to cut themselves off from the world » (Massé, 2000 : 10).

²⁰ Traduction libre: « Among the most noteworthy signs are physical exhaustion, loss of energy, and fatigue » (Massé, 2000 : 10).

découle de la perception qu'ont les individus de leur capacité ou de leur incapacité à contrôler leur vie et de s'adapter à leur environnement social. Les valeurs de l'autonomie, de l'indépendance et du contrôle de soi sont au cœur du processus de la construction de troubles affectifs ou d'anxiété. On peut alors parler de statut de détresse de démoralisation, d'autodépréciation, et de désengagement social²¹ » (Massé, 2000 : 10).

En ce qui concerne la conceptualisation de Ridner (2004), « les composantes de la détresse psychologique sont :1) la perception de l'incapacité d'être efficace, 2) des changements dans l'état émotionnel, 3) de l'inconfort, 4) la communication de l'inconfort et pour terminer un 5) préjudice²² » (Ridner, 2004 : 539).

Tout d'abord, « la perception de l'incapacité d'être efficace représente l'incapacité de faire face à un facteur de stress. Cette perception doit être fondée sur l'absolue certitude qu'il n'existe pas de solutions au stress ou sur l'incapacité à résoudre des problèmes²³ » (Ridner, 2004 : 540).

²¹ Traduction libre: « The core idiom of distress around which the language of distress is structured (among French Quebecois) seems to be withdrawal into oneself. In the postmodern sociocultural context, distress is first and foremost, a crisis of the self. This crisis stems from the individual's perceived capacity or incapacity to control his or her life and to adjust to his or her social environment. The values of autonomy, independence, and control over oneself are at the heart of the process of the sociocultural construction of affective or anxiety disorders. Demoralization, self-depreciation, and social disengagement are understood not as consequences of a sociopolitical analysis but as results of the person's in- "Qualitative and Quantitative Analyses of Psychological Distress » (Massé, 2000 : 10).

²² Traduction libre: « perceived inability to cope effectively, change in emotional status, discomfort, communication of discomfort, and harm » (Ridner, 2004 : 539).

²³ Traduction libre: « Perceived inability to cope effectively to experience psychological distress, an individual must perceive an inability to cope with a stressor. The perception of inability to cope effectively may be based on the absolute certainty that no solutions to the stressor exist or on the inability to problem solve » (Ridner, 2004 : 540).

Les changements dans l'état émotionnel, quant à eux, représentent « des changements liés à la détresse psychologique tels que : l'apparition de sentiments d'anxiété, de dépression, de démotivation, d'irritabilité, d'agressivité et d'autodépréciation²⁴ » (Ridner, 2004 : 540).

L'inconfort, tel que le terme le dit, « représente un inconfort mental lié à des sentiments de souffrance et de misère²⁵ » (Ridner, 2004 : 540).

La communication de l'inconfort, quant à elle, représente « la façon dont l'individu communiquera son inconfort, sa détresse psychologique²⁶ » (Ridner, 2004 : 540). Pour terminer, la détresse psychologique cause un préjudice à l'individu.

Le tableau 2.2. présente un résumé des composantes de la détresse psychologique selon les différents auteurs précédemment énumérés.

²⁴ Traduction libre: « when individuals experience psychological distress it may be manifested by change from a stable baseline emotional state to one of anxiety, depression, demotivation, irritability, aggressiveness, and self-depreciation » (Ridner, 2004 : 540).

²⁵ Traduction libre: « Anguish, suffering, and misery are used throughout the literature to describe mental discomfort that is associated with distress » (Ridner, 2004 : 540).

²⁶ Traduction libre: « Discomfort experienced by an individual as a result of the emotional or physical changes associated with psychological distress is communicated in many ways » (Ridner, 2004 : 540).

Tableau 2.2 : Les principales composantes de la détresse psychologique

Ilfeld	Massé	Hardy et al.	Ridner
1976	2000	2003	2004
-	-	Tristesse	Inconfort
-	Démoralisation et pessimisme envers l'avenir		Perception incapacité d'être efficace
Dépression	-	Dépression	Changements état émotionnel
Anxiété	Angoisse et stress	Anxiété	
Irritabilité	-	-	
-	Autodépréciation	-	
Somatique	-	-	-
Troubles obsessionnels-compulsifs	-	-	-
-	Retrait et isolement social	-	Communication inconfort
-	Repli sur soi	-	
-	Somatisation	-	-

Somme toute, la détresse psychologique peut être envisagée selon cinq dimensions soit :

1. l'irritabilité (sensibilité aux stimuli de l'environnement),
2. l'anxiété (inquiétudes et craintes ainsi que les anticipations face à l'avenir),
3. la tristesse (inconfort),
4. le découragement (manque d'énergie, sentiment d'impuissance et désespoir)
5. la dévalorisation de soi (sentiment d'incompétence).

Compte tenu des composantes de la détresse psychologique, il est primordial de ne pas la confondre avec d'autres problèmes de santé psychologique tels que la fatigue ou l'épuisement professionnel (*emotional exhaustion*). Tout d'abord, « la fatigue ne représente pas à elle seule un trouble, mais plutôt un symptôme » (Foucher, 2003 : 288). Les individus qui souffrent de détresse psychologique ressentent de la fatigue. Toutefois, les individus qui éprouvent de la fatigue ne souffrent pas nécessairement de détresse psychologique. Ensuite, l'épuisement professionnel est une « atteinte à la santé psychologique associé au stress » (Foucher, 2003 : 42). « Le modèle validé par ces chercheurs [Demeronti, Bakker, Nachreiner et Schaufeli (2001)] s'avère particulièrement intéressant. À l'équation structurelle (Lisrel), ils trouvent les résultats suivants : de fortes demandes mènent à la fatigue; un manque de ressources conduit au retrait et au désengagement; les demandes du travail jointes à un manque de ressources contribuent à développer la fatigue et le désengagement; lorsque ces deux concepts sont présents, il y a épuisement professionnel » (Foucher, 2003 : 42). L'épuisement est un état dichotomique et non pas progressif » (Foucher, 2003 : 42). Plusieurs composantes de l'épuisement professionnel se retrouve dans celles de la détresse psychologique, par contre le concept de détresse psychologique est beaucoup plus complexe puisqu'il présente une facette beaucoup plus interne liée à la dévalorisation de soi et d'un sentiment d'incompétence. Au-delà d'une trop grande

charge comme il est question dans l'épuisement professionnel, la détresse psychologique présente une profonde remise en question de l'individu.

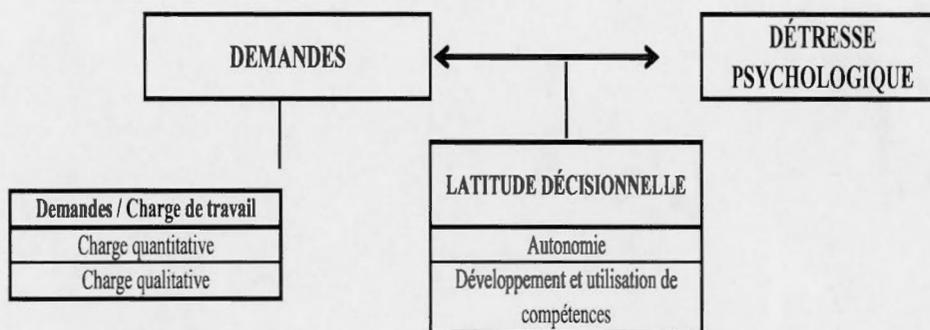
2.3 Le modèle des exigences et du contrôle de Karasek (1979)

Ce modèle théorique présente la relation entre les demandes du milieu de travail (charge de travail), la latitude décisionnelle et la détresse psychologique (Figure 2.1). Selon ce modèle, plus les demandes du milieu de travail sont élevées (charges de travail qualitative et quantitative), plus le travailleur éprouvera une pression (i.e. du stress) à répondre à ces demandes, c'est-à-dire une pression à réaliser les tâches de son emploi. Lorsque le travailleur n'est pas en mesure de répondre aux demandes, la tension s'accumule ce qui entraîne graduellement le travailleur vers un état de détresse psychologique. En revanche, lorsque le travailleur est en mesure d'agir et de répondre aux demandes, il libère continuellement la pression et préserve sa santé psychologique.

La capacité d'agir pour réduire la pression causée par les demandes (la charge de travail) est désignée par le terme latitude décisionnelle. Elle concerne l'acquisition des compétences nécessaires pour réaliser les tâches, la possibilité d'utiliser ses compétences et l'autonomie, soit la liberté de prendre des décisions liées à la manière de réaliser le travail.

Somme toute, un travailleur ayant de la latitude décisionnelle au travail présentera moins de risques de souffrir de détresse psychologique. Selon Vézina et al. (2011 : xlix) une tension élevée provient de « l'exposition combinée à une demande psychologique élevée et à une latitude décisionnelle faible ».

Figure 2.1 : Modèle théorique de demande et de latitude décisionnelle
(Karasek, 1979)



Les demandes (charge de travail)

Pour Karasek (1979), les demandes du milieu de travail (charge de travail) constituent la variable indépendante du modèle. Plusieurs vocables font référence à la demande au travail soit la quantité de travail, la charge de travail, la surcharge de travail, les attentes, les efforts exigés etc.

Ce concept est divisé en deux soit la demande quantitative et la demande qualitative. Selon L'IRSST (2003), la charge quantitative de travail fait référence à la quantité de travail à accomplir au cours d'une période de temps. Ainsi, la surcharge quantitative représente une trop grande quantité de travail à accomplir en un temps trop restreint. Ce phénomène est de plus en plus fréquent puisque les travailleurs doivent assumer de plus en plus de responsabilités et réaliser une variété grandissante de tâches en raison de nombreuses coupures de postes (IRSST, 2003). La charge qualitative représente la complexité des tâches qu'un travailleur doit accomplir dans le cadre de son travail (IRSST, 2003). La surcharge qualitative peut se traduire par les critères de

performance et d'efficacité qui sont de plus en plus élevés, ce qui demande aux travailleurs de sans cesse se surpasser. Cela peut aussi être attribuable aux nouvelles technologies qui ont pour effet de modifier les procédés de travail.

Latitude décisionnelle

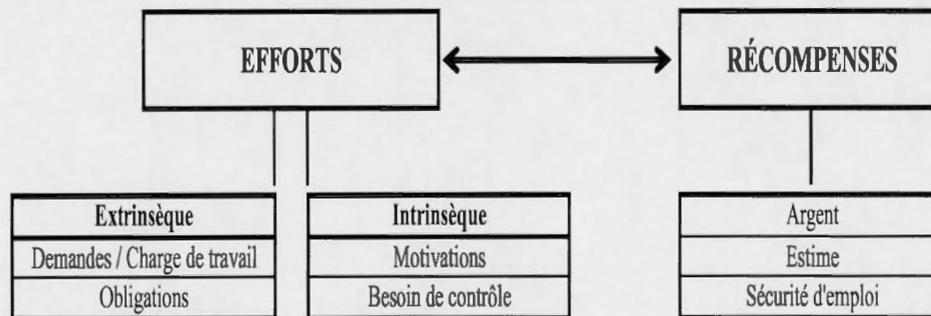
Selon le modèle de Karasek (1979), la latitude décisionnelle fait référence à 1) l'autonomie et 2) au développement et à l'utilisation des compétences. Vézina et ses collègues (2011 : xlvi) définissent la latitude décisionnelle comme « [...] la capacité d'utiliser ses habiletés et d'en développer de nouvelles et la possibilité de choisir comment faire son travail et de participer aux décisions qui s'y rattachent ». L'employeur doit permettre à ses travailleurs d'acquérir de nouvelles compétences et d'être créatif dans le cadre de leur travail. Au-delà du développement, l'employeur doit également accorder aux travailleurs la possibilité d'utiliser leurs nouvelles compétences. Pour Lemire (Lemire, 2012 : 92), la latitude décisionnelle (qu'il désigne par le terme autonomie décisionnelle) est « [...] la possibilité qu'a un individu d'utiliser et de développer ses habiletés dans son environnement. L'employé peut ainsi accomplir des tâches qui lui donnent l'impression d'utiliser son potentiel, ses ressources, ses connaissances, son expérience et son jugement ». Bref, la latitude décisionnelle renferme deux composantes : 1) l'autonomie et 2) le développement et l'utilisation des compétences.

2.4 Le modèle du déséquilibre effort / récompense de Siegrist (1996)

Ce modèle théorique du déséquilibre effort / récompense est le « 3^{ième} à avoir été proposé afin d'évaluer les effets néfastes des expériences stressantes sur la santé au

travail²⁷ » (Siegrist, 1996 : 27). De façon très large, le modèle de Siegrist (1996) postule que la détresse psychologique serait engendrée par un déséquilibre entre les efforts fournis par l'individu au travail – ce qui représente un coût pour l'individu – et les récompenses économiques et sociales qu'il reçoit de son employeur en contrepartie – ce qui représente les bénéfices qu'il retire de ses efforts. Lorsque le travailleur pense que ses efforts sont supérieurs à ses récompenses, il prend conscience que son employeur ne reconnaît pas ses efforts à leur juste valeur. Il se sent alors dévalorisé et développe un état de détresse psychologique à plus ou moins long terme. Selon Vézina et ses collègues (2011 : xliv) le déséquilibre effort-récompense est une situation de travail « qui se caractérise par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses et qui est mesuré par un ratio entre le niveau de demande psychologique et le niveau de reconnaissance ». Sous cet angle, le déséquilibre effort-récompense correspond au concept d'iniquité telle que conceptualisé par Adams (1963, 1965), où les contributions du travailleur (ex. les efforts) sont supérieures aux rétributions qu'il reçoit en retour (ex. le salaire, la reconnaissance).

Figure 2.2 : Modèle théorique de déséquilibre effort/ récompense (Siegrist, 1996)



²⁷ Traduction libre: « a third theoretical concept is proposed to assess adverse health effects of stressful experience at work: the effort-reward imbalance model » (Siegrist, 1996 : 27).

Les efforts

Pour Siegrist (1996), les efforts se divisent en deux soit les efforts extrinsèques et les efforts intrinsèques. Les efforts extrinsèques proviennent des efforts fournis pour satisfaire aux exigences de l'emploi. Ce concept correspond à la notion de charge de travail dans le modèle de Karasek (1979) lorsqu'il fait référence à la charge de travail.

Les efforts intrinsèques, quant à eux, proviennent des motivations personnelles des travailleurs dans une situation particulière ainsi que de leur besoin de contrôle. Ces deux éléments permettent d'expliquer le fait que certains individus font des efforts considérables malgré des conditions de faibles récompenses. Ces travailleurs ressentent un sentiment de gratification lorsqu'ils sont en contrôle d'une situation très exigeante et difficile. Ce sont des efforts qui sont fournis pour répondre à des standards qui sont supérieurs aux exigences réelles de l'emploi.

Les récompenses / reconnaissance

Siegrist (1996) soutient que les récompenses sont transmises par trois systèmes soit l'argent (le salaire), l'estime (considération, respect et reconnaissance) et la sécurité d'emploi (promotions). Plusieurs vocables peuvent être utilisés pour parler de récompenses : rémunération, rétribution, reconnaissance, prime, bonus, avantages, incitation, etc. Une récompense monétaire se définit comme étant « une compensation monétaire (en argent) remis à un employé » (Brun, 2002). Pour sa part, une récompense non monétaire peut être définie comme étant « un ensemble d'incitatifs non financiers qui récompense les efforts et la contribution de l'employé » (Brun, 2002).

Parmi les récompenses non monétaires, il est important de se pencher sur la notion de reconnaissance. Selon Brun (2002 : 20), la reconnaissance « constitue d'abord une réaction constructive et authentique, de préférence personnalisée, spécifique, cohérente et à court terme. Elle s'exprime dans les rapports humains. Elle est fondée sur la reconnaissance de la personne comme un être unique, libre, égal, qui mérite respect, qui connaît des besoins, mais qui possède également une expérience utile. Par ailleurs, la reconnaissance constitue un jugement posé sur la contribution du travailleur, tant en termes de pratique de travail que d'investissement personnel et de mobilisation. En outre, elle consiste à évaluer les résultats de ce travail et à les souligner ». Bref, la reconnaissance consiste 1) à montrer aux travailleurs que l'on est conscient de l'ampleur de ses efforts et des résultats qu'il a obtenus et 2) à lui montrer qu'on y accorde de la valeur, à lui montrer de la gratitude.

Il est important de mentionner que la reconnaissance n'est pas nécessairement monétaire et ne doit pas être un cas isolé. En effet, « elle se pratique sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle, elle se manifeste aussi de façon formelle ou informelle, individuelle ou collective, privée ou publique et financière ou non » (Brun, 2002 : 20).

2.5 Construction modèle d'analyse : les hypothèses de recherche

Rappelons que l'objectif de la recherche est de déterminer dans quelle mesure la charge de travail et l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses influencent le niveau de détresse psychologique. Cette section présente le modèle intégrateur ainsi que les différentes hypothèses qui en découlent.

Tel que décrit précédemment, l'un des principaux modèles portant sur les origines du stress et de ses conséquences sur la santé psychologique est celui de Karasek (1979).

Selon ce modèle, plus les demandes du milieu de travail (charge quantitative et qualitative) sont élevées, plus la pression que subit le travailleur est forte, et plus celui-ci risque de présenter un niveau élevé de détresse psychologique. Cet état de détresse provient de l'accumulation de la pression attribuable à la charge de travail.

Le modèle de Karasek (1979) propose également que cette pression qu'éprouve le travailleur se trouve diminuée dans la mesure de sa latitude décisionnelle. Ainsi, plus le travailleur possède un niveau élevé de latitude décisionnelle (i.e. autonomie et compétences), plus il sera en mesure d'agir et de réduire la pression exercée par sa charge de travail. Sa santé psychologique s'en trouvera préservée. De façon générale, les études empiriques soutiennent l'effet direct de la charge de travail et de la latitude décisionnelle sur la détresse psychologique. Toutefois, rares sont celles qui ont montré l'existence d'un effet d'interaction entre ces deux variables, ou en d'autres termes le rôle modérateur de la latitude décisionnelle (pour une recension des écrits voir : De Lange et al., 2003; Van Der Doef et Mes, 1999; Van Vegchel, De Jonge et Landsbergis, 2005).

Par conséquent, nous pouvons formuler les hypothèses suivantes :

H1 : La charge de travail exerce une influence positive sur le niveau de détresse psychologique

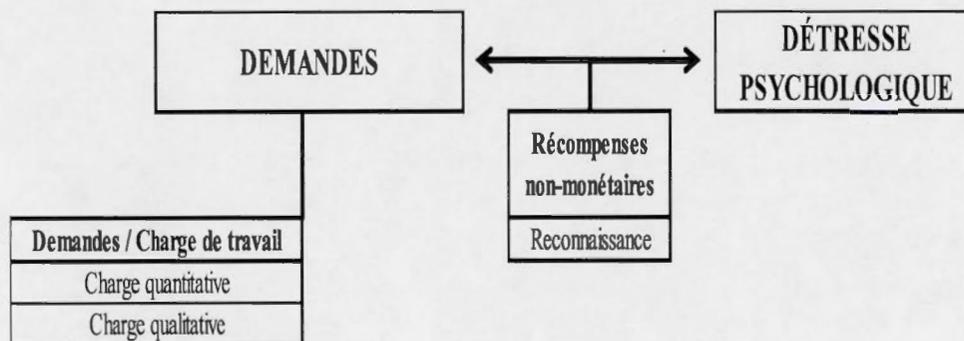
H2 : La latitude décisionnelle joue un rôle modérateur dans la relation entre la charge de travail et la détresse psychologique. Plus la latitude décisionnelle est élevée, moins la charge de travail influence la détresse psychologique.

Le deuxième modèle retenu est celui de Siegrist (1996) qui postule que la détresse psychologique est engendrée par un déséquilibre entre les efforts que fournit le travailleur et les récompenses qu'il reçoit de son employeur, soit des récompenses économiques et sociales. Ainsi, lorsque le travailleur estime que ses récompenses sont inéquitables par rapport aux efforts qu'il fournit au travail, il risque de présenter un niveau élevé de détresse psychologique. Les résultats des études empiriques ont montré la validité de ce modèle (pour une recension des écrits voir : Tsutsumi et Kawakami, 2004; Van Vegchel, De Jonge et Landsbergis, 2005; Van Begchel, De Jonge, Bosma et Schaufeli, 2005).

Nous pouvons donc formuler l'hypothèse suivante :

H3 : L'équilibre entre la charge de travail et la rémunération non monétaire exerce une influence négative sur le niveau de détresse psychologique

Figure 2.3 : Modèle intégrateur charge de travail et de l'équilibre des récompenses non-matérielles (reconnaissance)



CHAPITRE III : LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Ce troisième chapitre vise à présenter les différents éléments méthodologiques sur lesquels s'appuie notre étude. En d'autres termes, ce chapitre servira à décrire l'acte d'observation préalable à l'analyse des données.

Les données qui seront utilisées afin de vérifier empiriquement nos hypothèses proviennent de la base de données élaborée par Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette (2012) dans le cadre d'une étude portant sur les conditions de travail dans les centres d'appels (personnes syndiquées du SCFP du Québec). L'objectif de cette recherche partenariale était « d'identifier les principaux facteurs organisationnels pouvant mener à la détresse psychologique chez les préposées en centre d'appels » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : ix). Les différents éléments méthodologiques utilisés lors de cette recherche sont présentés ici.

Les sections de ce chapitre reflètent les différents aspects de notre cadre méthodologique soit 1) le devis de recherche, 2) la technique de collecte de données, 3) l'échantillonnage, 4) les instruments de mesure qui ont été utilisés afin de collecter les données nécessaires à notre analyse.

3.1 Devis de recherche

Le devis de recherche est un « plan d'ensemble indiquant les décisions à prendre pour définir une structure devant servir à mettre à l'épreuve les questions de recherche ou les hypothèses » (Fortin, 2006 : 465). En d'autres mots, cela représente un plan logique pour une recherche dans le but de s'assurer d'avoir des réponses qui seront valables pour les différentes questions ou hypothèses de recherche. Le choix du devis

s'avère donc important afin de s'assurer de la cohérence avec l'objectif de la recherche. Rappelons que ce dernier consiste à déterminer dans quelle mesure la charge de travail et l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses influencent le niveau de détresse psychologique.

Afin de réaliser notre objectif de recherche, le choix du devis de recherche s'est porté sur le devis corrélationnel à coupe transversale. Une recherche corrélationnelle est une « méthode de recherche ayant pour but d'examiner les relations entre deux variables ou plus sans que le chercheur intervienne pour influencer ces dernières » (Fortin, 2006 : 469). En effet, notre étude empirique entend vérifier le lien qui existe naturellement entre les différentes variables soient : la charge de travail (qualitative et quantitative), la latitude décisionnelle, l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses et la détresse psychologique et ce, sans que le chercheur ne manipule les variables indépendantes. L'intervention des chercheurs s'est limitée à la transmission des questionnaires afin de sonder les perceptions et les opinions des participants.

Le caractère transversal de cette étude signifie qu'elle entend « [...] mesurer la prévalence d'un évènement ou d'un problème à un moment donné » (Fortin, 2006 : 467). En d'autres termes, les données concernant chacune des variables ont été collectées une seule fois afin de vérifier les tendances de relations entre les variables, et non d'observer l'évolution d'une situation à travers le temps.

Le devis corrélationnel à coupe transversale se révèle le devis de recherche le plus pertinent puisque notre étude vise à identifier les relations d'influence entre plusieurs variables indépendantes et la détresse psychologique en milieu de travail en observant le phénomène tel qu'il se déroule naturellement.

Tout devis de recherche présente des forces et des faiblesses qui assurent ou menacent la validité interne et externe des résultats. La validité interne représente

« la qualité d'une recherche qui fournit une évidence suffisante pour affirmer que le traitement expérimental (variable indépendante) est ce qui a produit la différence observée entre les groupes (relativement à la variable dépendante) » (Fortin, 2006 : 471). La validité interne d'une recherche est élevée lorsque les résultats de la recherche prouvent qu'il existe une relation de cause à effet, c'est-à-dire lorsqu'on a la certitude que c'est la variable indépendante étudiée qui cause une variation de la variable dépendante, et non une autre variable qui aurait été omise.

La limite du devis corrélationnel à coupe transversale réside dans sa validité interne. En effet, ce devis consiste à collecter des données sur un certain nombre de variables à un seul moment. On obtient donc les valeurs que prennent les différentes variables pour chacun des participants. Il est alors possible de calculer des corrélations, c'est-à-dire de vérifier si la valeur d'une variable varie en même temps que la valeur d'une autre variable à travers les individus. Or, ce n'est pas parce que deux variables présentent un niveau de corrélation élevée que nous pouvons affirmer qu'il y a effectivement un lien entre ces deux variables, qu'une variable fait varier l'autre.

Lorsque l'on opte pour un devis corrélationnel à coupe transversale, la seule manière de s'assurer d'un niveau élevé de validité interne consiste à déduire logiquement les hypothèses de recherche d'un cadre théorique solide. Dans la présente étude, les hypothèses de recherche ont été formulées en s'appuyant sur des modèles théoriques dont la validité a été largement démontrée. Ces modèles théoriques permettent de justifier les hypothèses de recherche parce qu'ils offrent une « explication des liens » qui existent entre les variables.

En ce qui concerne la validité externe, elle fait référence à « la qualité d'une recherche qui présente un degré de précision suffisant pour que les résultats obtenus dans une recherche puissent être généralisés à la population dont provient

l'échantillon, à d'autres milieux ou à d'autres situations » (Fortin, 2006 : 471). Dans la présente étude, les résultats sont applicables à l'ensemble de la population d'où est tiré l'échantillon, car l'échantillon est représentatif de sa population (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette; 2012). En ce qui concerne la possibilité de généraliser les résultats à d'autres populations, elle se révèle plus limitée. En effet, l'échantillon est constitué essentiellement de préposés en centres d'appels. On peut donc affirmer avec une grande certitude que ces résultats reflètent la réalité des centres d'appels au Québec, mais il serait prématuré d'avancer que les résultats peuvent être généralisés à l'ensemble des milieux de travail au Québec.

3.2 Échantillonnage

3.2.1 La technique d'échantillonnage

D'entrée de jeu, il est important de définir ce en quoi consiste l'échantillonnage. L'échantillonnage est un « ensemble d'opérations qui consistent à choisir un groupe de sujets ou tout autre élément représentatif de la population considérée » (Fortin, 2006 : 465). Ainsi, lorsque l'on aborde la question de l'échantillonnage et de sa représentativité, trois aspects doivent être discutés : la population à l'étude, la technique d'échantillonnage et la taille de l'échantillon.

La première étape du processus d'échantillonnage est de définir la population à l'étude (Fortin, 2006 : 249). La population visée ici est composée des « 2680 employés appartenant à trois centres d'appels associés au SCFP », soit le Syndicat Canadien de la Fonction Publique (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : ix). Ces employés occupent « des emplois de type : préposé(e) au service à la clientèle (résidentielle et affaires), soutien technique (résidentielle, affaires), chef

d'équipe et conseiller-ligne-partenaire » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 98).

Une fois la population cible définie, il importe de constituer un échantillon. « L'échantillon est la fraction d'une population sur laquelle porte l'étude. Il doit être représentatif de cette population, c'est-à-dire que certaines caractéristiques connues de la population doivent être présentes dans tous les éléments de l'échantillon » (Fortin, 2006 : 251). Dans le cas présent, aucune technique d'échantillonnage n'a été utilisée. Le choix s'est plutôt porté sur la technique du recensement, laquelle consiste à inviter tous les membres de la population à participer à l'étude. En somme, l'échantillon correspond à la population.

3.2.2 La description de l'échantillon

Dans l'ensemble, 659 employés ont répondu à l'invitation de participer à l'étude. Le taux de réponse se chiffre donc à près de 25%.

L'échantillon est composé « en majorité d'hommes (54%), 58% de ces travailleurs sont âgés de 35 ans ou moins et 47% sont à l'emploi de leur centre d'appels depuis trois ans ou moins » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 23).

Le tableau 3.1 présente ces informations.

Tableau 3.1 : Description de l'échantillon
(Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : page 24)

	Ensemble des répondants	Centre d'appels		
		A	B	C
Sexe				
Hommes	352 (54%)	279 (57%)	36 (49%)	37 (42%)
Femmes	302 (46%)	213 (43%)	38 (51%)	51 (58%)
Groupe d'âges				
18 à 25 ans	96 (15%)	59 (12%)	2 (3%)	35 (40%)
26 à 35 ans	279 (43%)	215 (44%)	37 (49%)	27 (31%)
36 à 45 ans	128 (20%)	99 (20%)	20 (27%)	9 (10%)
46 à 55 ans	115 (18%)	89 (18%)	12 (16%)	14 (16%)
56 ans et plus	37 (6%)	31 (6%)	4 (5%)	2 (2%)
Ancienneté				
Moins de 1 an	61 (9%)	34 (7%)	3 (4%)	24 (27%)
de 1 à 3 ans complet	248 (38%)	205 (42%)	18 (24%)	25 (28%)
de 4 à 10 ans complet	224 (34%)	168 (34%)	30 (40%)	26 (30%)
de 11 à 20 ans complet	65 (10%)	37 (8%)	21 (28%)	7 (8%)
de 21 à 30 ans complet	44 (7%)	42 (9%)	1 (1%)	1 (1%)
Plus de 30 ans	13 (2%)	6 (1%)	2 (3%)	5 (6%)

3.2.3 Taille et représentativité de l'échantillon

« Un échantillon représentatif est un échantillon qui, en raison de ses caractéristiques, peut se substituer à l'ensemble de la population cible. En d'autres termes un échantillon représentatif est une réplique en miniature de la population » (Fortin, 2006 : 251-252). La représentativité de l'échantillon repose sur deux aspects : 1) l'échantillonnage probabiliste et 2) la taille de l'échantillon.

La question de l'échantillonnage probabiliste ne se pose pas ici. En effet, elle renvoie à la sélection aléatoire des éléments que renferme l'échantillon. Ici, la technique du recensement a été utilisée, laquelle assure tout comme les techniques d'échantillonnage probabiliste que tous les éléments de la population présente une chance égale et non nulle de faire partie de l'échantillon.

En ce qui concerne la taille de l'échantillon, elle doit être suffisamment élevée pour représenter correctement les éléments différents que renferme la population. En fait, plus la variance est élevée au sein de la population, plus la taille de l'échantillon doit être grande.

Afin de s'assurer de la représentativité de l'échantillon, il est donc nécessaire de déterminer la taille requise de l'échantillon par rapport à la population d'où il est tiré. Comme le rapportent Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette (2012 : 72) : « Krejcie et Morgan (1970) propose une formule permettant de calculer la taille requise de l'échantillon en fonction de la taille de sa population et en supposant une variance maximale des données ». Cette formule est présentée plus bas. La formule élaborée par Krejcie et Morgan (1970) a été prise dans Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette (2012) à la page 72.

$$n = \frac{\chi^2 NP(1-P)}{d^2(N-1) + \chi^2 P(1-P)}$$

où

n = la taille de l'échantillon

c2 = la valeur du Khi-deux pour un degré de liberté et correspondant au niveau de signification

N = la taille de la population

P = la proportion de la population pour une valeur

donnée du paramètre (0,5 requis pour assurer une taille d'échantillon maximale)

d = le niveau de signification a

Selon cette formule, pour une population de 2680 personnes, la taille requise pour l'échantillon se chiffre à 336 participants. Or, « les données ont été collectées auprès de 659 répondants, ce qui signifie que l'échantillon est représentatif de sa population pour un niveau de confiance de 95% » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 72).

3.3.4 Erreurs d'échantillonnage et erreurs systématiques

Erreur échantillonnale

Lorsque nous sélectionnons les membres de la population qui feront partis de l'échantillon, il est possible de faire face à l'erreur échantillonnale. Cette erreur réfère « à la possibilité que les valeurs que nous obtenons dans l'échantillon ne soit pas identiques aux valeurs que nous obtenons dans la population » (Fortin, 2006 : 252). Cet erreur est dû au fait qu'il y a des chances que certaines personnes ayant une certaine caractéristique ne soient pas retenues pour l'échantillon. De ce fait, si tous les individus possédant cette caractéristique ne sont pas retenus pour l'échantillon, il y aura forcément un décalage entre les valeurs obtenues au sein de l'échantillon et les valeurs de la population. Puisque la technique du recensement a été retenue dans le cadre de cette étude, cette erreur ne peut pas se produire. En effet, comme le précisent Harrisson et al., (2012 : 72) : « tous les employés visés par cette étude ont été invités à remplir le questionnaire. Nous n'avons donc pas eu recours à une technique d'échantillonnage, visant à sélectionner *a priori* un certain nombre de personnes appelées à participer à l'étude. Par conséquent, les données collectées ne présentent pas d'erreur aléatoire. En somme, l'erreur aléatoire ne constitue pas une limite dans le cadre de notre étude ».

Erreur systématique liée au taux de réponse

Tel que discuté précédemment, un échantillon doit être représentatif de sa population. Comme le rapportent Harrisson et al. (2012 : 73) : « L'erreur systématique fait référence aux caractéristiques particulières des personnes qui ont refusées de participer à l'enquête (Fowler, 1993). Lorsque 1) les caractéristiques des non-répondants sont différentes de celles des répondants et que 2) ces caractéristiques sont intimement associées à l'objet d'étude, elles sont susceptibles d'introduire un biais dans les estimations effectuées, si le taux de réponse est peu élevé (Fowler, 1993) ». Ce faisant, il convient de s'assurer que les non-répondants n'introduisent pas de biais dans les données.

Afin de déceler la présence possible d'un biais, Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette (2012) ont comparé deux groupes de répondants, soit ceux qui ont répondu au questionnaire suite à l'invitation initiale et ceux qui, à prime abord, ne semblaient pas avoir d'intérêt pour l'enquête, mais qui ont répondu au questionnaire suite à une opération de relance. Le tableau 3.2 ci-dessous montre les résultats de leur analyse statistique qui a servi à « vérifier si les deux groupes étaient différents du point de vue démographique et du niveau de détresse psychologique» (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 74).

Tableau 3.2 : Caractéristiques des répondants initiaux et des répondants tardifs
(Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : page 75)

Variables	Test Statistique	Estimations		Résultats du test
		Groupe 1 (n=439)	Groupe 2 (après le rappel) (n=232)	
Variables démographiques				
Sexe	Khi-deux	46,5% femmes	46,1% femmes	$\chi^2=0,01$ dl=1 p=0,982
Âge	Khi-deux	Médiane =26 à 35 ans 43,8%	Médiane =26 à 35 ans 40%	$\chi^2=1,520$ dl=4 p=0,823
Ancienneté	Khi-deux	Médiane=4 à 10 ans 81,4%	Médiane =4 à 10 ans 80,5%	$\chi^2=5,708$ dl=5 p=0,336
Variable d'intérêt				
Niveau de détresse psychologique	T-Test	Moyenne = 8,48 Écart-type =5,3	Moyenne = 7,94 Écart-type =5,55	t=1,203 dl=635 p=0,229

* p<.10, ** p<.05, *** p<.01

Les chercheurs sont parvenus à la conclusion que les répondants des deux groupes « sont similaires du point de vue du sexe, de l'âge, de l'ancienneté et du niveau de détresse psychologique. En effet, aucune différence statistique significative n'a été décelée ($p < 0.05$) » (Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 75). Ces résultats tendent donc à confirmer la représentativité de l'échantillon.

3.3 Technique de collecte de données

La technique de collecte de données est le « processus d'observation, de mesure et d'enregistrement des données recueillies relatives à certaines variables » (Fortin, 2006). Dans le cadre de cette étude, les données ont été collectées à l'aide de la technique du questionnaire. « Le questionnaire est un instrument de collecte des données qui exige du participant des réponses écrites à un ensemble de questions » (Fortin, 2006 : 307). En effet, « le questionnaire a pour but de recueillir de l'information factuelle sur des événements ou des situations connues, sur des attitudes, des croyances, des connaissances, des sentiments et des opinions » (Fortin, 2006 : 307). Dans le présent cas, le questionnaire a été auto administré « c'est-à-dire rempli sans aide par le répondant » (Fortin, 2006 : 312).

La collecte de donnée « s'est déroulée entre le 13 février 2012 et le 16 mars 2012 à l'aide d'un questionnaire en ligne (*Monkey Survey*) » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 24). Le processus d'envoi n'a pas été le même pour les différents centres d'appels. En effet, pour le « premier et le troisième centre d'appels, les salariés ont reçu à leur domicile une lettre d'invitation, alors que le deuxième centre d'appels, les lettres d'invitation ont été transmises par courriel aux employés » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 24). Dans tous les cas, les coordonnées des répondants proviennent de la liste de salariés fournie par le syndicat.

Afin de maximiser le taux de réponse, l'opération de rappel a été déclenchée dans la semaine du 27 février 2012. « La lettre d'invitation incluait un code d'accès individuel permettant de s'assurer que chaque travailleur complète le questionnaire une seule fois » (Harrisson, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 24).

3.3.1 Avantages relatifs à la technique du questionnaire

Le choix de la technique de collecte de données est primordial pour toute enquête. Dans la présente étude, le questionnaire représentait la technique la plus appropriée. En effet, « le questionnaire est un moyen rapide et peu coûteux d'obtenir des données auprès d'un grand nombre de personnes distribuées sur un vaste territoire » (Fortin, 2006 : 313). Le choix du questionnaire comme technique de collecte de données procure également des avantages non négligeables tels que la « nature impersonnelle et l'uniformité de la présentation et des directives, ce qui assure la validité des données puisqu'il y a une constance dans la manière dont les questions sont posées » (Fortin, 2006 : 313). « De plus, l'anonymat des réponses rassure les participants et les conduit à exprimer librement leurs opinions » (Fortin, 2006 : 313). Le questionnaire auto-administré constitue la technique de collecte de données qui réduit au minimum les biais liés à la désirabilité sociale des répondants.

3.3.2 Limites

Malheureusement, le choix du questionnaire comporte aussi ses limites. Le questionnaire procure des taux de réponses qui sont généralement faibles (Fortin, 2006 : 313). Afin de réduire cette limite, une opération de rappel a été lancée de sorte que le taux de réponse s'est chiffré à 24.59%. Comme nous l'avons mentionné, ce taux de réponse relativement faible n'est pas une menace à la représentativité de l'échantillon car la taille de l'échantillon est suffisante et les biais liés aux non-répondants sont improbables.

Une seconde limite du questionnaire réside dans « l'impossibilité des candidats de recevoir plus d'informations ou des éclaircissements concernant les énoncés contenus dans les questionnaires auto administrés » (Fortin, 2006 : 313). Il est « plus difficile

de s'assurer que les questionnaires sont correctement remplis » (Fortin, 2006 : 313). Afin de contrer cette limite, nous avons utilisé des instruments de mesure qui sont composés de plusieurs énoncés mesurant le même concept de manière à vérifier la compréhension des questions à l'aide de l'alpha de Cronbach. Ces statistiques sont présentées dans la section portant sur l'analyse des données.

3.4 Instruments de mesure

Afin de collecter les données pour chacune des variables à l'étude, il est nécessaire de franchir l'étape de l'opérationnalisation des concepts. L'opérationnalisation d'un concept est « le processus par lequel un construit est traduit ou transposé selon des phénomènes observables et mesurables. L'opérationnalisation implique qu'on rend explicite le concept en spécifiant ses dimensions et en déterminant les indicateurs qui seront utilisés pour le mesure». (Fortin, 2006 : 274). Bref, l'opérationnalisation des concepts consiste 1) à définir nos concepts et leurs composantes (ce que nous avons fait dans le chapitre consacré au cadre d'analyse) et 2) à développer ou à choisir des instruments de mesure qui permettent de mesurer correctement nos concepts. Dans la phase empirique d'une recherche, les concepts sont désignés généralement par le terme « variable ».

Les variables de notre étude peuvent être classées en trois catégories : les variables indépendantes, la variable modératrice et la variable dépendante.

1. les variables indépendantes sont les facteurs déterminants de la détresse psychologique : la charge de travail quantitative, la charge de travail qualitative, l'équilibre entre la charge de travail et la rémunération non monétaire.

2. la variable modératrice est une variable qui régule l'intensité d'une variable indépendante sur la variable dépendante. Ainsi, selon la valeur que prend la variable modératrice, la variable indépendante exerce un effet plus ou moins grand sur la variable dépendante. La variable modératrice est la latitude décisionnelle.
3. la variable dépendante est la variable que l'on veut expliquer. Il s'agit ici de la détresse psychologique.

De plus, plusieurs variables de contrôle ont été ajoutées afin de s'assurer que les résultats obtenus ne sont pas attribuables aux caractéristiques des candidats. Il s'agit de variables sociodémographiques : le sexe, l'âge, et l'ancienneté.

Dans la section suivante, nous ne présentons que les instruments de mesure qui ont servis à collecter les données nécessaires à la vérification de nos hypothèses de recherche.

La variable dépendante, la détresse psychologique, a été mesurée à l'aide de la version française de l'instrument de mesure intitulé le « K6 » (Kessler *et al.*, 2002). Comme le précisent Harrisson et al. (2012 : 25) : « Cet instrument de mesure, dont la validité a été démontrée, a notamment été utilisé dans le cadre de l'étude qu'a réalisée Vézina et ses collègues (2011).

Cet instrument de mesure compte six énoncés sur lesquels les travailleurs doivent se prononcer en utilisant une échelle de Likert à cinq catégories de réponse : jamais, rarement, parfois, la plupart du temps et tout le temps ».

Les six énoncés concernant l'état de santé général sont les suivants :

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

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

Les instruments de mesure utilisés pour collecter les données concernant les variables indépendantes et la variable modératrice sont « des instruments de mesure dont la validité a été largement éprouvée dans le cadre d'études antérieures » (Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 25).

Les instruments qui ont permis de mesurer la charge de travail quantitative et qualitative ainsi que la latitude décisionnelle proviennent des travaux de Karasek (1979). Les versions françaises de ces instruments de mesure ont été développées et validées par Niedhammer et al. (2006). Les énoncés en français ont été publiés dans l'Enquête SUMER (2006). Les répondants devaient indiquer sur une échelle à cinq modalités de réponse dans quelle mesure les affirmations présentées correspondaient à leur situation (1= Complètement faux à 5 = Parfaitement vrai)

Les trois énoncés concernant la charge quantitative sont les suivants :

- Mon travail me demande de travailler très vite
- On me demande d'effectuer une quantité excessive de travail
- Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail (échelle inversée)

Les quatre énoncés permettant de collecter les données au sujet de la charge qualitative sont les suivants :

- Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes
- Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense
- Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard
- Mon travail est très « bousculé »

La latitude décisionnelle a été mesurée à l'aide des neuf énoncés suivants :

- Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même (autonomie)
- J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail (autonomie)
- Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (autonomie – échelle inversée)
- Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles (développement des compétences)
- Dans mon travail, je dois faire des choses répétitives (utilisation des compétences – échelle inversée)
- Mon travail me demande d'être créatif (utilisation des compétences)
- Dans mon travail, j'ai des activités variées (utilisation des compétences)
- Mon travail me demande un haut niveau de compétences (utilisation des compétences)
- J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles (développement des compétences)

L'équilibre entre la charge de travail et la rémunération non monétaire a été mesuré à l'aide de l'instrument qu'ont développé Podsakoff et ses collègues (1984) concernant les récompenses contingentes du supérieur immédiat. Cet instrument permet de décélérer dans quelle mesure le supérieur immédiat accorde des récompenses non

monétaires en fonction du niveau de performance de ses subordonnés. En d'autres termes, il s'agit de la perception des travailleurs au sujet de l'équilibre entre leurs contributions et la reconnaissance qu'ils reçoivent en retour de la part de leur supérieur immédiat. Parmi les dix énoncés que compte cet instrument de mesure, trois ont été retenus pour collecter les données :

- Mon superviseur me fait toujours des commentaires positifs lorsque j'ai un bon rendement
- Mon superviseur me manifeste une reconnaissance hors de l'ordinaire lorsque mon rendement est particulièrement bon
- Mon superviseur me félicite quand je fais un travail de meilleure qualité que la moyenne

Les répondants devaient indiquer dans quelle mesure les affirmations précédentes correspondaient à leur situation sur une échelle à sept modalités de réponse (1=complètement faux à 7 = parfaitement vrai).

CHAPITRE IV : LES RÉSULTATS, L'INTERPRÉTATION ET LA DISCUSSION

Une fois les données recueillies, la prochaine étape est celle de l'analyse des données, la présentation des résultats et de leur interprétation. Avant de commencer, il est important de définir les différents types d'analyse et d'expliquer la logique de l'analyse. « Les analyses statistiques descriptives servent à décrire les caractéristiques de l'échantillon et à trouver des réponses aux questions de recherche, alors que les analyses statistiques inférentielles permettent de vérifier des hypothèses » (Fortin, 2006 : 333). Dans cette section, nous nous pencherons dans un premier temps sur les résultats descriptifs concernant le taux de détresse psychologique (les différents niveaux) selon l'étude d'Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette (2012). Dans un deuxième temps, nous présenterons les résultats statistiques descriptifs en ce qui concerne les variables à l'étude, soit les corrélations, la moyenne et l'écart type. Finalement, nous présenterons les résultats statistiques inférentielles afin de vérifier empiriquement la vraisemblance de nos hypothèses de recherche. Ce chapitre se terminera par une discussion au sujet des résultats que nous aurons obtenus.

4.1 Présentation des résultats du taux de détresse psychologique

Dans l'étude d'Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette (2012), ces derniers présentent le calcul de la détresse psychologique tiré de Vézina (2011) qu'ils ont utilisé pour établir les taux de détresse psychologique. Ce calcul comptant six énoncés servant à mesurer la détresse psychologique a été développée par Kessler et al. (2002). Avant de présenter les résultats, le tableau 4.1 explique le calcul de la détresse psychologique.

Tableau 4.1 : Calcul de la détresse psychologique

Le calcul de la détresse psychologique		
Catégories de réponse pour chacun des six questions	Pointage attribué à la catégorie de réponse	Niveau de détresse psychologique (en fonction du nombre total de points obtenus pour les six questions portant sur la détresse psychologique)
Jamais	0	Si le score = 0 à 4 ⇨ Détresse faible 5 à 6 ⇨ Détresse modérée 7 à 24 ⇨ Détresse élevée 7 à 12 ⇨ Détresse importante 13 à 24 ⇨ Détresse très importante
Rarement	1	
Parfois	2	
La plupart du temps	3	
Tout le temps	4	

(K6 (Kessler et al., 2002) tiré d'Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : P. 31)

Selon ce tableau, les réponses aux six énoncés du K6 procurent un pointage, qui une fois additionné permet de connaître le niveau de détresse psychologique du travailleur. Les résultats de l'étude d'Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette (2012) montrent que la détresse psychologique est un phénomène très répandu dans les centres d'appels. « En effet, 36,6% des répondants estiment que la détresse psychologique est importante alors que 20,8% rapportent qu'elle est très importante. Cela fait donc un total de 57,4% des répondants qui estiment que l'exposition à des risques psycho-sociaux est suffisamment élevée que cela entraîne un niveau de détresse inquiétant dans les trois centres d'appels » (Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012 : 31). Il n'y a que « 25,8% des répondants qui disent ne pas être en situation de détresse, alors que 16,7% se trouve à un niveau modéré de détresse » (Harrison, Cloutier et Béland-Ouellette, 2012).

4.2 Présentation des résultats : analyse statistique descriptive

L'analyse descriptive est basée sur deux techniques d'analyse soit la moyenne (mesure de tendance centrale) et l'écart-type (mesure de dispersion).

La moyenne

Avant de définir ce qu'est la moyenne et d'en expliquer le choix et la fonction, il importe de définir ce qu'est une mesure de tendance centrale. « Les mesures de tendance centrale sont des procédés statistiques qui décrivent la modalité ou la valeur la plus fréquente dans une série de données dont la caractéristique est de se situer au centre d'une distribution » (Fortin, 2006 : 340). La moyenne étant l'une de ces mesures de tendance centrale, c'est d'ailleurs « la mesure de tendance centrale la plus usuelle en statistique » (Fortin, 2006 : 343). C'est cette mesure que nous avons choisi pour notre étude empirique, car nos variables sont mesurés à l'aide d'échelle à intervalles, ce choix s'explique que d'un « point de vue statistique, la moyenne est plus stable que la médiane ou le mode; elle est considérée comme la mesure de tendance centrale la plus sensible du fait qu'elle est la seule mesure pour le calcul de laquelle on inclut tous les scores d'une distribution » (Fortin, 2006 : 344). Au niveau de sa définition, la moyenne représente « la mesure de tendance centrale qui correspond à la somme des valeurs des données divisée par le nombre total de données (effectif) » (Fortin, 2006 : 343). La moyenne est un résultat descriptif qui présente des particularités qui sont appréciées en recherche pour les analyses statistiques. En effet, « la moyenne présente des particularités, comme le fait de prendre en compte toutes les données d'un échantillon et de se prêter aux transformations mathématiques, ce qui explique pourquoi elle est utilisée dans le calcul des tests statistiques (Dumas, 2000) » (Fortin, 2006 : 343). Elle est d'ailleurs la mesure de tendance centrale qui « fournit la meilleure estimation de la tendance

centrale de la population » (Fortin, 2006 : 344). D'un autre côté, la moyenne comporte aussi ses limites. Cette dernière « est très sensible aux valeurs extrêmes d'une distribution, particulièrement quand l'échantillon est de petite taille. Les valeurs très petites ou très grandes font diminuer ou augmenter la moyenne » (Fortin, 2006 : 344).

L'écart-type

Pour sa part, l'écart-type représente une mesure de dispersion. Avant de définir ce qu'est l'écart-type, définissons ce que représente une mesure de dispersion. « Les mesures de dispersion ou de variabilité permettent de rendre compte des différences individuelles entre les membres d'un échantillon » (Fortin, 2006 : 347). C'est une mesure qui complète bien la moyenne, puisque cette dernière fournit « des indications sur la façon dont les scores se distribuent autour de la moyenne » (Fortin, 2006 : 347). Pour la présente étude, c'est l'écart-type qui est la mesure de dispersion utilisée. C'est d'ailleurs « la mesure la plus usuelle pour une variable continue » (Fortin, 2006 : 348). Un peu dans la même perspective que la définition des mesures de dispersion, l'écart-type représente une mesure qui « tient compte de la distance de chacun des scores par rapport à la moyenne du groupe » (Fortin, 2006 : 348). En d'autres mots, « l'écart-type donne une idée de la dispersion des données autour de la moyenne. Plus l'écart-type est élevé, plus la dispersion est grande et plus l'écart-type est faible, plus les données se rapprochent de la moyenne » (Fortin, 2006 : 348).

Le prochain tableau (4.2) présente la moyenne et l'écart type pour chacune des variables à l'étude. Ce tableau présente également les corrélations, lesquelles sont des résultats d'analyse inférentielle. Une corrélation multiple ou régression représente « un test qui est utilisé en statistique inférentielle et qui permet de prédire la valeur

d'une variable dépendante d'après celle de deux variables indépendantes ou plus » (Fortin, 2006 : 464). La corrélation représente donc la force du lien entre deux variables.

Tableau 4.2 : Analyse statistique descriptive : Les corrélations, la moyenne et l'écart-type des variables à l'étude

		1.	2.	3.	4.	5.
1.	Charge quantitative	0,73				
2.	Charge qualitative	0,570	0,71			
3.	Latitude décisionnelle	-0,357	-0,201	0,78		
4.	Équilibre charge / rémunération non monétaire (reconnaissance)	-0,305	-0,292	0,349	0,92	
5.	Détresse psychologique	0,505	0,444	-0,355	-0,276	0,89
	Moyenne	3,3181 / 5	3,1193 / 5	2,8787 / 5	4,6417 / 7	8,2754 / 24
	Écart-type	0,82038	0,87826	0,84435	1,77767	5,3915

Alpha de Cronbach dans la diagonale. Toutes les corrélations sont significatives à 0,01.

4.3 Présentation des résultats : analyse statistique inférentielle

4.3.1 Technique d'analyse

La prochaine section abordera les techniques d'analyse statistique inférentielle. « Les analyses statistiques inférentielles vont au-delà des analyses descriptives, car elles permettent d'appliquer à la population totale les résultats provenant d'un échantillon » (Fortin, 2006 : 357). En d'autres mots, « la statistique inférentielle sert à généraliser les résultats d'un échantillon de sujets à l'ensemble de la population » (Fortin, 2006 : 357).

« Les chercheurs qui désirent étudier plus de deux variables peuvent utiliser des tests statistiques plus avancés. Les analyses multivariées comprennent une gamme de tests statistiques qui traitent simultanément plusieurs variables » (Fortin, 2006 : 374). En effet, ces analyses « prennent en compte l'effet des variables étrangères. Ce sont des tests très efficaces pour déceler des relations causales et prédire des résultats » (Fortin, 2006 : 357). L'analyse multivariée que nous avons utilisée est la régression linéaire multiple. La régression est utilisée lorsque l'on « veut déterminer l'influence d'une variable indépendante ou plus sur la variable dépendante; en d'autres termes, quand il s'agit de prédire la valeur d'une variable dépendante à partir de deux variables indépendantes ou plus » (Fortin, 2006 : 375).

Afin de vérifier nos hypothèses de recherche, nous avons estimé les équations de régression en entrant les variables en trois étapes successives. La première étape consistait à introduire les variables de contrôle, c'est-à-dire les variables démographiques (le sexe, l'âge et l'ancienneté). Au cours de la deuxième étape, nous avons introduit les variables indépendantes afin d'estimer les coefficients de régression qui représentent l'effet direct de ces variables sur le niveau de détresse psychologique. La troisième étape consistait à introduire les interactions entre les

variables et à en estimer le coefficient de régression, lequel représente l'effet modérateur de ces variables. Les résultats seront présentés ci-dessous pour chacune des hypothèses de recherche.

Comme le montrent les tableaux 4.3 et 4.4, les variables sociodémographiques n'ont aucune influence sur le niveau de détresse psychologique ($F=1,911$; $0,126 > 0,05$). Les hommes autant que les femmes risquent de souffrir de détresse psychologique. Il en va de même pour les plus jeunes et les plus âgés. De plus, les préposées les plus récemment embauchées sont aussi touchées par ce phénomène que les proposées qui ont cumulé plusieurs années de service chez leur employeur.

4.3.2 Vérification de la vraisemblance des hypothèses de recherche

La première hypothèse de recherche supposait une relation positive entre la charge de travail et le niveau de détresse psychologique. Le tableau 4.3 montre que le coefficient de corrélation est positif et significatif, que ce soit en ce qui concerne la charge quantitative, ($\beta = ,318$; $p < 0,01$) ou la charge qualitative, ($\beta = ,245$; $p < 0,01$). Par conséquent, nous acceptons H1. Mentionnons également que la charge de travail et la latitude décisionnelle expliquent dans leur ensemble 35,2% de la variance de la détresse psychologique. ($F=56,4111$; $0,000 < 0,01$).

Tableau 4.3 : Résultats de la régression linéaire
Influence de la charge de travail et de la latitude décisionnelle sur le niveau de
détresse psychologique

Variables	Charge quantitative sur la détresse psychologique				
	B	Écart-type	β	t	Sig
<u>Étape 1 : Variable de contrôle</u>					
Sexe	-0,532	0,440	-0,050	-1,207	0,228
Âge	-0,458	0,234	-0,096	-1,954	0,051
Ancienneté	0,395	0,236	0,082	1,674	0,095
<u>Étape 2 : lien direct</u>					
Charge quantitative	2,064	0,271	**0,318	7,630	0,000
Charge qualitative	1,490	0,240	**0,245	6,199	0,000
Latitude décisionnelle	-1,316	0,218	** -0,208	-6,030	0,000
<u>Étape 3 : interaction</u>					
Charge quantitative X Latitude décisionnelle	-0,410	0,285	-0,236	-1,442	0,150
Charge qualitative X Latitude décisionnelle	-0,105	0,266	-0,066	-0,396	0,695

* Significatif à un seuil de ,05 ** Significatif à un seuil de ,01

Le modèle comportant uniquement les variables de contrôle n'est pas significatif ($F=1,911$; $0,126 > 0,05$). Le modèle composé des variables de contrôle et des liens directs (étape 2) est significatif ($F=56,4111$; $0,000 < 0,01$, $R^2=0,352$). L'ajout de l'interaction n'améliore pas le pouvoir explicatif (Variation de $F=2,11$, $0,120 > 0,05$).

La deuxième hypothèse supposait que la force de la relation entre la charge de travail et la détresse psychologique dépendait du niveau de latitude décisionnelle. De façon plus précise, l'hypothèse anticipait le rôle modérateur de la latitude décisionnelle dans la relation entre la charge de travail et la détresse psychologique : plus le niveau de latitude décisionnelle est élevé, moins la charge de travail agit sur la détresse psychologique. Nous avons déjà montré l'existence d'un lien direct entre la charge de travail et la détresse psychologique. Les résultats de la troisième étape de l'analyse sont présentés dans le tableau ci-haut. On y constate que la latitude décisionnelle ne joue pas le rôle de variable modératrice, le coefficient de l'interaction étant non significatif pour la charge quantitative, ($\beta = - ,236$; $p > 0,05$) et la charge qualitative ($\beta = - ,066$; $p > 0,05$). En revanche, la latitude décisionnelle exerce une influence directe négative sur la détresse psychologique ($\beta = - ,208$; $p < 0.01$). Nous rejetons donc H2.

La troisième hypothèse de recherche anticipait une relation négative entre l'équilibre charge de travail/reconnaissance et la détresse psychologique. En d'autres termes, plus le travailleur considère que ses efforts sont récompensés à leur juste valeur (équilibre), moins il est susceptible de souffrir de détresse psychologique. Le Tableau 4.4 montre que, lorsque l'on contrôle l'effet attribuable à la charge de travail, l'équilibre charge de travail/reconnaissance exerce un effet négatif significatif sur la détresse psychologique ($\beta = - ,116$; $p < 0.01$).

Tableau 4.4 : Résultats de la régression linéaire
Influence de la reconnaissance sur le niveau de détresse psychologique

Variables	Équilibre entre la charge de travail et la rémunération non monétaire sur la détresse psychologique				
	B	Écart-type	β	t	Sig
Étape 1 : Variable de contrôle					
Sexe	-0,532	0,440	-0,050	-1,207	0,228
Âge	-0,458	0,234	-0,096	-1,954	0,051
Ancienneté	0,395	0,236	0,082	1,674	0,095
Étape 2 : lien direct					
Charge quantitatif	2,375	0,270	**0,367	8,790	0,000
Charge qualitative	1,371	0,252	**0,225	5,445	0,000
Équilibre de la reconnaissance	-0,351	0,108	** -0,116	-3,252	0,001

* Significatif à un seuil de ,05 ** Significatif à un seuil de ,01

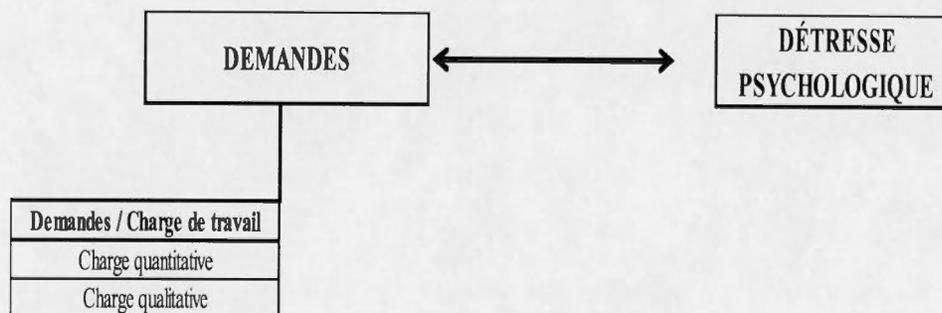
Le modèle comportant uniquement les variables de contrôle n'est pas significatif ($F=1,911$; $0,126 > 0,05$). Le modèle composé des variables de contrôle et des liens directs (étape 2) est significatif ($F=48,712$; $0,000 < 0,01$, $R^2=0,317$).

4.4 Discussion des résultats

Un nombre important d'études ont porté sur les déterminants de la détresse psychologique en milieu de travail. Elles ont notamment été réalisées dans le prolongement de deux principaux modèles : le modèle des exigences et du contrôle développé par Karasek (1979) et le modèle du déséquilibre effort/récompense. Notre étude se situe dans cette continuité et vise à déterminer l'effet unique et indépendant de la charge de travail et de l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses, plus précisément la reconnaissance.

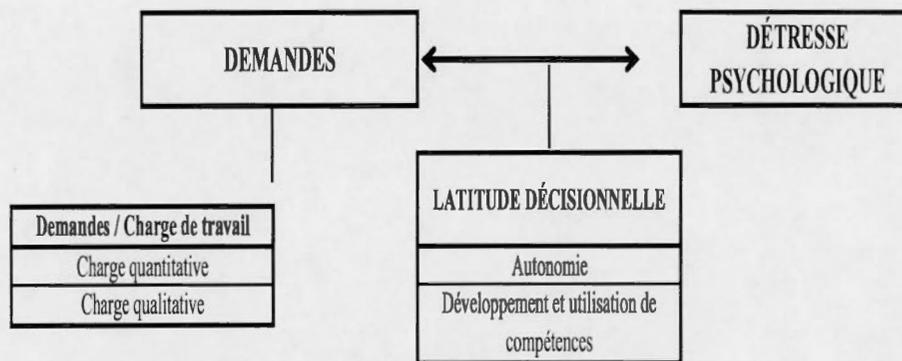
La première hypothèse de recherche supposait une relation positive entre la charge de travail et le niveau de détresse psychologique. Les résultats obtenus appuient cette hypothèse et sont conformes aux prédictions du modèle de Karasek (1979). En d'autres termes, plus un travailleur se voit confier une charge de travail élevée, plus il risque de souffrir de détresse psychologique. Cette affirmation demeure vraisemblable lorsque l'on contrôle l'effet de l'équilibre charge/récompense.

Figure 4.1 : Modèle théorique de demande
(Karasek, 1979)



La deuxième hypothèse qui stipulait que la latitude décisionnelle joue un rôle modérateur dans la relation entre la charge de travail et la détresse psychologique a été rejetée. En effet, le caractère non significatif du terme d'interaction indique que la latitude décisionnelle n'influence pas la force de la relation entre la charge de travail et la détresse psychologique. Nos résultats ne corroborent pas les postulats du modèle de Karasek (1979).

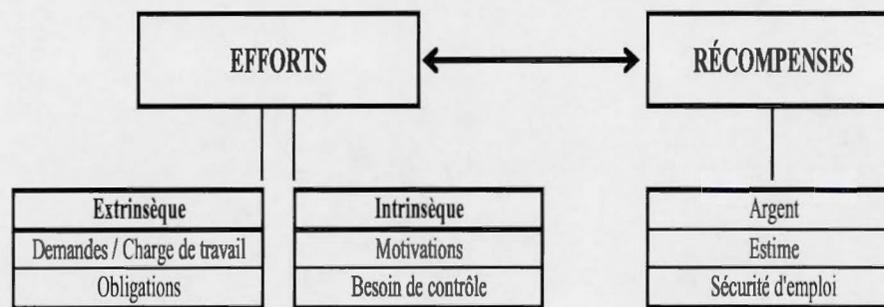
Figure 4.2 : Modèle théorique de demande et de latitude décisionnelle (Karasek, 1979)



Il est toutefois important de mentionner que rares sont les études qui ont révélé le rôle modérateur de la latitude décisionnelle. À ce sujet, De Lange et al. (2003) expliquent que le pouvoir statistique des tests explique largement l'incapacité de détecter les interactions entre les variables.

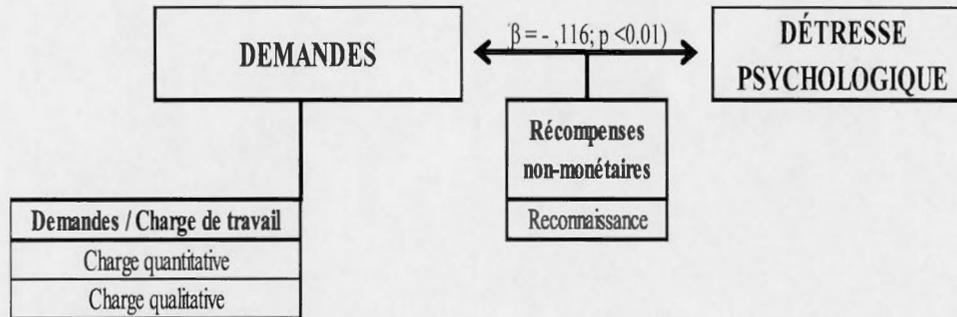
La troisième hypothèse supposait que l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses, ici la reconnaissance, exerce une influence négative sur le niveau de détresse psychologique. Nos résultats confirment la vraisemblance de cette hypothèse. En effet, nos résultats montrent que, plus un travailleur perçoit que son travail est reconnu à sa juste valeur, moins il s'expose à éprouver de la détresse psychologique. Nos résultats offrent un soutien supplémentaire au modèle de Siegrist (1996), lequel stipule que la détresse psychologique apparaît lorsqu'il y a un déséquilibre entre les efforts fournis par le travailleur (i.e la charge de travail) et les récompenses que ce dernier reçoit en échange.

Figure 4.3 : Modèle théorique de déséquilibre effort/ récompense (Siegrist, 1996)



Notre étude contribue à la progression des connaissances scientifiques concernant les déterminants de la détresse psychologique. Il s'agit de la première étude à avoir montré l'effet unique et indépendant de la charge de travail et de l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses non monétaires, à savoir la reconnaissance. En effet, aucune étude n'avait testée simultanément l'effet de ces deux variables.

Figure 4.4 : Modèle intégrateur charge de travail et de l'équilibre des récompenses non-matérielles (reconnaissance)



En combinant le modèle de Karasek (1979) et celui de Siegrist (1996), nous avons été en mesure de contrôler l'effet de la charge de travail, d'une part et d'autre part, l'effet de l'équilibre entre la charge de travail et les récompenses non-matérielles, soit la reconnaissance. Ce faisant, nos résultats suggèrent premièrement que la charge de travail agit sur la détresse psychologique à travers la tension qu'elle entraîne chez le travailleur, que l'organisation reconnaisse ou non sa contribution à sa juste valeur. Deuxièmement, la charge de travail exerce un effet supplémentaire sur la détresse psychologique lorsqu'elle n'est pas compensée par de la reconnaissance. En effet, lorsqu'un manque de reconnaissance s'ajoute à une charge de travail inadéquate, l'impact sur le travailleur sera amplifié. Les résultats nous indiquent clairement que la charge de travail autant que l'équilibre des récompenses doivent être contrôlés dans le milieu du travail. Les organisations devront s'assurer de contrôler ces deux éléments dans leurs pratiques de gestion afin que s'assurer que les travailleurs ne souffrent pas de détresse psychologique au travail.

4.4.1 Implications managériales

Sur le plan pratique, nos résultats conduisent à s'interroger sur les pratiques de gestion des ressources humaines. Puisque les deux variables ont un impact considérable, les employeurs doivent miser, à la fois, sur une organisation du travail qui propose aux travailleurs une charge de travail raisonnable, ainsi que sur la reconnaissance de leurs contributions. L'organisation du travail est définie comme la : « décomposition du travail en activités (différenciation) et réaménagement de ces activités (intégration) par l'intermédiaire de mécanismes de coordination appropriés, dans le but d'accroître l'efficacité et d'améliorer la qualité de vie des employés » (St-Onge et al., 2009 : 456). En d'autres termes, l'organisation détermine le contenu du travail, soit la nature du travail (aspect qualitatif) et son intensité (aspect quantitatif).

Puisque l'équilibre doit exister entre la charge de travail et la reconnaissance, ces deux aspects de la GRH doivent être gérés de façon simultanée. Sur le plan de la formation : les entreprises devraient former les gestionnaires en matière de reconnaissance afin de s'assurer que ces derniers comprennent en quoi cela consiste et de quelle façon ils peuvent l'appliquer concrètement au quotidien. En effet, le supérieur immédiat sera la meilleure personne afin de fournir une reconnaissance presque immédiate et surtout constante au quotidien. La charge de travail fait directement référence à l'organisation du travail. Les entreprises devraient miser sur la polyvalence des employés, ce qui leur permettra de répartir leurs effectifs en fonction de la demande et des tâches à accomplir. Si au sein d'un département les employés peuvent s'entraider, cela permettra de limiter une trop grande surcharge de travail sur un seul employé, mais la divisera plutôt sur plusieurs employés. Cela permettrait aussi qu'en cas d'absence ou de départ, les tâches pourront être réparties de façon équitable. Une entreprise aux prises avec une période très exigeante de travail de courte durée devrait penser à opter d'engager des travailleurs d'une agence

pour aider. En effet, cette dernière ne voudra pas engager à long terme si elle n'a qu'une période de deux ou trois mois de forte demande. Par contre, elle devrait s'assurer de ne pas surcharger ses employés permanents et opter pour des sous-contractants pourrait être dans un cas comme celui-là une solution à envisager. Au niveau du recrutement et de la description de poste, il sera très important que les organisations effectuent à chaque année une révision des tâches de chaque poste afin de s'assurer que premièrement le niveau de charge de travail est toujours adéquat et deuxièmement cela leur permettra en cas de recrutement d'avoir une description de poste qui reflète bien le poste en question. La conciliation travail-famille acceptée et considérée comme positive au sein d'une organisation peut être une forme de reconnaissance pour les employés ayant à vivre avec ces exigences familiales au quotidien. Le degré de latitude présent au sein de ces pratiques varie d'une organisation à une autre. Si le contenu d'un travail ne permet pas beaucoup de latitude, il est toutefois important que ce type de pratiques ne soit pas complètement absent d'une organisation. La reconnaissance au sein d'une organisation peut aussi se traduire par une bonne gestion de carrière. En effet, prendre en considération la carrière d'un employé ainsi que son développement contribuera à lui offrir une certaine forme de reconnaissance. Il est aussi possible comme plusieurs entreprises le font d'offrir des certificats de mérite, des plaques etc. selon diverses catégories aux employés qui se sont démarqués. Le simple fait de souligner les efforts d'un employé lui donnera la reconnaissance nécessaire afin de continuer ce comportement, mais aussi d'inspirer les autres membres de l'organisation à suivre son exemple. À plus long terme, une planification des effectifs permettra aux organisations de mieux prévoir ce qui s'en vient au sein de l'entreprise et de prévoir les ressources nécessaires. En effet, si une entreprise sait qu'elle produira un nouveau produit, elle devra former son équipe et s'assurer d'avoir au moment opportun les ressources humaines nécessaires au bon fonctionnement.

4.4.2 Limites de recherche

Cette recherche a été faite à partir d'un échantillon d'une population de centres d'appels. Il est donc impossible de généraliser les résultats de cette étude à l'ensemble des travailleurs. En effet, les caractéristiques des différents domaines du marché du travail peuvent influencer positivement ou négativement les réponses que les travailleurs fournissent en répondant au questionnaire. Le seuil acceptable de charge de travail et de reconnaissance peut varier d'un domaine à l'autre.

4.4.3 Avenues de recherche

Les recherches futures devraient prendre comme population différents milieux de travail afin de voir si la synergie entre les variables reste la même ou si elle est amplifiée ou diminuée selon les secteurs d'activités et selon les postes. Il devrait aussi y avoir des recherches qualitatives. En d'autres termes, les recherches devraient tenter de découvrir quelles pratiques en gestion des ressources humaines s'assurent d'avoir la meilleure synergie entre la charge du travail et l'équilibre des récompenses. Certaines pratiques pourraient avoir un impact amplifié lorsque mises en place simultanément.

CONCLUSION

L'objectif de notre étude était de déterminer dans quelle mesure la demande de travail (charge mentale et charge physique) et les récompenses / reconnaissance interagissent pour influencer le niveau de détresse psychologique. La détresse psychologique représente un « état de mal-être, de souffrance psychologique marquée par la tristesse, la dépression et l'anxiété » (Hardy et al., 2003; Massé, 2000) Ce phénomène entraîne de lourdes conséquences pour les individus, les organisations ainsi que la société. En effet, pour rappeler ce qui a été discuté au début de cette recherche, un travailleur souffrant de détresse psychologique entraîne différents coûts que ce soit : les coûts d'utilisation des services de santé, des indemnités, des absences au travail, de la difficulté de réinsertion professionnelle, au désengagement et même à la perte du lien d'emploi. (Vézina et al., 2011) Ce mémoire s'inscrit dans le prolongement des différentes études concernant les facteurs organisationnels qui sont à l'origine de la détresse psychologique.

Nous avons fait l'état des connaissances afin de mieux comprendre le phénomène de la détresse psychologique et ainsi voir les différents modèles et théories qui avaient déjà été élaborés concernant les causes. La littérature a fait ressortir deux grands modèles soit celui de Karasek (1979) et celui de Siegrist (1996) qui avaient testé des hypothèses concernant des causes de la détresse psychologique au travail. En effet, ces modèles ont été testés ultérieurement par d'autres auteurs. Nous avons notamment défini les différentes variables de ces deux modèles soit 1) la charge de travail / les demandes, 2) la latitude décisionnelle; pour le modèle de Karasek et 1) les récompenses / reconnaissance, 2) les efforts; pour le modèle de Siegrist. Ces deux modèles sont complémentaires de par les particularités de leurs variables, c'est-à-dire

que le modèle de Karasek met l'accent sur le contenu immédiat du travail alors que le modèle de Siegrist focus sur un processus d'échange social (Rystedt, 2007). Le fait de tester simultanément ces deux modèles nous permettra de déterminer à quel point les deux variables interagissent afin d'influencer le taux de détresse psychologique.

Nous avons ainsi formulé trois hypothèses de recherche :

- 1) La charge de travail exerce une influence positive sur le niveau de détresse psychologique.
- 2) La latitude décisionnelle joue un rôle modérateur dans la relation entre la charge de travail et la détresse psychologique. Plus la latitude décisionnelle est élevée, moins la charge de travail influence la détresse psychologique.
- 3) L'équilibre entre la charge de travail et la rémunération non-monétaire exerce une influence négative sur le niveau de détresse psychologique.

Afin de tester ces différentes hypothèses, nous avons utilisé un devis de recherche corrélationnel à coupe transversale c'est-à-dire « une méthode de recherche ayant pour but d'examiner les relations entre deux variables ou plus sans que le chercheur intervienne pour influencer ces dernières » (Fortin, 2006 : 469). L'outil de collecte de données utilisé était un questionnaire auto administré en ligne (*Monkey Survey*) envoyé aux employés de trois centres d'appels, ce qui représentait 2680 employés. Dans l'ensemble, 659 employés ont répondu au questionnaire, ce qui représente un taux de réponse de 25%. Le questionnaire comportait différentes sections mesurant les différentes variables. Les différents instruments de mesures provenaient d'études ultérieures et avait donc été validés. La variable dépendante (la détresse psychologique) a été mesurée à l'aide de la version française de l'instrument de

mesure intitulé «K6» (Kessler et al., 2002). Les variables indépendantes et modératrices (charge de travail et reconnaissance) ont été mesurées à l'aide de la version française des instruments de mesure qui a été développée et validée par Niedhammer et al. (2006). Finalement, l'équilibre entre la charge de travail et la rémunération non monétaire (reconnaissance) a été mesuré à l'aide de l'instrument développé par Podsakoff et ses collègues (1984), concernant les récompenses contingentes du supérieur immédiat.

Afin de « déterminer l'influence d'une variable indépendante ou plus sur la variable dépendante [...] » (Fortin, 2006 : 375) nous avons utilisé la régression linéaire multiple. Nous avons d'ailleurs accepté deux de nos trois hypothèses de recherche soit H1 et H3. Ce mémoire procure un avancement dans les connaissances de la détresse psychologique, car il confirme un équilibre nécessaire entre la charge de travail et la reconnaissance ou rémunération non-monétaire afin de diminuer les chances de détresse psychologique.

Pour conclure, ce résultat aidera les entreprises pour leurs politiques en ressources humaines. En effet, le fait qu'il y ait besoin d'un équilibre entre la charge de travail et la reconnaissance nous indique que les organisations doivent désormais opter pour une meilleure organisation du travail avec simultanément des pratiques de reconnaissance. En effet, nous avons démontré que d'une part, même si un employé reçoit de la reconnaissance, du moment où ce dernier vit une surcharge de travail, il pourra effectivement quant même vivre une détresse psychologique. D'une autre part, selon la même logique, si un employé a une charge considérée adéquate, mais qu'il ne reçoit aucune reconnaissance, il sera aussi sujet à vivre une détresse psychologique. Il est donc primordial et important d'assurer cet équilibre entre les tâches mêmes du travail et la reconnaissance que reçoit l'individu en poste.

BIBLIOGRAPHIE

- Bourbonnais, R., Comeau, M., Vézina, M., et Dion, G. 1998. « Job strain, psychological distress and burnout in nurses ». *American journal of industrial medicine*. Vol. 34, p. 20-28.
- Bultmann, Kant, Van Den Brandt et Kasl. 2002. « Psychosocial work characteristics as risk factors for the onset of fatigue and psychological distress: prospective results ». *Psychological medicine*. Vol. 32, p. 333-345
- Brun, Jean-Pierre et Ninon Douglas (avec la participation de marc Tison). 2002. « La reconnaissance au travail: une pratique riche de sens ». *Centre d'expertise en gestion des ressources humaines*. 23 p.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D., & Bongers, P.M. 2003. « The very best of the millennium'': Longitudinal research and the Demand-Control- (Support) model ». *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 8, no 4, p. 282 – 305.
- Fortin, M.-F. 2006. *Fondements et étapes du processus de recherche*. Montréal : Chenelière Éducation, 485p.
- Foucher, Roland., Savoir, André et Luc Brunet. 2003. *Concilier performance organisationnelle et santé psychologique*. Montréal : Éditions Nouvelles AMS, 366 p.
- Hardy, Gillian E., Woods, David et Wall, Toby D. 2003. « The impact of psychological distress on absence from work ». *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, no 2, p. 306-314.
- Harvey et al. 2006. « Interventions organisationnelles et santé psychologique au travail ». *Études et recherche*. Rapport IRSST. P. 1-49.

- Harrison, Denis., Cloutier, Julie et Vanessa Béland-Ouellette. 2012. Service aux collectivités de l'UQAM. « Les conditions de travail dans les centres d'appels : les personnes syndiquées du SCFP au Québec ». *Rapport 3 : Résultats*. 102 p.
- Harrison, R. V. 1978. « Person-environment fit and job stress. In C. L. Cooper and R. Payne (Eds.) ». *Stress at work*. New York: Wiley. p. 175-205
- Hausser, Jan Alexander., Mojzisch, Andreas., Niesel, Miriam et Schulz-Hardt, Stefan. (2010) « Ten years on : a review of recent research on the job demand-control (-support) model and psychological well-being. *Work & Stress*. Vol. 24, no 1, p. 1-35.
- Ilfeld, Frederic W. 1976. « Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population », *Psychological Report*, Vol. 39, p. 1215-1228.
- IRSST. 2003. « L'ampleur du problème. L'expression du stress au travail ». *Série : La santé psychologique au travail... de la définition du problème aux solutions*. Fascicule 1. 24 p.
- Karasek, Robert A. Jr. 1979. « Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign ». *Administrative science quarterly*, June 1979, Vol. 24, p. 285-308.
- Kessler, R.C., G. Andrews, L.J. Colpe, E. Hiripi, D.K. Mroczek, S.-L. T. Normand, E.E. Walters et A.M. Zaslavsky. 2002. « Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress », *Psychological Medicine*, Vol. 32, p. 959-976
- Krejcie, R.V, et Morgan, Daryle W. 1970. « Determining sample size for research activities, *Educational and Psychological Measurement* ». Vol. 30, p. 607-610.
- Lemire, François. 2012. « La santé psychologique des employés : stress absentéisme au travail et management ». *Les éditions Québec-livres*. 160 p.
- Massé, Raymond. 2000. « Qualitative and quantitative analyses of psychological distress : methodological complementarity and ontological incommensurability ». *Qualitative health research*. Vol. 10, no 3, p. 411-423.

- Niedhammer, I., J.-F. Chastang, L. Gendrey, S. David et S. Degloanni. 2006. « Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du "Job content questionnaire" de Karasek : Résultats de l'enquête nationale Sumer. », *Santé Publique*, Vol.18, no. 3, p. 413-427.
- Podsakoff, Philip M., William D. Todor, Richard A. Grover et Vandra L. Huber. 1984. « Situational moderators of leader reward and punishment behavior s: Fact or Fiction? », *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 34, p. 21-63
- Québec : Santé Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, novembre 1995, 412 p.
- Ridner, Sheila H. 2004. « Psychological distress : concept analysis ». *Journal of advanced nursing*. Vol. 45, no 5, p. 536-545.
- Rydstedt, L., Devereux, J. et Servke, M. 2007. « Comparing and combining the demand-control-support model and the effort reward imbalance model to predict long term mental strain ». *European Journal of work and organizational psychology*. Vol. 16, no 3, p. 261-278.
- Santé Québec. Et la santé, ça va en 1992-1993 ? Rapport de l'Enquête sociale et de santé 1992-1993. Volume I. Chapitre 12, p. 217-246.
- Siegrist, Johannes. 1996. «Adverse health effects of high-effort / low-reward conditions». *Journal of occupational health psychology*, Vol. 1, no 1, p. 27-41.
- Sonnentag, Sabine et Michael Frese. « Stress in organizations ». *Comprehensive handbook of psychology*. Vol. 12. Chapitre 9.
- Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Shipley, M. J., & Marmot, M. G. 1999. « Work characteristics predict psychiatric disorder: Prospective results from the Whitehall II study ». *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 56, p. 302-307.

Stephen, T. & Joubert, N. 2001. « The Economic Burden of Mental Health Problems in Canada ». *Chronic Diseases in Canada*, Vol. 22, No 1, 2001. En ligne. <http://www.collectionscanada.gc.ca/webarchives/20071222073142/http://www.pac-hac-aspc.gc.ca/publicat/cdic-mcc/22-1/d_e.html> (consulté le 3 mai 2014)

St-Onge et al. 2009. « Relever les défis de la gestion des ressources humaines. » *Chenelière Éducation inc*, 479p.

Tsutsumi, Akizumi et Norito Kawakami. 2004. « A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work : reducing occupational stress by implementing a new theory ». *Social and science medicine*. Vol. 59, p 2335-2359.

Van Vegchel, N., De Jonge., Bosma et Schaufeli. 2005. « Reviewing the effort-reward imbalance model : drawing up the balance of 45 empirical studies ». *Social science & medicine*. Vol. 60, p. 1117-1131.

Vézina, Michel, Louise St-Arnaud, Susan Stock, Katherine Lippel et Amélie Funes. 2011. « Santé mentale » dans *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)*, Québec, Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec - Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail, Chapitre 9.

Vinet, Alain. 2004. « Travail, organisation et santé : Le défi de la productivité dans le respect des personnes. » *Les presses de l'Université Laval*. 384 p.

W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.) 2002. *Comprehensive Handbook of Psychology*, Vol. 12: *Industrial and Organizational Psychology*. New York: Wiley.