

**HEC MONTRÉAL
AFFILIÉE À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL**

**Les caractéristiques du travail, le sens du travail et leurs effets sur la santé
mentale et l'engagement chez les employés d'une firme conseil en ingénierie
du Québec.**

par

Anna Potvin

Sciences de la gestion

*Mémoire présenté en vue de l'obtention
du grade de maîtrise ès sciences
(M. Sc.)*



Décembre, 2007
© Anna Potvin, 2007

No: 204
2007



Toujours d'avant-garde

HEC MONTRÉAL

Comité d'éthique
de la recherche

ATTESTATION

Bien que la collecte d'informations auprès de personnes sur laquelle s'appuie ce projet de recherche ait été complétée sans avoir été soumise à notre comité,

La présente atteste qu'il nous a été déclaré par la suite. L'examen du dossier a révélé:

1. que les principes sur lesquels s'appuie la politique HEC en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains ont été respectés
2. que les participants ont été exposés à un risque tout au plus minimal

En conséquence, le projet de recherche peut être autorisé et la présente attestation remplace l'avis de conformité qui aurait normalement été émis.

Titre du projet de recherche:

Les caractéristiques du travail, le sens du travail et leurs effets sur la santé mentale et l'engagement chez les employés d'une firme conseil en ingénierie

Chercheur principal:

Chercheur : Anna Potvin

Titre : Étudiant(e) Maîtrise

Service/Option : Gestion des ressources humaines

Directeur : Estelle Morin

Titre : Professeur(e) titulaire

Service/Option : Management

Date d'émission de l'attestation:

11 janvier 2008

Jean-Sébastien Marcoux, président
Comité d'éthique de la recherche

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tous ceux qui m'ont soutenu et permis de mener à terme ce projet. Plus particulièrement, je voudrais remercier mon amoureux et père de mon fils, Denis. Je veux que tu saches à quel point ton soutien m'a été précieux au cours des dernières années. Sans ta compréhension, ton immense patience et ta sagesse, je n'aurais pu y arriver.

Merci à ma directrice, Estelle M. Morin et au CRITEOS, qui m'ont permis de travailler sur ce projet d'envergure qui correspondait à mes intérêts de recherche. Merci pour la grande liberté et la confiance que tu m'as accordée. Ce projet de recherche a été financé par une subvention de recherche de l'Institut Robert-Sauvé de recherche en Santé et Sécurité du Travail (IRSST), octroyée à Estelle M. Morin.

J'aimerais remercier ma collègue à la M. Sc., Émilie Desgroseilliers, avec qui j'ai partagé les bons et moins bons moments de la rédaction de ce mémoire.

J'aimerais remercier spécialement ma supérieure des 7 dernières années chez Groupe Conseil Aon, Lorraine Vézina, qui m'a accordé suffisamment de flexibilité et de confiance pour me permettre de concilier travail et étude.

Finalement, merci à Marc Fredette, qui a pris de son temps pour répondre à mes questions en matière de statistiques.

SOMMAIRE

La qualité de vie au travail est un sujet qui a pris de l'importance dans l'organisation du travail. Il est établi que les caractéristiques mêmes du travail ont un impact sur la qualité de vie des travailleurs. En effet, les caractéristiques du travail ont une influence sur la santé mentale et l'engagement affectif. De récentes études démontrent que le sens que le travailleur accorde à son travail aurait aussi un impact sur sa qualité de vie au travail. La présente recherche se base sur les résultats de ces récentes études pour vérifier qu'il existe bel et bien une relation directe entre les caractéristiques du travail et la santé mentale ainsi que l'engagement affectif. De plus, elle vérifiera si le sens du travail joue un rôle médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail et la santé mentale, puis l'engagement affectif. Cette recherche menée auprès des employés d'une firme conseil en ingénierie du Québec (N=178), démontre que l'utilité du travail, la rectitude morale et les occasions d'apprentissage et de développement expliquent tous le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'engagement affectif. La charge de travail émotionnelle influence la détresse psychologique et l'engagement affectif alors que l'autonomie explique uniquement l'engagement affectif. Enfin, le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les occasions d'apprentissage et de développement et les variables dépendantes, soit le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'engagement affectif. Ces résultats sont présentés en détail dans ce mémoire. Finalement, sera discuté les implications pratiques et théoriques ainsi qu'une interprétation des résultats obtenus.

Mots-clés : qualité de vie au travail, caractéristiques du travail, sens du travail, bien-être psychologique, détresse psychologique, santé mentale, engagement.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	IV
SOMMAIRE.....	V
TABLE DES MATIÈRES.....	VI
LISTE DES TABLEAUX.....	VIII
LISTE DES FIGURES.....	X
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	XI
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 REVUE DE LA LITTÉRATURE.....	4
1.1 Définition de la qualité de vie au travail.....	4
1.2 Dimensions du modèle de la qualité de vie au travail.....	6
1.2.1 Le travail.....	7
1.2.2 Relations professionnelles.....	10
1.2.3 Équilibre travail et vie privée.....	11
1.2.4 Conditions d'exercice.....	12
1.2.5 Différences individuelles.....	13
1.2.6 Sens du travail.....	13
1.3 Définitions des principaux concepts de cette recherche.....	16
1.3.1 Le travail et sens du travail.....	16
1.3.2 Le travail et la santé mentale.....	18
1.3.3 Le travail et l'engagement organisationnel.....	20
CHAPITRE 2 MODÈLE ET DÉFINITION DES HYPOTHÈSES DE RECHERCHE.....	23
2.1 Modèle d'analyse.....	23
2.2 Hypothèses de recherche.....	27
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE.....	29
3.1 Présentation du devis de recherche.....	29
3.2 Collecte de données et analyse.....	30
3.3 Échantillon.....	32
3.4 Instruments de mesure.....	34
3.4.1 Variables indépendantes.....	34
3.4.2 Variables dépendantes.....	35

3.4.3	Variable médiatrice.....	37
3.5	Sélection des analyses statistiques.....	38
CHAPITRE 4 ANALYSE DES RÉSULTATS.....		41
4.1	Analyses descriptives.....	41
4.2	Analyses factorielles.....	42
4.3	Analyses corrélationnelles et régressions multiples.....	46
4.4	Sommaire des résultats.....	58
CHAPITRE 5 DISCUSSION.....		60
5.1	Interprétation des résultats.....	60
5.2	Avantages de la recherche.....	65
5.3	Limites de la recherche.....	66
CONCLUSION.....		68
ANNEXES.....		73
ANNEXE I – QVT MODÈLE GÉNÉRAL (MORIN, 2005A).....		74
ANNEXE II – QVT MODÈLE GÉNÉRAL (MORIN & ARANHA, 2007).....		75
ANNEXE III – DESCRIPTION DES INSTRUMENTS DE MESURE.....		76
ANNEXE IV – INSTRUMENTS DE MESURE TEMPS 1.....		77
ANNEXE V – INSTRUMENTS DE MESURE TEMPS 2.....		81
BIBLIOGRAPHIE.....		85

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Caractéristiques du travail (Morin & Cherré, 1999).....	17
Tableau 2 - Description de l'échantillon	33
Tableau 3 - Exemples d'énoncé (VI)	35
Tableau 4 - Exemples d'énoncé (VD).....	37
Tableau 5 - Statistiques descriptives.....	42
Tableau 6 - Analyse factorielle des caractéristiques du travail.....	44
Tableau 7 - Analyse factorielle de la charge de travail.....	45
Tableau 8 - Analyse factorielle de l'engagement affectif	46
Tableau 9 – Matrice de corrélations	48
Tableau 10 - Résultats des régressions simples avec la variable dépendante Bien-être psychologique.....	50
Tableau 11 - Résultats des régressions simples avec la variable dépendante Détresse psychologique.....	50
Tableau 12 - Résultats des régressions simples avec la variable dépendante Engagement affectif	50
Tableau 13 - Résultats de la régression multiple entre les caractéristiques du travail et le bien-être psychologique.....	52
Tableau 14 - Résultats des régressions pour tester l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et le bien-être psychologique selon la méthode de Baron et Kenny (1986).....	53
Tableau 15 - Résultats de la régression multiple entre les caractéristiques du travail et la détresse psychologique	54
Tableau 16 - Résultats des régressions pour tester l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et la détresse psychologique selon la méthode de Baron et Kenny (1986).....	55
Tableau 17 - Résultats de la régression multiple entre les caractéristiques du travail et l'engagement affectif	56
Tableau 18 - Résultats des régressions pour tester l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et l'engagement affectif selon la méthode de Baron et Kenny (1986).....	57

Tableau 19 - proportion de variances expliquées des caractéristiques du travail..... 58

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – Modèle d'analyse	25
Figure 2 - Graphique descriptif de la position des répondants	62

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

CRITEOS	Centre de Recherche et d'Intervention pour le Travail, l'Efficacité Organisationnelle et la Santé.
CER	Comité éthique de la recherche
CSST	Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail
IRSST	Institut de recherche Robert-Sauvé, en santé et sécurité du travail du Québec
JDC	<i>Job demand-control</i>
PAE	Programme d'Aide aux Employés
QVT	Qualité de Vie au Travail
SCIG	Société Conseil en Ingénierie
T1	Temps 1
T2	Temps 2
VI	Variable indépendante
VD	Variable dépendante
VM	Variable médiatrice

INTRODUCTION

Le concept de qualité de vie au travail (QVT) est relativement récent. Dans les années 70, débute une certaine humanisation du travail, le travail à la chaîne est remis en cause et la diminution du temps de travail est revendiquée. Nous assistons à ce que nous pourrions appeler une quête du mieux vivre au travail. La crise de l'emploi dans les années 80 et 90 va relayer ce phénomène au deuxième plan, au profit des politiques d'emploi. La réduction des effectifs et l'augmentation du chômage ne sont pas favorables à l'émergence de ce concept. En revanche, depuis quelques années, l'intérêt pour la qualité de vie des travailleurs a repris de l'ampleur.

Plusieurs éléments contextuels ont contribué à raviver l'intérêt pour la qualité de vie au travail, entre autres, le vieillissement de la population active, les départs massifs à la retraite, l'augmentation du niveau de scolarité, l'augmentation significative de femmes dans des postes d'administration, les nouvelles technologies et sans oublier la globalisation des marchés. Comment se manifeste le concept de qualité de vie au travail? Notamment par l'amélioration de la santé générale des travailleurs, le développement professionnel, l'amélioration de l'environnement social, ainsi que la conciliation entre le travail et la vie privée.

La qualité de vie au travail est devenue un enjeu pour les entreprises puisqu'elle constitue un avantage concurrentiel important pour attirer et retenir les employés de qualités. Les recherches sur le sujet ont pour objectif de démontrer les avantages d'adopter des mesures visant à améliorer la qualité de vie des employés.

Le travail occupe une grande partie de la vie de chacun, mais en quoi consiste-t-il? Plusieurs définitions existent. Pour Brief et Nord (1990), le travail est une activité qui a un but sans nécessairement être un emploi rémunéré. Le travail n'a pas uniquement une fonction économique, c'est « avant tout une activité par laquelle une personne s'insère dans le monde, exerce ses talents, se définit, actualise son potentiel et crée de la valeur, qui lui donne, en retour un sentiment d'accomplissement et d'efficacité, voire peut-être un sens à sa vie » (Morin & Forest, 2007, p.31). L'on reconnaît depuis quelques années l'importance du travail et des effets positifs qu'il peut avoir sur la santé. Donner une

perspective uniquement pécuniaire au travail, dans le seul but de gagner un salaire, peut entraîner des conséquences néfastes pour les individus ainsi que pour les organisations (Brief & Nord, 1990). Malheureusement, l'efficacité organisationnelle a longtemps été déterminée par des critères objectifs et facilement mesurables tels les profits, et ce, sans tenir compte des dépenses liées à la souffrance des employés. Cette vision instrumentale n'a pas facilité l'évolution du concept de qualité de vie au travail et du sens accordé au travail.

Heureusement, depuis quelques années, plusieurs indicateurs de mesure visent à évaluer la qualité de vie au travail, notamment par la satisfaction et la motivation des employés, l'absentéisme ainsi que par le taux de roulement (Chisholm, 1983). La satisfaction des employés devient primordiale, le capital humain est une ressource clé de l'organisation et peut contribuer à l'atteinte des objectifs d'entreprise. Les organisations ont investi nombreux efforts pour rétablir la situation, notamment par l'instauration de programmes d'aide aux employés (PAE). Mais est-ce suffisant? Il ne faut pas négliger le fait que l'organisation et les conditions de travail soient aussi susceptibles d'avoir un impact important sur la perception des employés face à leur travail. Certaines pratiques, telles, les restructurations et rationalisations dans les organisations sont susceptibles d'engendrer une perte de sens face au travail et ainsi engendrer certains problèmes, et ce, avec ou sans la présence d'un PAE (Pauchant et coll., 1996).

Objectifs de recherche

L'objectif de la présente recherche est de contribuer aux connaissances sur les facteurs ayant un impact sur la santé mentale et l'engagement des employés. D'un point de vue pratique, l'objectif est de permettre aux gestionnaires d'être en mesure d'intervenir adéquatement et d'implanter des programmes de QVT qui soient efficaces. La recherche s'intéresse tout particulièrement à certaines caractéristiques du travail pour répondre aux questions de recherche suivantes;

1. Est-ce que les caractéristiques du travail ont une influence sur la santé mentale et l'engagement chez les employés d'une firme d'ingénierie-conseil au Québec?
2. S'il existe bel et bien un lien, est-ce que le sens que les employés donnent à leur travail pourrait y jouer un rôle médiateur?

Structure du mémoire

Pour faciliter la lecture de ce mémoire, il a été structuré en plusieurs chapitres. Le prochain chapitre est consacré à la revue de la littérature, les différents concepts de cette étude y seront détaillés pour faciliter la compréhension. Tout d'abord sera définie la qualité de vie au travail ainsi que les dimensions qui la composent soit; le travail, les relations professionnelles, l'équilibre travail et vie privée, les conditions d'exercice du travail, les différences individuelles et finalement le sens du travail. Ensuite, l'état des connaissances actuelles sur les liens entre les caractéristiques du travail et les concepts de sens du travail, de la santé mentale et de l'engagement organisationnel sera présenté. Le deuxième chapitre est, quant à lui, consacré à l'explication du modèle d'analyse utilisé dans le cadre de cette étude, ainsi que l'ensemble des hypothèses de recherche proposées. Le troisième chapitre expose la méthodologie de recherche alors que le quatrième démontre les résultats obtenus. Le dernier chapitre de ce mémoire consiste à faire une interprétation des principaux résultats obtenus et d'exposer les avantages et limites de notre recherche.

CHAPITRE 1 REVUE DE LA LITTÉRATURE

La qualité de vie au travail est un concept récent dont nous entendons de plus en plus parler. Il est difficile pour le moment d'évaluer précisément quelles sont les façons efficaces d'améliorer la qualité de vie au travail et quels sont les résultats pour les entreprises. L'intérêt grandissant pour la QVT a pour but de répondre aux nouvelles philosophies basées sur la dignité humaine, sans pour autant mettre de côté la performance organisationnelle.

Ce deuxième chapitre fait une revue de la littérature des sujets abordés dans ce mémoire, en débutant par définir la QVT et ses dimensions. Poursuivi par une description des construits à l'étude, à savoir les caractéristiques du travail, le sens du travail, la santé mentale et l'engagement.

1.1 Définition de la qualité de vie au travail

La première manifestation importante entourant le concept de QVT remonte à 1972 lors d'une conférence à New York qui rassemblait des chercheurs internationaux tels Davis, Herzberg, Walker, Trist et Walton (Boisvert, 1980). En effet, à l'origine de la QVT nous retrouvons des concepts d'organisation du travail tels l'enrichissement des tâches (Herzberg), la démocratie industrielle et l'approche sociotechnique (Trist, 1978). Cette dernière se penche sur les effets de la technologie et de l'environnement sur les diverses formes d'organisation du travail. Elle cherche à optimiser l'efficacité organisationnelle et à développer le potentiel des travailleurs.

Évidemment, depuis trente ans plusieurs définitions de la QVT ont vu le jour. Lorsque l'on tente de les répertorier, nous constatons rapidement qu'il y a autant de définitions qu'il y a d'auteurs ayant écrit sur le sujet. Pour Turcotte, la QVT se définit comme étant :

« une forme concrète de réorganisation du travail qui vise à accroître, par le biais de la participation, le bien-être psychologique et physique du travailleur et à rendre son milieu de travail compatible avec son espace de vie total tout en permettant d'augmenter la performance organisationnelle. » (1988, p.40).

Mais comment évaluer la QVT dans une organisation? Pour Davis et Cherns (1975), cela va au-delà de la satisfaction au travail, comme le considéraient les premières études sur le sujet. En effet, plusieurs autres paramètres nous servent à évaluer la QVT de manière élargie puisque la satisfaction des employés n'est qu'un des résultats d'une bonne QVT, sans toutefois être suffisant. Certains travailleurs affirmaient être satisfaits alors qu'ils occupaient des emplois de piètre qualité (Davis & Cherns, 1975; Chisholm, 1983). D'un autre côté, plusieurs établissaient la QVT selon des critères d'efficacité organisationnelle, tels, la productivité, l'efficacité, la qualité et le contrôle (Chisholm, 1983). Quant à Walton (1973, 1975) il présente, déjà à l'époque, quelques critères pour mesurer ce concept encore utilisé aujourd'hui. Des critères, tels, une rémunération juste et équitable qui se doit de refléter plusieurs aspects de l'emploi comme la formation nécessaire, les conditions de travail et les responsabilités rattachées au poste. D'ailleurs, lors de réorganisation ou de réaménagement de tâches, il ne faut pas négliger de réviser la rémunération. La santé et la sécurité au travail sont, pour Walton (1973, 1975), un critère minimal pour assurer la QVT. Les conditions de travail physiques et psychologiques ne doivent pas menacer la santé des travailleurs. Au Canada ainsi que dans plusieurs pays industrialisés, cet aspect est souvent régi dans un cadre légal, surtout au niveau des conditions physiques. Autres critères importants selon Walton (1973, 1975), les occasions de développer ses compétences et l'avancement. Pour lui, cela pouvait avoir une influence sur l'engagement et l'estime de soi. Certains éléments tels, l'autonomie, la diversité des compétences, le feedback sur les performances ou encore privilégier des tâches entières plutôt qu'une parcellisation, contribuent à développer les aptitudes des travailleurs. Walton (1973, 1975) considérait aussi les relations personnelles comme un critère pouvant contribuer à une meilleure QVT. Il faisait référence à l'absence de préjudice, l'égalité, la justice et le support du groupe, sans oublier la constitution de l'organisation du travail qui définit implicitement les conditions d'existence et règlent les modes de fonctionnement du groupe. Certains aspects de la constitution organisationnelle contribuent de façon plus importante à la QVT, par exemple, le droit à la vie privée, la liberté d'expression, l'équité et la rectitude morale. Finalement, il importe de souligner que, déjà à cette époque, Walton (1973, 1975) considérait que l'équilibre travail et vie privée contribuait à une meilleure QVT. Aujourd'hui encore, ces mêmes critères

sont considérés comme pouvant contribuer à une meilleure qualité de vie au travail, certains ont pris de l'ampleur alors que d'autres se sont ajoutés. Seulement, les impacts de ces critères sont maintenant connus et il en sera question plus tard.

Avant de passer à la prochaine section, il importe de comprendre quels sont les objectifs derrière la popularisation du concept de qualité de vie au travail. Voici quelques-uns des objectifs visés par l'amélioration de la QVT répertoriés dans la littérature par Turcotte (1988) et qui se retrouvent dans plusieurs articles. Un des principaux éléments vise la dignité humaine; on cherche à humaniser le travail et accroître la qualité de vie à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. La QVT cherche à créer une atmosphère où la solidarité et la collaboration sont présentes, tant entre les employés qu'avec leurs supérieurs en incluant les rapports entre les groupes, tel le syndicat avec le patronat. Les pratiques de QVT s'évertuent à satisfaire les employés en stimulant leur participation et leur engagement; on veut qu'ils soient actifs au sein de l'entreprise. Bref, l'être humain est à l'avant-plan lorsqu'il est question de QVT et c'est désormais la technologie qui est à son service et non l'inverse.

1.2 Dimensions du modèle de la qualité de vie au travail

Lorsque l'on parle de QVT, l'on pense aux facteurs organisationnels et non individuels qui sont susceptibles d'engendrer stress et problèmes de santé. Les services de PAE présents dans plusieurs entreprises sont destinés à soutenir les individus aux prises avec des problèmes personnels, comme les problèmes familiaux ou financiers. Mais pour prévenir les maladies liées au travail et promouvoir le bien-être des personnes dans leur milieu de travail, il faut déterminer les facteurs organisationnels susceptibles d'engendrer du stress. Le concept de QVT est multidimensionnel et depuis les travaux de Walton (1973, 1975), il s'est développé et multiplié. Aujourd'hui, les modèles semblent plus axés sur la satisfaction du travail et la productivité (May et coll., 1999). Il existe plusieurs modèles de QVT et leurs dimensions diffèrent quelque peu d'un à l'autre. Turcotte (1988) définit quatre dimensions soit; la nature du travail, le contexte physique, le contexte psychologique et le contexte organisationnel.

Le modèle utilisé dans le cadre de cette étude est celui de Morin (2005a, annexe I) qui comprend quatre dimensions, à savoir, le travail (organisation du travail), les conditions d'exercice du travail, la qualité des relations professionnelles et l'équilibre travail et vie privée. Nous allons aborder ces facteurs ainsi que les différences individuelles et le sens du travail que ne sont pas a priori des facteurs de QVT, mais qui ont malgré tout un impact. Certaines études démontrent que dépendamment du sens que les personnes donnent à ces facteurs, l'impact sur leur santé sera différent (Morin, 2005a). Mais voici, tout d'abord, de quelle façon est définie la QVT selon l'auteure de ce modèle;

« La qualité de vie au travail se traduit par des indicateurs qui peuvent s'apparier facilement au modèle d'efficacité. Des gens qui sont satisfaits de leur travail et de leur emploi, qui sont fiers d'appartenir à l'organisation, qui ont l'intention de garder leur emploi parce qu'ils ont envie de s'y investir, qui se sentent dignes du travail qu'ils font, qui s'y accomplissent, mais pas au détriment de leur santé; qui atteignent un équilibre au niveau de leur vie privée. » (Morin, 2005b)

Pour les organisations qui désirent promouvoir la QVT, des programmes peuvent être développés selon ces facteurs. Plus une organisation porte une attention particulière à la qualité de vie, plus le travail est susceptible d'avoir un sens pour les employés.

1.2.1 Le travail

Deux modèles sont prédominants lorsque l'on se penche sur l'organisation du travail : le modèle des caractéristiques d'emploi de Hackman et Oldham (1976) et le modèle sociotechnique de Trist (1978). Pour Hackman et Oldham (1976), trois caractéristiques semblent donner un sens au travail ; la variété des tâches, l'identité du travail ainsi que la signification du travail. La première caractéristique correspond au degré auquel un travail implique diverses tâches qui nécessitent une variété de compétences. La deuxième correspond au degré auquel un travail donne l'occasion de faire une tâche du début à la fin, en obtenant un résultat tangible et reconnaissable. Finalement, la troisième caractéristique réfère au degré auquel le travail a un impact sur le bien-être ou le travail des autres. Ce modèle est composé aussi de deux caractéristiques qui contribuent à un emploi stimulant, soit l'autonomie (la marge de liberté, d'indépendance et de discrétion qui sont laissées à un travailleur pour qu'il organise son horaire de travail et les façons

d'accomplir son travail) et le feedback (l'accomplissement des tâches est le résultat de l'information obtenu directement sur la performance).

Quant au modèle de Trist (1978), il propose qu'un travail doive présenter six propriétés pour stimuler l'engagement de l'employé :

1. être varié et stimulant
2. offrir un apprentissage continu
3. reconnaître le besoin d'autonomie et la capacité de décision de la personne
4. reconnaissance et soutien
5. contribuer à l'identité sociale
6. offrir un futur désirable

En plus des aspects intrinsèques que nous venons de mentionner, le modèle sociotechnique tient également compte de certains aspects extrinsèques qui pourraient avoir une influence sur l'engagement et donner un sens, tels le salaire, les conditions physiques et matérielles ainsi que les règles de l'organisation (Ketchum & Trist, 1992).

Ces deux modèles d'organisation du travail préconisent un travail qui a du sens et dans lequel les travailleurs ont l'occasion d'exercer leur compétence. Le travail doit aussi être organisé de façon à favoriser le développement tout en ayant du feedback sur leur performance pour leur permettre de s'améliorer. Toutefois, le monde du travail a évolué depuis que ces deux modèles ont été développés. De cette façon, il importe de se pencher sur le sens du travail au 21^e siècle.

Le travail en lui-même est la première dimension du modèle de qualité de vie au travail de Morin (2005a). Lorsque l'on parle de l'organisation du travail, l'on fait référence à des facteurs tels, l'adéquation entre l'individu et son emploi, le développement de ses compétences, la charge de travail, la clarté du rôle, l'utilité du travail, le feed-back sur la performance de même que l'autonomie et la sécurité d'emploi (Morin & Aubé, 2006). Voyons comment se traduisent ces facteurs.

Il y a adéquation entre l'individu et son emploi lorsque ce dernier perçoit que son travail correspond à ses valeurs et intérêts. Il doit aussi avoir le sentiment qu'il possède les compétences requises pour effectuer le travail. Lorsqu'il y a adéquation entre l'individu et

son travail, il y a plus de chance que ça lui procure du plaisir et stimule son développement. Cet aspect doit être considéré dès l'embauche des employés, lors de promotion, mais aussi lors de l'élaboration de programme de formation ou de réorganisation du travail. Le développement des compétences contribue, d'une certaine façon, à maintenir l'intérêt des travailleurs dans leur travail. Pourvu que les exigences de l'emploi s'ajustent à ces nouvelles compétences. Il est aussi réputé que ce facteur contribue au bien-être psychologique et à l'engagement.

La charge de travail est un facteur déterminant de la QVT. Mais attention, elle ne doit être ni trop élevée ni trop faible. Dans le premier cas, l'individu pourrait se décourager, ce qui pourrait entraîner de l'anxiété, dans le deuxième cas, l'individu pourrait se sentir inutile, ce qui affecterait son estime personnelle et éventuellement détériorer ses compétences. Comme pour les autres facteurs, la charge de travail doit correspondre aux compétences de l'individu ou les excéder légèrement de façon à maintenir un défi stimulant pour l'employé.

Quant à la clarté du rôle, elle réfère au besoin de l'individu de connaître ce qu'on l'on attend de lui. Un rôle ambigu peut rapidement devenir une source de stress pour le travailleur. Ce dernier ne sait pas s'il répond aux demandes et s'il est compétent. D'ailleurs, le feedback sur les performances permet à l'employé de connaître ses forces et ses faiblesses et ainsi s'améliorer. Le feedback provient de l'observation des résultats obtenus et peut être fait tant par les collègues, les supérieurs que par les clients. En plus de remplir un rôle clair, le travailleur doit sentir que ce qu'il fait est utile et qu'il contribue au succès de l'entreprise.

L'autonomie réfère au degré de liberté d'action dont dispose un individu dans le cadre de son emploi. Les employés aiment exercer leur jugement pour régler des problèmes, mais aussi organiser leur travail de la façon qui leur semble la plus efficace. Il est intéressant d'avoir l'occasion de donner son opinion, surtout lorsqu'il s'agit de décision concernant son propre travail. L'autonomie permet d'augmenter et de stimuler le développement et l'efficacité des travailleurs, puis il semblerait que cela ait aussi une influence sur le bien-être psychologique et l'engagement.

Finalement, la sécurité d'emploi des employés est souvent affectée lorsque des changements organisationnels surviennent dans l'entreprise. La crainte de perdre son emploi peut engendrer une certaine détresse. S'il est impossible pour l'employeur de garantir une certaine sécurité d'emploi, il doit tout de même tenter de maintenir une relation de confiance avec ses employés, et ce, en demeurant honnête avec eux. D'autre part, développer l'employabilité des travailleurs peut contribuer à palier au manque de sécurité d'emploi, c'est-à-dire, développer des compétences qui permettent à l'employé de se replacer plus facilement, ailleurs dans l'entreprise ou même dans une autre organisation. La prochaine section est consacrée à la deuxième dimension du modèle, à savoir les relations professionnelles.

1.2.2 Relations professionnelles

La qualité des relations professionnelles est une dimension très importante pour une bonne QVT. Tous les emplois, même les plus solitaires, impliquent que nous aurons tôt ou tard à entretenir des relations professionnelles. Que ce soit avec les supérieurs, les collègues, les subordonnés ou la clientèle, la qualité de ces relations peut avoir un impact sur les travailleurs. Dans cette dimension est incluse le soutien, la reconnaissance, ainsi que la perception de justice au travail (Morin & Aubé, 2006). De pouvoir compter sur le soutien de ses collègues ou de son supérieur quand nous avons besoin d'aide est très important, particulièrement durant les périodes de stress. La perception de soutien est intimement liée à la perception d'équité et donc à la justice organisationnelle. Quant à la reconnaissance, elle stimule le bien-être et la performance des employés.

Les interactions au travail ont une influence sur la dignité et l'appréciation de soi. Les relations professionnelles permettent de se sentir apprécié lors qu'elles sont entretenues dans un respect mutuel et qu'elles mènent à un feedback constructif (Kahn, 1990). À l'inverse, les interactions malsaines peuvent réduire le sens du travail et empêcher l'employé de performer et d'être satisfait dans son emploi. Une certaine sécurité psychologique au travail permet de ne pas se sentir menacé, lorsque les relations interpersonnelles sont basées sur le support et la confiance (Kahn, 1990).

Finalement, le sentiment de justice dans le milieu de travail, un autre facteur important des relations professionnelles, peut influencer sur les attitudes des employés. Nous distinguons trois types de justice, soit la justice procédurale qui réfère aux décisions prises par le gestionnaire, la justice distributive qui concerne l'équité de traitement, ainsi que la justice interactionnelle qui est liée à la rectitude des pratiques de supervision (Morin & Aubé, 2006). La perception de justice va influencer les attitudes des employés et peut mener à des comportements contre-productifs comme l'absentéisme (De Boer et coll., 2002). Passons maintenant à la troisième dimension du modèle de QVT, l'équilibre entre travail et vie privée.

1.2.3 Équilibre travail et vie privée

Cette dimension de la qualité de vie au travail a gagné en popularité durant les dernières décennies. Les différents changements organisationnels et l'arrivée massive des femmes sur le marché du travail y sont pour beaucoup. Lors d'un conflit entre le travail et la vie privée, certains problèmes peuvent surgir chez l'individu, et ce, tant au niveau de sa performance qu'au niveau de sa santé (Morin & Aubé, 2006).

La conciliation travail et vie privée se détermine beaucoup par l'horaire de travail. Malheureusement, avec la mondialisation, la recherche de performance et de profitabilité à tout prix, nous voyons apparaître de plus en plus d'horaires atypiques dans les organisations. Le stress engendré par ces horaires chez les employés peut entraîner de graves problèmes de santé mentale et physique (Morin & Aubé, 2006). Heureusement, certaines mesures peuvent atténuer les effets néfastes des horaires atypiques pour, ainsi, favoriser la santé des personnes et leur permettre d'aménager des activités hors de leur travail. Par exemple, rendre l'horaire de travail plus stable et prévisible, permet aux employés d'exercer un plus grand contrôle sur leur vie privée.

Pour favoriser l'équilibre travail et vie privée, les organisations sont amenées à faire preuve d'originalité. De plus en plus apparaissent diverses politiques, tels la flexibilité des horaires de travail, les politiques de congé parental ou d'absentéisme pour raisons familiales, le service de garde près du lieu de travail, les politiques de travail à domicile et

bien d'autres. Cette dimension prend de plus en plus d'ampleur, tellement que le gouvernement fédéral du Canada encourage les organisations et leur fournit des outils pour mettre en place des programmes de conciliation travail et vie privée sur leur site internet¹. Voyons maintenant le quatrième facteur de la QVT, les conditions d'exercice du travail.

1.2.4 Conditions d'exercice

La performance d'un employé est en grande partie le résultat de ses propres capacités à effectuer le travail. Tout de même, l'individu doit composer avec les conditions d'exercice du travail, certaines sont facilitatrices alors que d'autres sont inhibitrices (Quick et coll., 2000). Les conditions d'exercice concernent les sources de stress qui émanent de l'environnement, ainsi l'employeur doit assurer la sécurité au travail et préserver la santé des employés (Morin & Aubé, 2006). Au Québec, la CSST (Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail) oblige les employés et employeurs à respecter les lois sur les accidents de travail et la sécurité au travail. Il n'en demeure pas moins que certains emplois sont plus risqués, et ce, même s'ils sont encadrés. Nous n'avons qu'à penser aux employés du service de santé qui sont en contact avec des personnes atteintes de maladies infectieuses telles l'hépatite ou le VIH. Cette contrainte oblige les travailleurs à respecter un certain protocole préventif qui pourrait par ailleurs ralentir leur vitesse d'action. La sécurité doit primer sur la productivité.

Quels sont les éléments qui constituent les conditions d'exercice d'un travail? On retrouve les conditions physiques, telles les températures extrêmes ou les variations de température, la qualité de l'air, l'exposition aux matières toxiques, l'éclairage, le bruit et les vibrations (Quick et coll., 2000). Il ne faut pas négliger les conditions reliées au poste occupé, nous pensons notamment aux gestes répétitifs et monotones. Finalement, nous retrouvons les conditions liées à l'environnement social, comme des agressions physiques (Quick et coll., 2000).

¹ <http://www.rhdsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/pt/psait/ctv/01accueil.shtml&hs=wnc>

Les quatre dimensions du modèle de QVT (Morin, 2005a) ayant été présentées, les différences individuelles des travailleurs seront brièvement abordées puisque cet aspect peut naturellement avoir une influence dans le modèle. Finalement sera abordé un élément important du modèle, le sens que les individus accordent à leur travail. En effet, le modèle suppose que lorsqu'il y a une bonne QVT, le travail aura un sens pour les employés et nous verrons de quoi il en retourne (Morin & Aubé, 2006).

1.2.5 Différences individuelles

Comme dans toutes les recherches du domaine des sciences humaines, l'aspect individuel est très important. En effet, il ne faut pas négliger les différences individuelles puisqu'elles font parties des théories mêmes de réorganisation du travail. Selon Hackman (1980), chaque individu ne réagit pas de la même façon à une réorganisation, ce qui fait que les résultats ne sont pas consistants. La variation des résultats limite certainement l'aspect prévisionnel des théories. Il n'est pas rare de constater que la satisfaction des employés ne soit pas uniforme au travers de l'organisation. Par différences individuelles, l'on pense au type de personnalité, au type d'affect, au type de motivation, à l'estime de soi, aux stratégies d'adaptation (soutien, habitudes de vie, etc.) de chacun (Morin, 2006). Les différences individuelles sont aussi nombreuses qu'il y a d'individus dans une organisation. Il est difficile, lors d'une enquête, de contrôler parfaitement cet aspect, par contre il importe de le garder en tête lorsque l'on interprète des résultats. Avant de passer à la prochaine section, où seront définis les principaux concepts de cette étude, sera abordé le dernier aspect du modèle de QVT, le sens du travail.

1.2.6 Sens du travail

Les individus sont constamment confrontés à divers stressseurs et demandes liés au travail. Ils traitent ces informations selon leur propre signification du bien-être (Simmons & Nelson, 2007). Ce processus cognitif d'évaluation dépend beaucoup des valeurs propres à chacun, ce qui va évidemment conditionner le sens que l'individu accordera à son travail (Ros et coll., 1999). Dans cette optique, la description du concept du sens du travail sera

présentée, provenant essentiellement des théories de l'organisation du travail dans lesquelles il se définit comme un effet de cohérence entre ce que l'on désire et ce que l'on a (Nelson & Simmons, 2003; Morin & Forest, 2007). Le principal objectif des théories de l'organisation du travail est de modifier les comportements dans les organisations pour que les employés développent des attitudes positives, envers eux-mêmes, leurs collègues, leur travail et l'entreprise (Morin, 2001).

En général on soutient qu'un travail a du sens lorsque l'individu perçoit son travail comme ayant un but, une intention (*purpose*) ainsi que de la valeur et de l'importance en considérant ses propres idéaux et standards (May et coll., 2004). Depuis plusieurs années, les travaux de Morin (2001, 2003c; Morin & Cherré, 1999; Morin & Forest, 2007; Morin & Aranha, 2007) se penchent sur la question du sens du travail pour déterminer les caractéristiques qui ont une influence sur le sens. En effet, le sens au travail semble être une notion importante et plusieurs auteurs s'entendent pour affirmer qu'il contribue au succès de l'entreprise, tout en préservant la santé mentale des travailleurs (Hackman & Oldham, 1976; May et coll., 2004; Nelson & Simmons, 2003; Morin & Aranha, 2007).

Le modèle de QVT de Morin (2005a), qui implique la notion de sens du travail, est inspiré du modèle de Nelson et Simmons (2003, p.102). Ce dernier est axé sur une approche psychologique positive, c'est-à-dire que le stress n'est pas exclusivement négatif. En effet, un stress positif au travail peut être associé à des effets positifs, puis il est lié à la santé et à une augmentation de performance (Quick et coll., 2000; Nelson & Simmons, 2003; Simmons & Nelson, 2007). Dans ce sens, les auteurs nomment leur modèle; le modèle holistique du stress. Les agents stressseurs, qui incluent les caractéristiques du travail, peuvent engendrer du stress négatif ou positif (*distress* et *eustress*). Le stress positif (*eustress*) est lié, entre autres, au sens du travail et les résultats de cette interaction peuvent avoir un impact sur la santé physique et mentale, ainsi que sur la performance au travail. Pour Nelson et Simmons (2003), les organisations sont souvent portées à mettre leur effort sur les problèmes qu'engendre le stress négatif (*distress*) en négligeant de promouvoir une approche positive. Ils expliquent cela par le peu de recherche scientifique qui adopte une approche positive. De cette façon, nos connaissances sur le stress et ses effets néfastes sur la santé sont beaucoup plus nombreuses. Puisque le stress négatif et

le stress positif sont deux concepts différents, l'un est néfaste et l'autre bénéfique pour la santé, nous ne pouvons pas simplement les mettre sur un continuum. Ils doivent être étudiés de façon distincte, mais dans un même modèle (Simmons & Nelson, 2007). Pour ces auteurs, il ne faut pas non plus négliger l'aspect complexe de la nature humaine, ce qui fait en sorte qu'un individu puisse réagir à un même stimulus de façon positive et négative tout à la fois. Prenons l'exemple du travailleur qui obtient une promotion, il peut à la fois être satisfait par son avancement et la reconnaissance que cette promotion lui procure, tout en étant anxieux de l'annoncer à sa conjointe puisque la conciliation travail et vie privée sera dorénavant plus difficile à gérer à cause des nombreux voyages qu'il sera amené à faire. Il faut voir les réponses positives et négatives d'une manière distincte, on ne peut observer l'un par l'absence de l'autre, en demeurant tout de même en interaction (Simmons & Nelson, 2007). Simmons et Nelson (2007) ne sont pas arrivés à tester leur modèle en entier, mais jusqu'à présent les résultats suggèrent, entre autres, que certaines variables telles le sens au travail auraient un impact sur la relation entre les demandes (ou les stressseurs) et les résultats (Simmons & Nelson, 2007). Ces auteurs définissent le sens du travail comme suit;

« Meaningfulness is the extent to which one feels that work makes sense emotionally, that problems are worth investing energy in, are worthy of commitment and engagement, and are challenges that are welcome » (Nelson & Simmons, 2003, p.106)

Le modèle d'analyse qui servira à cette étude utilise le concept du sens au travail tel que défini dans les travaux de Morin (Morin, 2003a, p. 10) portant sur l'organisation du travail, c'est-à-dire que « le sens du travail est défini comme un effet de cohérence entre les caractéristiques qu'un sujet recherche dans son travail et celles qu'il perçoit dans le travail qu'il accomplit ». La cohérence est le degré d'adhérence, de connexité, d'équilibre atteint par l'individu dans son travail (Morin, 1996). Cette cohérence face à son travail lui procure un sentiment de sécurité psychologique qui permet de faire face aux différentes situations dans le cadre de son emploi. Dans la prochaine section, nous verrons l'ensemble des concepts inclus dans notre modèle d'analyse.

1.3 Définitions des principaux concepts de cette recherche

1.3.1 Le travail et sens du travail

Trois facteurs influencent généralement le sens; les caractéristiques du travail, le rôle et les interactions (Kahn, 1990). Les employés qui occupent un emploi qui comporte une part de défi, qui est clairement défini, varié, créatif et qui laisse une certaine autonomie sont plus enclins à vivre une expérience positive et accorder du sens à leur travail (Kahn, 1990). De plus, il est important que le travail sollicite, à la fois, les compétences de l'employé dans ses tâches routinières, mais aussi il doit être suffisamment complexe pour faire appel à de nouvelles aptitudes qui contribueront à l'évolution de l'employé (Kahn, 1990). Le rôle de l'employé comprend des éléments comme le statut, l'influence et le pouvoir. L'important est que l'individu se sent valorisé et apprécié dans le rôle qu'il occupe (Kahn, 1990). Finalement, les interactions concernent les relations interpersonnelles avec les collègues et les clients (Kahn, 1990).

Dans ce mémoire, l'étude se limite à l'influence des caractéristiques du travail sur le sens. Toutefois, il va sans dire que le rôle et les interactions ont aussi un impact sur le sens. Depuis près de 15 ans, les études de Morin et ses collaborateurs (Morin & Cherré, 1999; 2004; Morin, 2001; Morin, 2003a, 2003c; Morin & Aranha, 2007) tentent de déterminer les caractéristiques d'un travail qui a du sens. À l'origine, ce sont des études exploratoires avec entretiens dirigés qui ont permis de dégager 14 caractéristiques et, ainsi, développer une première version d'un questionnaire (Morin & Cherré, 1999). Le tableau 1 présente ces caractéristiques, ainsi que les énoncés correspondants développés par Morin et Cherré (1999).

Tableau 1 – Caractéristiques du travail (Morin & Cherré, 1999)

Caractéristiques du travail	Énoncés : <i>Je fais un travail ...</i>
Utilité du travail	<i>qui sert à quelque chose qui mène à des résultats que je valorise</i>
Contribution sociale	<i>qui est utile à la société qui est utile aux autres</i>
Rationalité du travail	<i>qui est fait de manière efficace dont les objectifs sont clairs qui me permet d'atteindre les objectifs que je me suis fixés</i>
Charge de travail	<i>qui respecte ma vie privée dont la charge est ajustée à mes capacités</i>
Coopération	<i>qui me permet d'avoir des contacts intéressants avec d'autres qui se fait dans un esprit d'équipe</i>
Salaire	<i>qui me donne un salaire qui permet de subvenir à mes besoins</i>
Exercice des compétences	<i>qui correspond à mes intérêts et à mes compétences que j'ai du plaisir à faire</i>
Occasions d'apprentissage	<i>qui me permet d'apprendre ou de me perfectionner qui me permet de m'épanouir</i>
Autonomie	<i>qui permet d'exercer mon jugement pour résoudre des problèmes qui me permet de prendre des initiatives pour améliorer mes résultats que je suis libre d'organiser de la manière qui me semble la plus efficace</i>
Responsabilité	<i>qui permet d'avoir de l'influence dans mon milieu dont je suis responsable</i>
Rectitude des pratiques	<i>qui se fait dans un milieu qui respecte les personnes qui respecte les valeurs humaines</i>
Esprit de service	<i>qui me donne l'occasion de rendre service aux autres où je peux compter sur l'aide de mes collègues lorsque j'ai des difficultés</i>
Santé et sécurité	<i>qui me permet d'envisager l'avenir avec confiance qui se fait dans un environnement sain et sécuritaire</i>
Reconnaissance	<i>où l'on reconnaît mes compétences où l'on reconnaît mes résultats où je peux compter sur le soutien de mon supérieur</i>

Depuis sa construction, le questionnaire a été amélioré et récemment il a été possible de déterminer six composantes factorielles qui semblent être liées à un travail qui a du sens, à savoir l'utilité sociale du travail, la rectitude morale, l'autonomie, les occasions

d'apprentissage et de développement, la qualité des relations et la reconnaissance (Morin & Aranha, 2007). Le modèle de qualité de vie au travail (Morin, 2005a) suggère que le sens du travail a une influence positive sur le bien-être psychologique et négative sur la détresse psychologique. D'une manière implicite, le modèle propose aussi que le sens du travail ait un effet médiateur entre les caractéristiques du travail et les états psychologiques (Morin & Aranha, 2007). C'est là la principale limite de cette étude. Même si les résultats portent à croire que le sens du travail aurait un effet médiateur, cette suggestion n'a pas été vérifiée lors de la recherche de Morin et Aranha (2007) ni dans aucune autre recherche jusqu'à maintenant. Il sera question de cet effet médiateur possible du sens du travail dans le prochain chapitre lorsque nous aborderons le modèle d'analyse.

1.3.2 Le travail et la santé mentale

Les études démontrent que le travail a un impact positif ou négatif sur la santé des travailleurs. C'est donc un aspect important qui doit être évalué. La santé comporte deux dimensions, la santé physique et la santé mentale des travailleurs. C'est pourquoi dans le modèle d'analyse la santé se divise en trois construits; la santé physique, le bien-être psychologique et la détresse psychologique. Les études de Morin (2003b) démontrent des corrélations significatives entre les caractéristiques du travail des répondants et leur état psychologique. Ce serait d'ailleurs les caractéristiques qui expliqueraient la plus grande variance des scores des répondants concernant leur état psychologique (Morin, 2003b). Il a aussi été démontré que ce ne sont pas les mêmes caractéristiques qui influencent l'état de détresse psychologique et l'état de bien-être psychologique. Ces résultats ont été corroborés par d'autres chercheurs, dont Karasek et Theorell (1990). En général, ces études consentent à dire qu'une charge de travail élevée, des horaires atypiques, l'absence de sécurité d'emploi ainsi que le manque de reconnaissance et d'autonomie auraient une influence sur la détresse psychologique. Le plaisir dans l'accomplissement de son travail serait, quant à lui, lié au bien-être psychologie. Nous avons du plaisir à accomplir notre travail lorsque cela correspond à nos intérêts et

compétences, puis, qu'il nous permet d'atteindre nos objectifs (Morin, 2005a). Les occasions d'apprentissages seraient, elles aussi, liées au bien-être psychologique.

Un des modèles souvent étudiés lorsqu'il est question de travail et de santé mentale est le modèle *job demand-control* (JDC) de Karasek (1979). Ce dernier suggère que lorsque les demandes psychologiques liées au travail sont grandes et que, parallèlement, le contrôle dans le travail est faible cela entraîne un état de santé et de bien-être plus faible chez l'employé. Dans le cas contraire, lorsque les demandes et le contrôle sont élevés, le travailleur sera plus motivé à donner une meilleure performance dans son travail (Daniels & Guppy, 1994). Pour les auteurs Daniels et Guppy (1994), le sentiment de contrôle dans son travail est obtenu, en partie, par l'autonomie et le support social. Lorsque l'on perçoit plus de contrôle dans son environnement de travail, nous sommes plus en mesure de changer la nature des stressseurs et, ainsi, diminuer les effets négatifs sur la santé mentale (Daniels & Guppy, 1994). Il est important de mentionner que lorsque le lieu de contrôle (*locus of control*) est interne, il est beaucoup plus facile d'augmenter le sentiment de contrôle que l'on a sur son environnement. Dans ce cas, le lieu de contrôle serait directement lié au bien-être psychologique de l'individu (Thompson & Prottas, 2005). L'autonomie semble donc être une caractéristique importante ayant une influence sur la santé mentale. De plus, l'autonomie au travail est liée, non seulement, à la satisfaction au travail, mais aussi à la satisfaction à la maison et de la vie en général (Thompson & Prottas, 2005). L'autonomie au travail augmente le bien-être psychologique au travail, mais aussi à l'extérieur du travail.

Les individus répondent constamment aux stimuli physiques et psychologiques de leur environnement de travail. Ces stimuli se traduisent par des agents stressseurs ou des demandes. Les demandes liées au travail peuvent prendre plusieurs formes, telles les exigences liées au poste, les demandes interpersonnelles, les demandes physiques, les règles et politiques, ainsi que les caractéristiques du travail (Quick et coll., 2000; Simmons & Nelson, 2007). Dans le but de développer un modèle d'organisation sain, plusieurs auteurs se sont penchés sur l'impact des caractéristiques du travail sur la motivation des employés, la santé et le bien-être psychologique. Wilson et ses collègues (2003) ont tenté, lors d'une étude exploratoire auprès de magasins de vente au détail, de valider un

modèle de santé organisationnelle. Plusieurs éléments ont été mesurés; les attributs de l'organisation (valeurs, croyances, politiques et pratiques), le climat organisationnel, les composantes de l'emploi (charge, autonomie, clarté du rôle, horaire et conditions physiques), l'avenir de l'emploi (sécurité d'emploi, équité, occasions d'apprentissage et la flexibilité), les réponses psychologiques (satisfaction, engagement, efficacité et stress) et, enfin, la santé et le bien-être des employés. Selon eux, les résultats de l'étude démontrent clairement que les caractéristiques du travail influencent les ajustements psychologiques au travail. Les ajustements psychologiques sont directement liés à la santé et au bien-être psychologique des employés (Wilson et coll., 2003). Les auteurs soulignent que ce sont des interactions complexes, mais qu'il n'en demeure pas moins qu'un premier pas vers la compréhension de l'influence des actions organisationnelles sur les employés.

1.3.3 Le travail et l'engagement organisationnel

Depuis plusieurs années, les organisations cherchent à développer l'engagement de leurs employés envers leur travail. Toutefois, avant d'aborder les stratégies qui permettent d'augmenter l'engagement, voyons ce qu'on entend par ce concept. L'engagement est un construit similaire à la participation au travail dans le sens où il définit un certain degré de centralité du travail pour l'individu. Néanmoins, lorsque l'on parle d'engagement cela implique une dimension émotionnelle et physique, en plus de l'aspect cognitif (Lawler & Hall, 1970; Kanungo, 1982; May & Schwoerer, 1994; May et coll., 2004). Un autre construit souvent identifié à l'engagement est le sentiment de *flow* qui l'accompagne (Csikszentmihalyi, 1991). Le *flow* est défini comme une sensation holistique ressentie par l'individu lorsqu'il s'investit complètement. Pourquoi les organisations recherchent-elles l'engagement de la part de leurs employés? Le désengagement des employés engendre des problèmes de manque de motivation et d'investissement de leur part (Aktouf, 1992). De plus, l'engagement peut avoir un impact sur le taux de roulement, la satisfaction, la loyauté et la mobilisation des employés. Éventuellement, des répercussions se feront ressentir sur la productivité et la rentabilité (Harter et coll., 2002). De plus, l'engagement est un très bon indicateur de la qualité de vie au travail (Ketchum & Trist, 1992), entre

autres parce qu'il permet de prédire la stabilité du personnel, ainsi que leur degré de mobilisation (Audebrand & Morin, 2003). Cette réalité est aussi remarquée dans un environnement de travail dont les exigences d'emploi sont élevées et basées sur le savoir, puis où la réussite dépend davantage de l'innovation et de la mise en commun des idées que de l'automatisation et des processus (Allen & Meyer, 1996). Il y a donc des raisons pragmatiques de s'intéresser à l'engagement organisationnel des employés afin de maximiser leur rendement, mais aussi des raisons humanistes sont considérées pour augmenter la satisfaction des employés et le sens qu'ils y trouvent.

L'engagement organisationnel est un concept qui comporte trois dimensions; affective, normative et de continuité (Allen & Meyer, 1996). La première dimension représente l'attachement et l'identification de l'employé envers l'organisation. Un employé qui présente un haut niveau de ce type d'engagement va demeurer à l'emploi parce qu'il le veut bien. La dimension normative réfère plutôt à une obligation morale de rester à l'emploi, ainsi, l'individu le fait par devoir et responsabilité. Finalement, l'engagement de continuité concerne les employés qui restent, car ils évaluent le coût de quitter trop grand et parce qu'ils ont le sentiment que ce qu'ils ont investi dans l'organisation sera perdu. Pour Allen et Meyer (1996), les types d'engagement affectif et normatif sont positivement liés à la performance et divers comportements productifs, alors que l'engagement de continuité y serait lié négativement.

Plusieurs facteurs peuvent être le moteur de l'engagement des employés. Une récente étude (Aubé et coll., 2007) fait état du fait que le support organisationnel perçu par les employés est positivement et significativement lié à l'engagement affectif et normatif de ces derniers. Le support organisationnel réfère au degré auquel les employés perçoivent que leur employeur se soucie de leur bien-être et accorde de la valeur à leur contribution à l'organisation (Eisenberger et coll., 1986). Si l'employé ressent ce support, il sera enclin à démontrer de l'engagement à son tour. L'étude de Aubé et ses collègues (2007) a aussi permis de démontrer que la relation entre le support organisationnel et l'engagement affectif est modérée par ce qu'on appelle le lieu de contrôle (*locus of control*) et l'autonomie. Le lieu de contrôle est défini, en psychologie, comme étant une disposition personnelle qui décrit le fait que les individus se comportent différemment selon qu'ils

croient que leur performance dépend d'eux-mêmes (contrôle interne) ou pas (contrôle externe) (Thompson & Prottas, 2005). L'autonomie et le lieu de contrôle vont diminuer l'impact du support organisationnel sur l'engagement affectif puisque l'individu est moins dépendant du support de son employeur. Ces éléments peuvent pallier au manque de soutien organisationnel tout en favorisant l'engagement affectif (Aubé et coll., 2007).

D'autres facteurs peuvent jouer un rôle dans l'engagement, entre autres, le sens du travail (Kahn, 1990; May et coll., 2004). En effet, un manque de sens peut rapidement mener à un désengagement des employés (Aktouf, 1992). C'est pourquoi il est important de miser sur les aspects du travail qui influencent le sens du travail pour favoriser l'engagement.

Il va de soi que l'engagement varie pour chaque individu, il ne suffit pas de mettre en place certains facteurs pour que l'engagement apparaisse, en effet, d'autres éléments peuvent faire partie de l'équation. Certains éléments influencent la disponibilité d'un individu à s'engager envers son travail. Parmi ceux-ci, nous retrouvons la disponibilité des ressources personnelles pour être performant. Chaque emploi requiert un certain degré d'intensité physique, émotionnel et cognitif et l'individu doit se sentir en mesure de fournir ces efforts pour être disponible à s'engager (Kahn, 1990; May et coll., 1994). Ensuite, il y a l'insécurité liée à son rôle au travail qui est influencée par la conscience de soi. La préoccupation de l'impression que l'on donne aux autres et la crainte du jugement peuvent amener l'individu à adapter ses comportements (Kahn, 1990; May et coll., 2004). Finalement, il y a les activités à l'extérieur du travail. Plusieurs de ces activités « extratrabail » peuvent avoir un impact sur la disponibilité à s'engager au travail. Mais attention, ce n'est pas toujours vrai, certaines études ont démontré que beaucoup d'engagement familial avait aussi un effet positif sur l'engagement au travail chez les femmes (Rothbard, 2001).

CHAPITRE 2 MODÈLE ET DÉFINITION DES HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

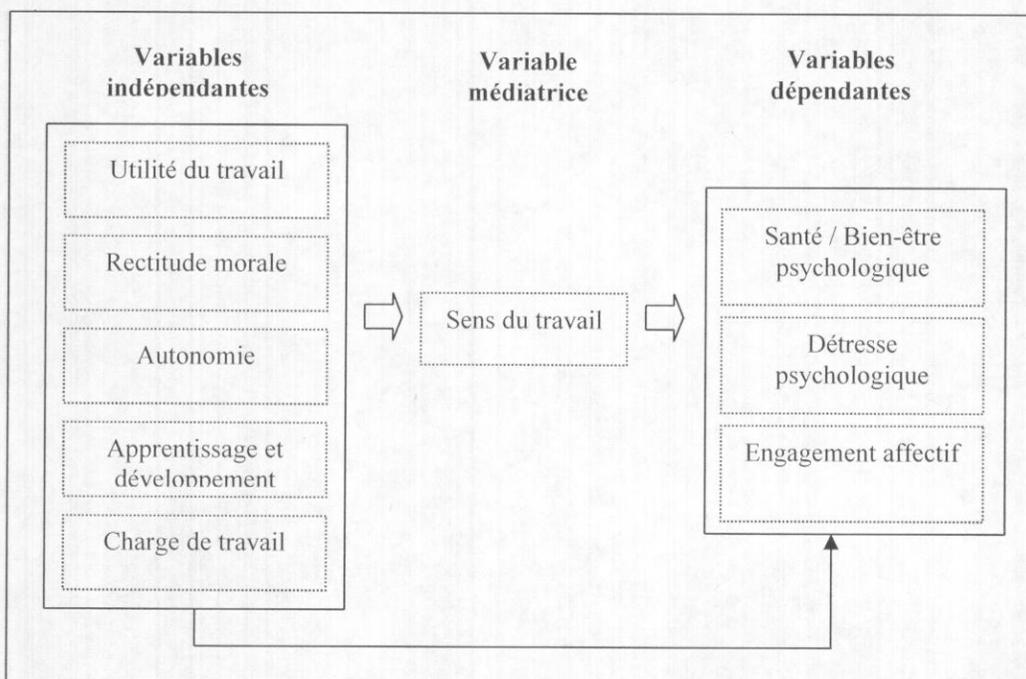
Le modèle d'analyse utilisé pour le compte de cette étude est tiré du modèle théorique proposé par Morin et Aranha (2007) (Annexe II) qui propose que la variable sens du travail ait un effet médiateur entre le travail (caractéristiques du travail et qualité des relations) et la santé et l'engagement. Leur modèle s'appuie sur les résultats obtenus dans le cadre de leur projet de recherche (projet mené par le CRITEOS et qui comprend quatre échantillons) et sur deux modèles, soit celui de Pratt et Ashforth (2003) sur le sens du travail, et celui de Nelson et Simmons (2003) sur le stress au travail. Ce chapitre, explique en quoi consiste le modèle de Morin et Aranha (2007) ainsi que les hypothèses de recherches qui en découlent.

2.1 Modèle d'analyse

Comme il en a été question tout au long de la revue de littérature, le sens du travail ainsi que plusieurs caractéristiques du travail semblent avoir un impact sur la qualité de vie au travail. Tout comme l'étude de Nelson et Simmons (2003), ces études sont souvent exploratoires et indiquent des pistes quant aux caractéristiques ayant une influence sur la QVT. Les connaissances actuelles permettent de croire qu'en effet il y a un lien, mais qu'en plus le sens du travail aurait un impact. L'étude de Morin et Aranha (2007) va plus loin et suggère que le sens du travail viendrait influencer cette relation. C'est pourquoi cette étude utilise le modèle d'analyse que suggèrent Morin et Aranha (2007) suite aux résultats qu'ils ont obtenus. Par contre, vu le nombre important de variables indépendantes contenu dans le modèle, seules les variables qui correspondent aux caractéristiques du travail seront analysées. Cette décision ne soutient aucunement que d'autres facteurs, tels la qualité des relations ou l'équilibre travail et vie privée n'aient pas d'impact dans le modèle. Le modèle d'analyse, présenté à la figure 1, suggère que les caractéristiques du travail ont une influence sur la santé et l'engagement et que le sens du travail a un effet médiateur sur cette relation. Avant d'exposer les hypothèses de recherche, les variables indépendantes incluses dans le modèle d'analyse seront

brèvement énumérées. Ces variables font parties de ce qui sera considéré comme les caractéristiques du travail, et ce, tout au long de ce mémoire.

Figure 1 – Modèle d'analyse



La première variable est l'utilité du travail. Afin que notre travail ait un sens, nous devons savoir pourquoi on le fait et à quoi il sert. Cet aspect comprend aussi la contribution sociale du travail, c'est-à-dire ce que notre travail apporte à la société. Ce dernier élément souligne le besoin d'inscrire son travail dans un projet collectif qui sert les intérêts communs. La deuxième variable du modèle est la rectitude morale qui est liée au fait qu'un employé trouve un sens dans son travail quand il perçoit que l'organisation est socialement responsable et qu'elle respecte les valeurs humaines. Ce concept renvoie à l'éthique au travail. Le milieu de travail doit promouvoir la justice et l'équité au quotidien. Ensuite, nous retrouvons l'autonomie qui permet à l'individu d'agir selon sa propre initiative. Les individus ont besoin de sentir une certaine liberté dans l'exercice de leur jugement pour améliorer leurs résultats. La quatrième variable fait référence aux occasions d'apprentissage et de développement. Pour avoir du sens, le travail doit correspondre aux intérêts et compétences de l'individu et doit aussi contenir une certaine part de défi réalisable. Il est donc important que le travail offre les occasions d'apprentissage et de perfectionnement qui permettent à l'individu de se surpasser.

Finalement, la cinquième variable est la charge de travail qui évalue tant la surcharge que le manque de travail.

Au départ, l'horaire de travail était inclus comme une autre caractéristique du travail dans le modèle. Ce dernier doit être adéquat pour que les individus trouvent un sens à leur travail, mais puisque les participants de l'étude ont horaire standard (lundi au vendredi de 9h00 à 5h00) cette variable fut exclue du modèle d'analyse. Dans un autre contexte, il aurait été important d'en tenir compte, par exemple, dans un environnement de travail où se côtoient plusieurs types d'horaires (horaires atypiques).

Notons que le modèle d'analyse inclut une variable médiatrice qui est le sens du travail, ainsi que deux variables dépendantes qui sont la santé mentale et l'engagement affectif. La santé mentale étant un concept assez large, il est important de le définir. Dans leurs travaux, Massé, Poulin, Dassa, Lambert, Bélair et Battaglini (1998) définissent la santé mentale comme un construit qui englobe deux concepts : la détresse psychologique et le bien-être psychologique. De plus, selon ces auteurs, il est important de mesurer les deux concepts puisqu'ils ne sont pas des pôles opposés d'un concept, mais bien deux concepts indépendants (Massé et coll., 1998). Notons aussi qu'en plus d'une mesure du bien-être, fut ajoutée une mesure de santé physique. En effet, dans le domaine de la médecine du travail, il est admis que l'organisation du travail pourrait avoir un impact sur la santé physique et psychologique (Davezies, 1999). Voyons maintenant les hypothèses de recherche.

2.2 Hypothèses de recherche

Les trois premiers groupes d'hypothèses proposés (H1, H2 et H3) servent à vérifier l'influence des variables indépendantes sur les variables dépendantes. Les 18 hypothèses ont été vérifiées même si des résultats significatifs n'étaient pas attendus pour chacune. Rappelons-nous que ce ne sont pas les mêmes caractéristiques qui influencent le bien-être psychologique et la détresse psychologique (Karasek & Theorell, 1990; Morin, 2003).

H1a :L'utilité du travail influence positivement le bien-être psychologique et la santé.

H1b :La rectitude morale influence positivement le bien-être psychologique et la santé.

H1c :L'autonomie influence positivement le bien-être psychologique et la santé.

H1d :Des occasions d'apprentissage et de développement influencent positivement le bien-être psychologique et la santé.

H1e :La charge de travail (surcharge et manque de travail) influence négativement le bien-être psychologique et la santé.

H2a :L'utilité du travail influence négativement la détresse psychologique.

H2b :La rectitude morale influence négativement la détresse psychologique.

H2c :L'autonomie influence négativement la détresse psychologique.

H2d :Les occasions d'apprentissage et de développement influencent négativement la détresse psychologique.

H2e :La charge de travail (surcharge et manque de travail) influence positivement la détresse psychologique.

H3a :L'utilité du travail influence positivement l'engagement affectif.

H3b :La rectitude morale influence positivement l'engagement affectif.

H3c :L'autonomie influence positivement l'engagement affectif.

H3d :Des occasions d'apprentissage et de développement influencent positivement l'engagement affectif.

H3e :La charge de travail (surcharge et manque de travail) influence négativement l'engagement affectif.

Le quatrième groupe d'hypothèses concerne les hypothèses qui sont considérées comme étant de types exploratoires. Elles vérifient l'effet médiateur de la variable sens du travail sur la relation entre les VI et VD qui auront été testé dans les groupes précédents.

H4a :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (l'utilité du travail, la rectitude morale, l'autonomie, les occasions d'apprentissage et de développement et la charge de travail) et le bien-être psychologique et la santé.

H4b :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (l'utilité du travail, la rectitude morale, l'autonomie, les occasions d'apprentissage et de développement et la charge de travail) et la détresse psychologique.

H4c :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (l'utilité du travail, la rectitude morale, l'autonomie, les occasions d'apprentissage et de développement et la charge de travail) et l'engagement affectif.

Ce chapitre a permis de présenter notre modèle d'analyse et de définir les concepts y étant reliés. Les concepts de sens du travail, de santé mentale et d'engagement affectif avaient été présentés lors du précédent chapitre. Les études démontrent qu'il existe des relations entre les caractéristiques du travail et la santé mentale et l'engagement. Par contre, ces relations ne sont pas nécessairement directes et c'est pour cette raison que seront testées les hypothèses qui suggèrent le sens du travail comme ayant un effet médiateur. La récente étude de Morin et Aranha (2007) proposait de tester cet effet médiateur lors de recherches futures, ce qui offre un appui théorique au modèle d'analyse de recherche de cette étude. Le prochain chapitre présentera la méthodologie utilisée afin de tester les hypothèses de recherche.

CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE

Maintenant que nous vous avons présenté le contexte de cette recherche et établi le modèle de recherche, nous allons nous attarder à la méthodologie utilisée. Tout d'abord, nous allons présenter le devis de recherche, le déroulement de l'enquête, ainsi que la composition de l'échantillon. Par la suite, nous allons présenter les instruments de mesure utilisés lors de cette enquête. Finalement, nous présenterons en détail les analyses statistiques retenues.

3.1 Présentation du devis de recherche

Pour nous permettre de répondre adéquatement à la question de recherche, un devis de recherche quantitatif a été utilisé. Ce choix s'avère naturel si l'on considère les avantages d'utiliser une telle méthode et la nature des hypothèses. Le devis quantitatif est souvent utilisé en sciences sociales pour des raisons pragmatiques. En effet, il permet de rejoindre un nombre important de répondants comparativement à la méthode d'entrevue. Cette méthode qualitative est beaucoup plus longue et coûteuse. Quant au devis de type quantitatif, il permet une plus grande objectivité lorsque des instruments fidèles et valides sont utilisés. Cela permet, dans un cadre analytique comme c'est le cas pour ce projet de recherche, d'établir des liens corrélationnels entre les variables et peut-être un début de causalité faible puisque seront validées des hypothèses complexes qui contiennent une variable médiatrice.

Cette recherche a été menée par Estelle M. Morin, professeure titulaire à HEC Montréal et fondatrice du *Centre de Recherche et d'Intervention pour le Travail, l'Efficacité Organisationnelle et la Santé* (CRITEOS), et a été financée par une subvention de recherche de l'*Institut de recherche Robert-Sauvé, en santé et sécurité du travail du Québec* (IRSST). Après s'être entendu avec la direction d'une société-conseil en ingénierie (SCIG) du Québec, dont nous taïrons le nom pour des raisons de confidentialité, sur le déroulement de l'enquête, les chercheurs et assistants de recherche se sont rendus dans les différents bureaux de l'entreprise. L'objectif était d'expliquer le déroulement de l'enquête et de répondre aux questions des employés. Cette démarche a permis de

clarifier les objectifs de la recherche et de spécifier qu'un comité consultatif avait été formé de représentants syndicaux, de membres du personnel, de membres de la direction et de chercheurs du CRITEOS. Ce comité avait pour mission de faire le suivi suite aux résultats obtenus et d'instaurer des mesures favorisant la QVT dans l'entreprise. Voyons maintenant comment s'est déroulée l'enquête.

3.2 Collecte de données et analyse

Puisque la SCIG, où l'enquête s'est déroulée, est un milieu de travail où tous les employés ont accès à un ordinateur, ainsi qu'à une connexion internet, cela se prêtait bien à une enquête par le biais d'un questionnaire en ligne. Cette méthode comporte plusieurs avantages, tant pour nous que pour les répondants. Pour les répondants, cela leur permettait de répondre au moment de leur choix, cette flexibilité est importante puisque plusieurs employés de cette firme d'ingénieur ont à se déplacer fréquemment dans le cadre de leur travail. Chaque employé a reçu, via leur adresse courriel, un numéro d'identification unique et un mot de passe ainsi que la marche à suivre pour accéder en tout temps au questionnaire en ligne sur le site Web du CRITEOS. De plus, comme plusieurs aspects de l'enquête portent sur des états psychologiques, l'anonymat que procure cette méthode facilite la collecte de données. D'un autre côté, cette méthode ne nous permet pas d'approfondir certaines questions, comme une entrevue semi-dirigée l'aurait permis. Autre élément important répondant au besoin de flexibilité de la population interrogée était la possibilité de compléter le questionnaire en plusieurs séances.

De notre côté, la collecte de données via un questionnaire en ligne nous permettait de rejoindre facilement un plus grand nombre de participants. De plus, les données étant déjà informatisées, il n'a fallu que les transférer dans un fichier électronique pour construire notre base de données et ainsi procéder directement aux analyses statistiques. Cette étape doit se faire par saisie manuelle lorsque les questionnaires sont remplis sur papier, nous avons donc pu épargner un temps précieux, mais aussi éviter les erreurs de saisie manuelle.

Le questionnaire a été soumis en deux temps distincts, principalement pour réduire les biais de monométhode et de désirabilité sociale. Cela a aussi permis de réduire le temps requis pour remplir le questionnaire parce que lorsqu'il est trop long cela peut facilement décourager les répondants. Différents concepts ont été mesurés à chacun des temps pour éviter la contamination des réponses. Dans un premier temps (T1), les employés étaient invités à donner leur opinion sur leur travail, les conditions dans lesquelles ils l'effectuent, ainsi que sur les relations qu'ils entretiennent dans leur travail. À la deuxième étape du questionnaire (T2), ils étaient invités à donner leur opinion sur plusieurs indicateurs de la qualité de vie au travail, dont leur état de santé en général, le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'engagement organisationnel. Comme les concepts mesurés dans les deux parties du questionnaire ne sont pas les mêmes, il devient impératif que les participants répondent aux deux parties pour que nous puissions analyser les résultats. Pour cette raison, nous avons retenu seulement les questionnaires de ceux ayant répondu aux deux temps (T1 et T2). Cette procédure permet d'éviter de fausser les analyses subséquentes.

La première partie du questionnaire a été transmise à l'ensemble des 600 employés de la SCIG le 22 mai 2006. Au départ, le délai pour répondre devait se terminer le 28 mai, mais il a été prolongé jusqu'au 2 juin 2006. Le taux de réponse plutôt faible (182 répondants), nous avons procédé à un rappel par courriel auprès des employés en les encourageant à participer à l'enquête. Les quelques jours supplémentaires donnés aux employés nous ont tout de même permis de récolter 79 questionnaires supplémentaires. La deuxième partie du questionnaire s'est, quant à elle, déroulée un peu plus de deux semaines plus tard, soit du 19 au 25 juin 2006.

Comme nous l'avons mentionné, pour permettre l'analyse des questionnaires, une base de données joignant les deux temps de réponse a été constituée. Puisque chaque répondant possédait un identificateur unique qui assurait leur confidentialité, il a été possible de fusionner les questionnaires du même répondant. Cela a nécessité l'élimination des questionnaires de ceux qui n'avaient pas participé aux deux étapes de l'enquête. Ont aussi été éliminés les questionnaires qui contenaient trop de valeurs manquantes, surtout lorsqu'il s'agissait des variables dépendantes. Nous reviendrons

plus tard sur la procédure que suivie pour construire les variables à l'étude puisque nous avons aussi éliminé certains énoncés de l'analyse. Voyons maintenant en détail la composition de l'échantillon.

3.3 Échantillon

L'échantillon final est composé de 178 répondants. Malgré le fait que nous ayons reçu 261 questionnaires au T1 et 198 au T2, nous avons dû en éliminer pour des raisons évoquées plus tôt. De plus, après avoir passé en revue la base de données, nous avons éliminé les questionnaires qui contenaient beaucoup de valeurs manquantes. Malgré l'élimination de plusieurs questionnaires, l'échantillon demeure suffisamment important pour procéder à des analyses de régression. Nous considérons qu'environ 15 observations par variable suffisent, ce qui est le cas ici. Voyons maintenant le portrait global de notre échantillon.

Les réponses obtenues aux questions sociodémographiques des questionnaires ont permis de dresser le portrait global des répondants résumé dans les grandes lignes au tableau 2. Près des deux tiers des répondants sont des hommes, ce qui n'est pas surprenant puisque l'entreprise œuvre dans le domaine de l'ingénierie-conseil où les emplois sont souvent à prédominance masculine. La grande majorité des répondants vivent en couple (73 %), soit marié ou en union de fait. On constate qu'en général, le niveau de scolarité est élevé, en effet 39 % ont un diplôme collégial alors que 48 % détiennent un diplôme universitaire. Encore une fois, le domaine dans lequel œuvre l'entreprise y est pour beaucoup. Il ne faut pas oublier que les métiers d'ingénieur et de technicien en génie demandent une certaine scolarité, dans ce cas-ci, 61 % des répondants occupent ce type de poste.

Tableau 2 - Description de l'échantillon

Variabes sociodémographiques	Catégories	Pourcentage
Sexe	<i>Homme</i>	64,1
	<i>Femme</i>	35,9
État civil	<i>Célibataire ou vivant seul(e)</i>	15,2
	<i>Marié(e) ou vivant avec une personne (conjoint de fait)</i>	73,6
	<i>Séparé(e) ou divorcé(e) ou veuf (veuve) et vivant seul(e)</i>	3,4
	<i>Séparé(e) ou divorcé(e) ou veuf (veuve) et vivant seul(e)</i>	7,3
Niveau de scolarité	<i>Secondaire général</i>	2,8
	<i>Secondaire professionnel</i>	6,8
	<i>Collégial général</i>	5,1
	<i>Collégial professionnel</i>	34,1
	<i>Certificat</i>	3,4
	<i>Universitaire 1^{er} cycle</i>	35,8
Type de poste occupé	<i>Universitaire 2^e cycle</i>	11,4
	<i>Universitaire 3^e cycle</i>	,6
	<i>Ingénieur</i>	28,1
	<i>Technicien en génie, dessinateur</i>	32,6
	<i>Biologiste, chimiste ou agronome</i>	1,1
	<i>Géologue, géographe ou professionnel en environnement</i>	2,8
	<i>Architecte du paysage, designer, urbaniste</i>	1,1
	<i>Programmeur analyste, technicien en informatique</i>	3,9
	<i>Responsable offre de service</i>	2,8
	<i>Secrétaire, commis, réceptionniste ou personnel administratif</i>	15,2
	<i>Personnel de l'encadrement ou direction</i>	5,6
	<i>Autres</i>	6,2

L'échantillon est non probabiliste puisque nous avons choisi la population, soit une entreprise de consultation en ingénierie du Québec. Il n'y a donc pas de validité externe pour l'ensemble des travailleurs, mais seulement pour les entreprises œuvrant dans le même domaine professionnel. Le taux de réponse obtenu est de 29,7 %, puisque 178 employés sur les 600 qui étaient invités à participer à l'enquête ont répondu aux deux questionnaires. Nous aurions aimé que le taux de participation soit plus élevé, mais ce taux demeure tout de même satisfaisant puisqu'il tourne généralement autour de 20 % en sciences sociales (Wils & Bourhis, 2006). De plus, nous avons un échantillon de plus de 100 répondants ce qui correspond à la taille minimale requise pour pouvoir effectuer des analyses statistiques (Wils & Bourhis, 2006).

L'âge moyen des répondants est de 40 ans et l'écart type de 11,45. En moyenne, les répondants ont huit années d'expérience au service de cette entreprise d'ingénierie québécoise. La majorité (63 %) des gens gagnent un salaire qui varie entre 30 000 \$ et 59 999 \$ et 10 % gagnent plus de 80 000 \$ annuellement. Voyons maintenant la sélection des instruments de mesure.

3.4 Instruments de mesure

Les instruments de mesure utilisés dans le cadre de cette recherche ont tous été regroupés dans le questionnaire sur la Qualité du travail conçu par Estelle M. Morin et François Chiocchio, chercheurs au CRITEOS. Comme nous l'avons déjà mentionné, le questionnaire comporte deux parties administrées en deux temps distincts (T1 et T2). Ce questionnaire a été utilisé dans plusieurs recherches auparavant dont *l'étude de la qualité de vie au travail des membres du personnel d'un Centre de Santé et de Services Sociaux dans une région du Québec (IRSST)* et *Sens du travail, santé mentale, au travail et engagement organisationnel (IRSST)* (Morin & Aranha, 2007), ce qui contribue à augmenter sa fidélité, par la stabilité des résultats.

L'ensemble des variables utilisées, lors de cette étude, sont métriques et les échelles sont de niveau quasi-intervalles. L'annexe III présente les instruments utilisés et leurs auteurs respectifs. Pour chaque instrument, est indiqué le nombre d'énoncés correspondants, ainsi que son origine. La construction de nouveaux instruments n'a pas été nécessaire ce qui représente un avantage en matière de validité. Pour chaque instrument, il y a le minimum requis de trois énoncés pour assurer sa fidélité (Wils & Bourhis, 2006), de plus, l'ensemble des instruments avait déjà été validé par les auteurs. Nous allons maintenant décrire brièvement chacun des instruments.

3.4.1 Variables indépendantes

Pour mesurer les variables indépendantes, deux instruments (Annexe IV) ont été utilisés, le premier servant à mesurer les caractéristiques d'un travail qui a du sens (Morin & Dassa, en préparation) et le deuxième servant à mesurer la charge de travail (Morin,

2005a). Dans les deux cas, les travailleurs devaient répondre sur une échelle de Likert en six points allant de *fortement en désaccord (1)* à *fortement d'accord (6)*. L'instrument des caractéristiques d'un travail qui a du sens se divise en cinq facteurs, seul le facteur *qualité des relations* n'a pas été retenu comme variable lors de cette étude puisque nous voulions nous attarder aux caractéristiques du travail sans tenir compte de l'aspect relationnel. Pour ce qui est de la charge de travail, elle se divise en trois facteurs. Le tableau 3 donne un exemple d'énoncé pour chacune de ces variables.

Tableau 3 - Exemples d'énoncé (VI)

Instrument	Facteur	Exemple d'énoncé
Caractéristiques du travail	Utilité du travail	<i>Mon travail est utile pour la société.</i>
	Apprentissage et développement	<i>Mon travail me permet de me perfectionner.</i>
	Rectitude morale	<i>Je travaille dans un milieu qui valorise la justice (le respect des droits).</i>
	Autonomie	<i>J'ai de l'autonomie dans mon travail.</i>
Charge de travail	Physique	<i>Vous devez faire des heures supplémentaires pour terminer votre travail.</i>
	Mentale	<i>Votre travail vous demande beaucoup de compétences.</i>
	Émotionnelle	<i>Vous êtes confronté à des choses qui vous touchent personnellement.</i>

3.4.2 Variables dépendantes

Quatre instruments de mesure ont été utilisés pour mesurer les variables dépendantes (Annexe V), soit pour mesurer la détresse psychologique (Massé et coll., ÉMMBEP, 1998), le bien-être psychologique (Massé et coll., ÉMMDP, 1998), la santé (Bjorner & Kristensen, 1996) ainsi que l'engagement (Meyer & Allen, 1993). Pour les deux premiers instruments, il était demandé aux répondants comment ils s'étaient sentis au cours du dernier mois. Une échelle de Likert en cinq points a été utilisée, allant de *jamais (1)* à *presque toujours (5)*. Les deux autres instruments utilisent une échelle en six points, allant de *fortement en désaccord (1)* à *fortement d'accord (6)*. Le tableau 4 présente un exemple d'énoncé pour chacun des facteurs servant à mesurer les variables dépendantes.

L'échelle sur le bien-être psychologique (Massé et coll., ÉMMBEP, 1998) comprend 25 énoncés en version courte et 47 dans sa version longue. La version courte a été utilisée puisque l'étude ne porte pas spécifiquement sur le bien-être psychologique. Cet outil mesure six dimensions du bien-être à savoir l'estime de soi, l'équilibre, l'engagement social, la sociabilité, le contrôle de soi et des événements et le bonheur. Les auteurs de cet instrument notent qu'il est clairement positivement associé avec la satisfaction face à la vie en général. Ces derniers obtiennent une valeur d'alpha de Cronbach globale de 0,93 alors que dans le cadre de cette étude une valeur de 0,96 a été obtenue.

Pour ce qui est de l'échelle sur la détresse psychologique (Massé et coll., ÉMMDP, 1998), elle comprend 23 énoncés dans la version courte qui a été utilisée, mais existe aussi en version longue avec 43 énoncés. Cet outil permet de mesurer quatre dimensions de la détresse à savoir l'auto-dévalorisation, l'irritabilité-agressivité, l'anxiété-dépression et le désengagement social. Les auteurs obtiennent une valeur d'alpha de Cronbach globale de 0,93 alors que nous obtenons une valeur de 0,95.

Cette étude porte principalement sur les effets du travail sur la santé mentale. Par contre, puisque la santé générale des travailleurs englobe aussi la santé physique, cet aspect a été mesuré pour vérifier s'il y avait un impact. L'échelle mesurant la santé physique (Bjorner & Kristensen, 1996) comporte 5 énoncés pour lesquels était demandé ce que le répondant pensait de son état de santé au moment de répondre au questionnaire, sur une échelle de Likert en six points. Deux des énoncés avaient une échelle inversée, ce qui signifie que lorsque le répondant était *fortement d'accord* (6), il ne se considérait pas en santé alors que pour les trois autres énoncés, c'était le contraire. Il a donc été nécessaire de recoder les deux énoncés pour ne pas fausser les résultats. Une bonne consistance interne a été obtenue avec une valeur d'alpha de Cronbach de 0,77 pour cet instrument.

L'échelle mesurant l'engagement (Meyer & Allen, 1993) comprend 18 énoncés permettant de mesurer trois dimensions de l'engagement sur une échelle de Likert en six points. Pour le compte de cette étude, seul le facteur correspondant à l'engagement affectif a été retenu, mais était aussi mesuré l'engagement normatif et de continuité. L'engagement affectif est composé de 5 énoncés, dont deux avec une échelle inversée qui ont été

recodés. Encore une fois une bonne consistance interne est obtenue pour cet instrument, avec une valeur d'alpha de Cronbach de 0,85.

Tableau 4 - Exemples d'énoncé (VD)

Instrument	Facteur	Exemple d'énoncé
Bien-être psychologique	Estime de soi	<i>Je me suis senti(e) en confiance.</i>
	Équilibre	<i>Ma vie était bien équilibrée entre mes activités professionnelles, familiales et personnelles.</i>
	Engagement social	<i>J'ai eu le goût de m'amuser, de faire du sport, de pratiquer mes loisirs et activités préférés.</i>
	Sociabilité	<i>J'ai été en bon terme avec mon entourage.</i>
	Contrôle de soi et des événements	<i>J'ai su affronter positivement des situations difficiles.</i>
Déresse psychologique	Bonheur	<i>J'ai trouvé la vie excitante et j'ai eu envie d'en profiter.</i>
	Auto-dévalorisation	<i>J'ai eu l'impression d'avoir gâché ma vie.</i>
	Irritabilité-agressivité	<i>J'ai été agressif(ve) pour tout et pour rien.</i>
	Anxiété-dépression	<i>Je me suis senti(e) préoccupé(e), anxieux(se).</i>
Santé	Désengagement social	<i>Je me suis senti(e) désintéressé(e) par les choses qui habituellement m'intéressent.</i>
		<i>Vous êtes en aussi bonne santé que les autres.</i>
Engagement	Affectif	<i>J'éprouve vraiment un sentiment d'appartenance envers mon organisation.</i>
	Normatif	<i>Je ne quitterais pas mon organisation maintenant parce que j'estime avoir des obligations envers certaines personnes qui y travaillent.</i>
	Continuité	<i>Je continue à travailler pour cette organisation parce que je ne pense pas qu'on pourrait m'offrir les mêmes avantages ailleurs.</i>

3.4.3 Variable médiatrice

Le dernier instrument de mesure utilisé a servi à mesurer la variable médiatrice (Annexe IV), soit le sens du travail (May et coll., 2004). Cet instrument a été utilisé dans les deux questionnaires (T1 et T2). Les répondants devaient répondre aux six questions concernant l'opinion qu'ils avaient de leur travail sur une échelle de Likert en six points allant de *fortement en désaccord (1)* à *fortement d'accord (6)*. Pour créer la variable sens du travail, la moyenne des réponses aux deux temps a été calculée. La consistance

interne de cet instrument est très forte soit des alphas de Cronbach 0,96 au temps 1 et de 0,95 au temps 2.

3.5 Sélection des analyses statistiques

Le prochain chapitre présente l'analyse des résultats, mais tout d'abord voyons les analyses statistiques retenues dans le cadre de cette recherche. Quatre types d'analyses ont été sélectionnés et pour les effectuer le logiciel SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) version 11.0 pour Windows a été utilisé. Premièrement, des analyses de fréquence ont permis de dresser un portrait de l'échantillon qui a déjà été présenté à la section 3.3. Dans un deuxième temps, des analyses descriptives (moyennes et écarts-types), qui sont le point de départ de nos analyses statistiques, seront effectuées. Ces dernières permettent de vérifier la position de l'échantillon sur les différentes variables à l'étude.

Troisièmement, nous passons à l'analyse factorielle et à l'analyse de consistance interne pour chaque variable. Cela permet de vérifier la structure factorielle. L'analyse factorielle est une méthode mathématique expérimentale souvent utilisée en sciences sociales et qui permet de dégager les dimensions d'un concept difficile à interpréter. L'objectif est de déterminer le nombre de facteurs latents idéals. Comme nous l'avons précisé plus tôt, les instruments de mesure ont déjà été validés par leurs auteurs respectifs à l'aide d'analyses factorielles. Ces analyses sont tout de même reprises pour assurer la fidélité des instruments de mesure et ainsi obtenir la meilleure interprétation possible des résultats. La fidélité des instruments est vérifiée à l'aide des coefficients de consistance interne (alpha de Cronbach) et doit présenter un seuil de plus de 0,70 pour être satisfaisante (Wils & Bourhis, 2006).

Par la suite, nous allons procéder aux analyses de corrélations et de régressions simples. Ces analyses permettent de vérifier les premières hypothèses qui avancent une relation directe entre les variables indépendantes et les variables dépendantes. Puisque les VI et VD de cette étude sont des variables métriques, il est possible d'utiliser l'analyse de corrélation de Pearson. Ce test permet de déterminer si deux variables varient de façon

analogue, ainsi que la force du lien qui unit les deux variables. À la suite des analyses corrélationnelles concluantes, nous devons procéder à l'analyse de régression linéaire simple. Cette dernière est essentielle pour permettre de confirmer la relation significative avancée par les hypothèses des trois premiers groupes (H1, H2 et H3).

Finalement, pour tester les hypothèses du dernier groupe (H4) qui suggèrent un effet médiateur dans le modèle, la méthode proposée par Baron et Kenny (1986) est utilisée. Avant même de procéder à cette étape, il importe de respecter certaines conditions pour l'utilisation de régressions linéaires multiples. Les variables indépendantes doivent être métriques ou binaires et ne doivent pas être corrélées entre elles puisque cela peut biaiser l'interprétation des résultats. Alors que la variable dépendante se doit, elle aussi, d'être métrique, elle doit en plus être distribuée normalement.

Le possible effet médiateur de la variable sens du travail est testé par une série de régressions linéaires multiples. Cela permet de mesurer l'effet de la variable médiatrice sur la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante. Quatre conditions sont nécessaires (Baron & Kenny, 1986). Tout d'abord, la relation entre les variables indépendantes et dépendantes doit être significative. La deuxième condition mentionne que les variables indépendantes doivent aussi être liées significativement à la variable médiatrice. La troisième étape consiste à s'assurer que la variable médiatrice ait un impact sur la variable dépendante, et ce, en contrôlant les variables indépendantes. Finalement, la dernière étape vérifie si l'effet constaté à la première étape s'annule lorsque la variable médiatrice se retrouve dans le modèle, ce qui équivaut à un effet médiateur parfait. Il y aura un effet médiateur partiel dans le cas où l'effet des variables indépendantes (paramètre en valeur absolue) est réduit lors de la troisième étape, alors que la variable médiatrice se trouve dans le modèle. Lorsque les quatre conditions sont respectées, Baron et Kenny (1986) suggèrent de procéder au test de Sobel qui permet de tester la signification de l'effet médiateur. Ce test se base sur le calcul de l'erreur standardisé de l'effet médiateur et permet de s'assurer de sa signification, c'est-à-dire de s'assurer que l'effet de la variable médiatrice sur la variable dépendante provient bien de la variable indépendante.

Le prochain chapitre présente d'une manière détaillée le résultat des analyses statistiques qui nous ont permis de tester les hypothèses.

CHAPITRE 4 ANALYSE DES RÉSULTATS

Dans ce cinquième chapitre, les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche seront présentés. Lors du précédent chapitre, les résultats de l'analyse de fréquence ont été présentés, ce qui a permis de dresser un portrait global de l'échantillon. Seront maintenant présentés les résultats des analyses descriptives, des analyses factorielles et finalement, des analyses corrélationnelles et de régressions qui vont permettre de vérifier les hypothèses.

4.1 Analyses descriptives

Les analyses descriptives permettent d'avoir une idée de la position des répondants pour chacune des variables. Le tableau 5 expose la moyenne et l'écart-type obtenus pour chacune des variables. Le questionnaire utilisait une échelle de Likert en six points pour l'ensemble des variables présentées à l'exception de la détresse et du bien-être psychologique qui se trouvent sur une échelle en cinq points. Donc, en général une valeur de 3,5 indique une attitude neutre puisque c'est la valeur du milieu. Il est à noter que pour la variable détresse psychologique, plus la valeur est faible, moins le répondant présente des symptômes de détresse psychologique.

Tableau 5 - Statistiques descriptives

	Moyenne	Écart-type
Apprentissage et développement	4,76	,81
Rectitude morale	4,47	,90
Utilité du travail	4,73	,85
Autonomie	4,84	,90
Charge physique	3,92	1,12
Charge mentale	4,94	,80
Charge émotionnelle	3,63	,96
Engagement affectif	4,54	,89
Détresse psychologique	1,77	,56
Bien-être psychologique	3,82	,63
Santé	5,07	,79
Sens du travail	4,96	,70

4.2 Analyses factorielles

L'analyse factorielle est une méthode exploratoire visant à réduire les données en créant une nouvelle variable pour chacun des facteurs (Wils & Bourhis, 2006). Pour chacun des concepts à l'étude, nous avons utilisé l'analyse factorielle à l'aide de SPSS 11.0. Une rotation de type Varimax a été utilisée puisqu'elle permet des résultats plus clairs. La vérification de la structure factorielle, à l'aide du tableau de saturation obtenu lors de l'analyse, a permis d'éliminer les énoncés qui représentent mal le construit censé mesurer. Pour cette raison ont été éliminés ceux dont la contribution factorielle est moindre ou égale à 3,0 (valeur absolue). Autre problème qui justifie l'élimination d'un énoncé est la double saturation, c'est-à-dire, qu'il y a une ambiguïté quant à l'appartenance de l'énoncé à un facteur. Dans ce cas, l'élimination est faite lorsqu'un énoncé présente une contribution factorielle de plus de 3,0 pour deux facteurs à la fois (Wils & Bourhis, 2006). Dans le cadre de cette étude, un seuil de 3,5 a été utilisé. Suite à ces analyses, nous avons procédé à la construction des nouvelles variables qui consistait à faire une moyenne des scores des énoncés fortement corrélés avec le facteur.

L'analyse factorielle a été utilisée pour déterminer à quel facteur correspondaient les énoncés servant à mesurer les variables indépendantes, soit les caractéristiques du

travail. Dès le départ, l'analyse factorielle indique qu'il y a possiblement six facteurs. Pour assurer que ce soit la solution la plus avantageuse, nous forçons l'analyse avec plus ou moins un facteur, soit à cinq et sept facteurs. La solution à sept facteurs ne présentait aucun avantage alors que celle à cinq facteurs paraissait idéale. La variance expliquée est un peu moindre que la solution à six facteurs (elle passe de 70 % à 67 %), mais lorsque l'on observe la division des énoncés pour chacun des facteurs cela fait plus de sens. Avant d'aller plus loin, les quatre énoncés du quatrième facteur sont éliminés puisqu'ils correspondent au facteur qualité des relations qui n'est pas utilisé dans le cadre de cette étude. Par la suite, en observant la matrice des scores factoriels, il apparaît plus avantageux d'éliminer certains énoncés qui présentent une trop grande double saturation, c'est-à-dire un poids factoriel de plus de 0,35 pour deux facteurs ou plus. À cette étape, quatre énoncés sont éliminés. Un KMO de 0,906 est obtenu, ainsi qu'un test de Bartlett significatif ($p=0,00$), ce qui est excellent et permet d'affirmer que l'échantillon est adéquat pour effectuer cette analyse factorielle. La rotation converge en sept itérations et seulement les poids factoriels supérieurs à 0,35 ont été retenus. Le tableau 6 démontre ces résultats.

La même procédure d'analyse factorielle a été utilisée pour l'instrument qui mesure la charge de travail. L'analyse propose trois facteurs, ce qui correspond aux résultats obtenus par Morin (2005a), qui a développé cette échelle. Encore une fois, certains énoncés (3 énoncés) qui obtenaient une double saturation sont éliminés. Le KMO est de 0,778, le test de Bartlett est significatif ($p=0,00$) et la variance expliquée à trois facteurs est de 59 % comparativement à 25 % si l'analyse factorielle n'avait pas été effectuée et que la présence d'un seul facteur avait été considérée. La rotation converge en cinq itérations et seulement les poids factoriels supérieurs à 0,35 ont été retenus. Le tableau 7 montre les résultats de l'analyse factorielle, le nombre d'énoncés retenus et le coefficient de cohérence interne (alpha de Cronbach). Ce dernier est un peu faible pour la charge émotionnelle, mais est tout de même gardé puisqu'il est plus grand que 0,6, ce qui demeure satisfaisant.

Tableau 6 - Analyse factorielle des caractéristiques du travail

Analyse factorielle				
	Apprentissage et développement	Facteurs		
		Rectitude morale	Utilité du travail	Autonomie
Je fais un travail qui correspond à mes compétences.	,588			
Faire mon travail me donne beaucoup de satisfaction.	,747			
Mon travail me permet de me perfectionner.	,654			
Mon travail me permet d'apprendre.	,693			
Mon travail me permet de développer mes compétences.	,827			
Mon travail me permet de m'épanouir.	,796			
Mon travail me permet d'atteindre mes objectifs.	,724			
J'ai du plaisir à faire mon travail.	,704			
Je travaille dans un milieu qui valorise la justice (le respect des droits).		,803		
Je travaille dans un milieu qui valorise l'équité (l'égalité de traitement).		,740		
Je travaille dans un milieu qui a de la considération pour la dignité humaine.		,712		
Mon travail est utile pour la société.			,762	
Mon travail apporte une contribution à la société.			,878	
Mon travail est utile aux autres.			,515	
J'ai de l'autonomie dans mon travail.				,832
Mon travail me permet de prendre des décisions.				,700
J'ai de la liberté dans l'accomplissement de mon travail.				,805
Nombre d'énoncés	8	3	3	3
Alpha de Cronbach	,936	,837	,872	,883

Extraction Method: Principal Axis Factoring.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a Rotation converged in 7 iterations.

Tableau 7 - Analyse factorielle de la charge de travail

Analyse factorielle			
	Facteurs		
	1 Charge Physique	2 Charge Mentale	3 Charge Émotionnelle
Vous manquez de temps pour faire le travail que vous aviez prévu de faire.	,802		
Vous devez faire des heures supplémentaires pour terminer votre travail.	,781		
Vous avez du retard dans l'exécution de vos tâches.	,805		
Votre travail demande beaucoup de compétences.		,844	
Vous devez prêter attention à beaucoup de choses en même temps.		,762	
Vous devez travailler en prenant beaucoup de soin.		,666	
Vous êtes confronté à des choses qui vous touchent personnellement.			,556
Votre travail exige que vous soyez de bonne humeur quel que soit votre humeur.			,719
Vous devez régulièrement vous adapter à des changements importants dans votre travail.			,470
Nombre d'énoncés	3	3	3
Alpha de Cronbach	,860	,829	,630

Extraction Method: Principal Axis Factoring.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 5 iterations.

Une dernière analyse factorielle est effectuée avec l'instrument de mesure sur l'engagement pour dégager le facteur de l'engagement affectif utilisé lors de cette étude comme une des variables dépendantes. Un énoncé, dont le poids factoriel se divisait entre plus d'un facteur ou ayant un poids factoriel moindre que 0,35, est enlevé. Cela donne finalement cinq énoncés pour ce facteur avec un indice de consistance interne de 0,85. Ces cinq énoncés se retrouvent au tableau 8.

Tableau 8 - Analyse factorielle de l'engagement affectif

Analyse factorielle	
	Facteur Engagement affectif
*Je n'ai pas le sentiment de « faire partie de la famille » dans mon organisation.	,683
*Je ne me sens pas affectivement attaché(e) à mon organisation	,595
J'éprouve vraiment un sentiment d'appartenance envers mon organisation.	,817
Je suis fier d'appartenir à cette organisation.	,806
Mon organisation représente beaucoup pour moi.	,723
Nombre d'énoncés	5
Alpha de Cronbach	,845

*Énoncé inversé

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 5 iterations.

Aucune analyse factorielle n'est faite pour les instruments mesurant le sens du travail et la santé physique puisque chacun d'eux ne contient que six énoncés qui servent à évaluer une seule dimension. Même chose dans le cas des instruments de santé mentale, et ce, même s'ils mesurent plus d'une dimension. Comme cela a été souligné lors de la présentation des instruments, nous savons qu'ils évaluent plusieurs dimensions de la santé mentale. Toutefois, la présente étude ne portant pas spécifiquement sur la santé mentale, il est préférable d'obtenir un portrait global du bien-être et de la détresse psychologique. C'est pourquoi ils sont utilisés comme un seul facteur. D'ailleurs, nous observons que les études antérieures sur lesquelles le modèle d'analyse se base font de même (Morin & Aranha, 2007).

4.3 Analyses corrélationnelles et régressions multiples

Avant de procéder aux analyses de régressions qui permettent de vérifier les hypothèses de départ, une première étape qui consiste à une analyse corrélacionnelle doit être effectuée. Le tableau 9 présente les corrélations pour l'ensemble des variables de cette

étude, y sont aussi présentés les alphas de Cronbach pour chacune d'elles, qui varient de 0,630 à 0,956. Comme nous nous y attendions, la majorité des variables indépendantes (VI) sont liées avec une ou plusieurs variables dépendantes (VD). Avant de pouvoir tester l'ensemble du modèle et l'effet médiateur du sens, des régressions simples pour chacune des hypothèses des trois premiers groupes (H1, H2 et H3) sont effectuées, et ce, dans le but d'assurer que les relations soient significatives. Mais avant de procéder, nous avons pris soin de vérifier la normalité des variables dépendantes. Le test de Kolmogorov-Smirnov n'est pas significatif pour l'engagement affectif ($p=0,097$), pour le bien-être psychologique ($p=0,504$) et pour la détresse psychologique ($p=0,084$), mais l'est pour la santé ($p=0,005$). Ce qui indique que la distribution est normale pour les variables dépendantes, à l'exception de la santé. Puisque c'est le test le plus strict, il n'est pas nécessaire de vérifier l'aplatissement et l'asymétrie à l'aide des indices de Skewness et Kurtosis. Les tests de normalité pour la santé n'ont pas été poussés plus loin puisque comme nous le verrons plus tard, cette variable dépendante a été exclue du modèle.

Lorsque l'on observe le tableau de corrélation, il semble que l'engagement affectif est lié à l'ensemble des variables indépendantes à l'exception de la charge physique et de la charge mentale. Les hypothèses seront vérifiées en conséquence, soit **H3a**, **H3b**, **H3c** et **H3d**. L'hypothèse H3e a été révisée et devient : **H3eR**: la charge émotionnelle influence négativement l'engagement affectif.

Par la suite, nous observons des relations négatives entre la détresse psychologique et les variables apprentissages et développement, rectitude morale et utilité du travail, alors qu'il y a une relation positive avec la charge émotionnelle. Une bonne partie des hypothèses pourront être vérifiées soit ; **H2a**, **H2b**, **H2d**, alors que H2e a été modifié pour **H2eR** qui devient : la charge émotionnelle influence positivement la détresse psychologique.

Tableau 9 – Matrice de corrélations

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1-Apprentissage et développement	r p-value											
		α 0,936										
2-Rectitude morale	r p-value	,451(**)	α 0,837									
		,000										
3-Utilité du travail	r p-value	,634(**)	,450(**)	α 0,872								
		,000	,000									
4-Autonomie	r p-value	,599(**)	,294(**)	,431(**)	α 0,883							
		,000	,000	,000								
5-Charge physique	r p-value	-,017	-,037	,105	-,028	α 0,860						
		,821	,623	,163	,706							
6-Charge mentale	r p-value	,493(**)	,149(*)	,469(**)	,430(**)	,376(**)	α 0,829					
		,000	,048	,000	,000	,000						
7-Charge émotionnelle	r p-value	,041	-,161(*)	,154(*)	,007	,323(**)	,330(**)	α 0,630				
		,589	,032	,040	,928	,000	,000					
8-Engagement affectif	r p-value	,406(**)	,340(**)	,235(**)	,290(**)	-,056	,066	-,172(*)	α 0,845			
		,000	,000	,002	,000	,462	,383	,022				
9-Détresse psychologique	r p-value	-,259(**)	-,276(**)	-,155(*)	-,061	,089	,009	,202(**)	-,400(**)	α 0,956		
		,000	,000	,039	,417	,235	,906	,007	,000			
10-Bien-être psychologique	r p-value	,276(**)	,269(**)	,225(**)	,121	-,064	,086	-,133	,427(**)	-,712(**)	α 0,963	
		,000	,000	,003	,107	,393	,255	,077	,000	,000		
11-Santé	r p-value	,039	,167(*)	,051	,077	-,021	,009	-,167(*)	,226(**)	-,284(**)	,390(**)	α 0,771
		,608	,026	,499	,310	,785	,903	,026	,002	,000	,000	
12-Sens du travail	r p-value	,565(**)	,218(**)	,485(**)	,346(**)	,071	,410(**)	,075	,537(**)	-,292(**)	,420(**)	α 0,952
		,000	,004	,000	,000	,344	,000	,317	,000	,000	,000	,335

r : corrélation de Pearson

α : alpha de Cronbach

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Finalement, le premier groupe d'hypothèses impliquant le bien-être psychologique et la santé a entièrement été révisé puisque la santé physique ne semble pas avoir de relation avec les caractéristiques du travail, excepté avec la rectitude morale. Puisque cette dernière n'était pas très forte ($r=0,167$, $p=0,26$), la décision a été prise d'exclure totalement la santé physique du modèle et de garder seulement le bien-être psychologique. Voici donc les hypothèses révisées qui seront testées à l'aide de régressions.

H1aR :L'utilité du travail influence positivement le bien-être psychologique.

H1bR :La rectitude morale influence positivement le bien-être psychologique.

H1dR :Les occasions d'apprentissage et de développement influencent positivement le bien-être psychologique.

L'autonomie et les trois variables concernant la charge de travail n'ont pas été retenues, car elles ne présentaient pas de corrélations significatives avec le bien-être psychologique. Les tableaux 10, 11 et 12 présentent les résultats des régressions linéaires simples effectuées pour tester les hypothèses retenues, qui viennent d'être énumérées. Comme il est possible de le constater dans ces tableaux, les 12 hypothèses vérifiées se sont avérées confirmées par les tests de régressions linéaires simples.

Tableau 10 - Résultats des régressions simples avec la variable dépendante *Bien-être psychologique*

Bien-être psychologique	β^a	T	R ²	F
<i>Variables indépendantes :</i>				
Utilité du travail (H1aR)	0,225	3,064	0,051	9,390*
Rectitude morale (H1bR)	0,269	3,705	0,072	13,731*
Apprentissage et développement (H1dR)	0,276	3,811	0,076	14,523*

^a Beta standardisé

*p<0,05

N = 178

Tableau 11 - Résultats des régressions simples avec la variable dépendante *Détresse psychologique*

Détresse psychologique	β^a	T	R ²	F
<i>Variables indépendantes :</i>				
Utilité du travail (H2a)	-0,155	-2,076	0,024	4,308*
Rectitude morale (H2b)	-0,276	-3,809	0,076	14,507*
Apprentissage et développement (H2d)	-0,259	-3,560	0,067	12,675*
Charge émotionnelle (H2eR)	0,202	2,731	0,041	7,456*

^a Beta standardisé

*p<0,05

N = 178

Tableau 12 - Résultats des régressions simples avec la variable dépendante *Engagement affectif*

Engagement affectif	β^a	T	R ²	F
<i>Variables indépendantes :</i>				
Utilité du travail (H3a)	0,235	3,213	0,055	10,321*
Rectitude morale (H3b)	0,340	4,791	0,115	22,952*
Autonomie (H3c)	0,290	4,026	0,084	16,209*
Apprentissage et développement (H3d)	0,406	5,889	0,165	34,686*
Charge émotionnelle (H3eR)	-0,172	-2,311	0,029	5,342*

^a Beta standardisé

*p<0,05

N = 178

Puisque les tests de régressions simples sont concluants, les tests de régressions multiples seront effectués pour chacune des variables dépendantes. Ce n'est qu'après cette étape qu'il sera possible de vérifier le quatrième groupe d'hypothèses qui propose un effet médiateur du sens du travail.

Comme il a été spécifié lors du chapitre précédent, quelques conditions d'utilisation doivent être respectées pour procéder à un test de régression multiple. La normalité des trois variables dépendantes a déjà été vérifiée lors des régressions simples, mais il est aussi important de s'assurer que les variables indépendantes ne présentent pas une trop forte multicolinéarité. En effet, en observant la matrice de corrélation, il est possible de voir que la majorité des VI sont corrélées entre elles, mais qu'aucune de ces relations n'est plus grande que 0,634. Cela est très acceptable, il est donc possible de procéder aux régressions multiples (Wils & Bourhis, 2006). Il importe toutefois garder cet aspect en tête lors de l'interprétation des résultats.

Relation entre les caractéristiques du travail et le bien-être psychologique

Tableau 13 - Résultats de la régression multiple entre les caractéristiques du travail et le bien-être psychologique

<i>Variables indépendantes :</i>	<i>Variable dépendante : Bien-être psychologique</i>		
	β^a	T	p-value
Utilité du travail	0,036	0,377	0,706
Rectitude morale	0,174	2,099	0,037
Apprentissage et développement	0,175	1,828	0,069
<i>Coefficient de détermination (R²)</i>		0,103	
<i>Statistique F et degré de liberté (df)</i>		6,670 (3)	
<i>Signif. du F</i>		0,000 < 0,001	

^a Beta standardisé

Le tableau 13 montre le résultat de la régression multiple impliquant le bien-être psychologique. Il semble que lorsque l'utilité du travail, la rectitude morale et l'apprentissage et développement sont dans le modèle, ce dernier est significatif dans son ensemble et permet d'expliquer 10,3 % de la variance du bien-être psychologique (R²). Par contre, seule la rectitude morale est significative, alors que pour la variable apprentissage et développement la valeur absolue est à peine plus grande que le seuil de signification de 0,05 (0,069) dans ce modèle. L'utilité du travail a été exclu dans le modèle pour vérifier comment se comportait le modèle avec seulement la rectitude morale et l'apprentissage et développement. Le modèle demeure significatif dans son ensemble en expliquant 10,2 % de la variation du bien-être psychologique. De plus, les deux variables indépendantes (rectitude morale et apprentissage et développement) contribuent, toutes deux, significativement à la régression (p=0,025 et 0,017). Ces résultats nous amènent à réviser l'hypothèse du quatrième groupe supposant un effet médiateur.

H4aR : Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (rectitude morale et apprentissage et développement) et le bien-être psychologique.

Le tableau 14 présente les résultats des analyses de l'effet médiateur obtenus pour tester l'hypothèse **H4aR**.

Tableau 14 - Résultats des régressions pour tester l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et le bien-être psychologique selon la méthode de Baron et Kenny (1986)

H4aR	Variabes	β^a	p-value
	Étape 1 :Rectitude morale et bien-être psychologique	0,181	0,025
	Étape 2 :Rectitude morale et sens du travail	-0,047	0,502
	Étape 3 :Rectitude morale et bien-être psychologique*	0,200	0,009
	Étape 1 :Apprentissage et développement et bien-être psychologique	0,194	0,017
	Étape 2 :Apprentissage et développement et sens du travail	0,586	0,000
	Étape 3 :Apprentissage et développement et bien-être psychologique*	-0,039	0,660
	Sens du travail et bien-être psychologique**	0,399	0,000

*Lorsque la variable sens du travail est dans le modèle

**Lorsque les variables indépendantes sont contrôlées

^a Beta standardisé

En observant attentivement les résultats, il semble impossible de confirmer l'effet médiateur pour la variable indépendante rectitude morale puisque la relation de la deuxième étape n'est pas significative. En ce qui concerne la variable apprentissage et développement il est possible de passer à la quatrième étape qui consiste à vérifier l'effet médiateur. Un effet médiateur parfait est obtenu puisque l'effet de la VI sur la VD s'annule lorsque la VM est dans le modèle. Pour confirmer ces observations, le Test de Sobel doit être effectué, afin d'évaluer si l'effet médiateur est significativement différent de zéro (Preacher & Hayes, 2004). Un résultat significatif est obtenu au Test de Sobel (test=4,20; p-value=0,000) donc il est possible de confirmer le rôle médiateur parfait du sens du travail dans ce cas-ci.

Par conséquent, l'hypothèse **H4aR** est partiellement vérifiée puisque la rectitude morale ne semble pas une caractéristique du travail qui a une influence sur le bien-être psychologique lorsque l'on tient compte de l'effet médiateur du sens du travail. En effet, seules les occasions d'apprentissage et de développement ont une influence dans le modèle.

Relation entre les caractéristiques du travail et la détresse psychologique

Tableau 15 - Résultats de la régression multiple entre les caractéristiques du travail et la détresse psychologique

<i>Variables indépendantes :</i>	<i>Variable dépendante : Détresse psychologique</i>		
	β^a	T	p-value
Utilité du travail	0,022	0,230	0,818
Rectitude morale	-0,164	-1,938	0,054
Apprentissage et développement	-0,207	-2,191	0,030
Charge émotionnelle	0,180	2,427	0,016
<i>Coefficient de détermination (R²)</i>		0,132	
<i>Statistique F et degré de liberté (df)</i>		6,558 (4)	
<i>Signif. du F</i>		0,000 < 0,001	

^a Beta standardisé

Comme on le voit dans le tableau 15, les caractéristiques du travail expliquent la détresse psychologique. Le modèle est globalement significatif et explique 13,2 % de la variance (R²). La rectitude morale est tout juste significative, puisqu'elle est égale au seuil de 5 %. Ainsi, il est décidé de garder ce facteur dans le modèle. Par contre, l'utilité du travail ne contribue pas significativement à la régression, ce qui pousse à l'exclure et proposer l'hypothèse suivante;

H4bR : Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (rectitude morale, apprentissage et développement et charge émotionnelle) et la détresse psychologique.

Le tableau 16 présente les résultats des analyses de l'effet médiateur obtenus pour tester l'hypothèse **H4bR**.

Tableau 16 - Résultats des régressions pour tester l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et la détresse psychologique selon la méthode de Baron et Kenny (1986)

H4bR	Variables	β^a	p-value
	Étape 1 :Rectitude morale et détresse psychologique	-0,158	0,052
	Étape 2 :Rectitude morale et sens du travail	-0,037	0,608
	Étape 3 :Rectitude morale et détresse psychologique*	-0,167	0,037
	Étape 1 :Apprentissage et développement et détresse psychologique	-0,195	0,015
	Étape 2 :Apprentissage et développement et sens du travail	0,580	0,000
	Étape 3 :Apprentissage et développement et détresse psychologique*	-0,625	0,533
	Étape 1 :Charge émotionnelle et détresse psychologique	0,184	0,012
	Étape 2 :Charge émotionnelle et sens du travail	0,046	0,473
	Étape 3 :Charge émotionnelle et détresse psychologique*	0,195	0,007
	Sens du travail et détresse psychologique**	-0,237	0,005

*Lorsque la variable sens du travail est dans le modèle

**Lorsque les variables indépendantes sont contrôlées

^a Beta standardisé

En observant attentivement les résultats, il ne semble pas possible de confirmer l'effet médiateur pour les variables indépendantes rectitude morale et charge émotionnelle puisque la relation de la deuxième étape n'est pas significative. En ce qui concerne la variable apprentissage et développement il est possible de passer à la quatrième étape, qui consiste à vérifier l'effet médiateur. Un effet médiateur parfait est observé puisque l'effet de la variable indépendante sur la variable dépendante s'annule lorsque la variable médiatrice est dans le modèle. Pour confirmer ces observations, le Test de Sobel est utilisé afin d'évaluer si l'effet médiateur est significativement différent de zéro (Preacher & Hayes, 2004). Un résultat significatif est obtenu au Test de Sobel (test= -2,67; p-value=0,008) il est donc possible de confirmer le rôle médiateur parfait du sens du travail dans ce cas-ci.

Par conséquent, l'hypothèse **H4bR** est partiellement vérifiée puisque la rectitude morale et la charge émotionnelle ne semblent pas des caractéristiques du travail qui ont une influence sur la détresse psychologique lorsque l'on tient compte de l'effet médiateur du sens du travail. Encore une fois, seules les occasions d'apprentissage et de

développement ont une influence dans le modèle. Voyons les résultats du dernier modèle proposé qui implique l'engagement affectif.

Relation entre les caractéristiques du travail et la l'engagement affectif

Tableau 17 - Résultats de la régression multiple entre les caractéristiques du travail et l'engagement affectif

<i>Variables indépendantes :</i>	<i>Variable dépendante : Engagement affectif</i>		
	β^a	T	p-value
Utilité du travail	-0,058	-0,626	0,532
Rectitude morale	0,173	2,160	0,032
Autonomie	0,068	0,808	0,420
Apprentissage et développement	0,330	3,284	0,001
Charge émotionnelle	-0,149	-2,113	0,036
<i>Coefficient de détermination (R²)</i>		0,224	
<i>Statistique F et degré de liberté (df)</i>		9,941 (5)	
<i>Signif. du F</i>		0,000 < 0,001	

^a Beta standardisé

Les résultats reportés au tableau 17 supportent que les caractéristiques du travail influencent l'engagement affectif. Le modèle proposé est significatif dans son ensemble, ce qui signifie qu'au moins une des caractéristiques explique l'engagement affectif. Le modèle semble expliquer 22,4 % de la variance de l'engagement affectif. L'analyse de régression multiple indique que la rectitude morale, l'apprentissage et développement et la charge émotionnelle contribuent de façon significative dans ce modèle. Cela pousse à éliminer l'utilité du travail et l'autonomie du modèle. Suite à cela, le modèle permet toujours d'expliquer 22 % de la variance de l'engagement affectif. Suite à ces résultats, l'hypothèse révisée suivante est proposée;

H4cR :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (rectitude morale, apprentissage et développement et charge émotionnelle) et l'engagement affectif.

Tableau 18 - Résultats des régressions pour tester l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et l'engagement affectif selon la méthode de Baron et Kenny (1986)

H4cR	Variabes	β^a	p-value
	Étape 1 :Rectitude morale et engagement affectif	0,161	0,037
	Étape 2 :Rectitude morale et sens du travail	-0,037	0,608
	Étape 3 :Rectitude morale et engagement affectif*	0,178	0,011
	Étape 1 :Apprentissage et développement et engagement affectif	0,340	0,000
	Étape 2 :Apprentissage et développement et sens du travail	0,580	0,000
	Étape 3 :Apprentissage et développement et engagement affectif *	0,064	0,425
	Étape 1 :Charge émotionnelle et engagement affectif	-0,160	0,021
	Étape 2 :Charge émotionnelle et sens du travail	0,046	0,473
	Étape 3 :Charge émotionnelle et engagement affectif *	-0,182	0,004
	Sens du travail et engagement affectif **	0,475	0,000

*Lorsque la variable sens du travail est dans le modèle

**Lorsque les variables indépendantes sont contrôlées

^a Beta standardisé

Comme pour les hypothèses précédentes, il est impossible de confirmer l'effet médiateur pour les variables indépendantes rectitude morale et charge émotionnelle puisque la relation avec le sens du travail n'est pas significative dans le modèle. Il est possible de passer à la quatrième étape seulement pour la variable apprentissage et développement et vérifier l'effet médiateur du sens du travail. Une fois de plus, un effet médiateur parfait est obtenu. La médiation est dite parfaite puisque l'effet de la variable indépendante sur la variable dépendante s'annule lorsque la variable médiatrice est dans le modèle. Comme le suggèrent Baron et Kenny (1986) et dans les cas précédents, le Test de Sobel est effectué pour confirmer ce résultat et évaluer si l'effet médiateur est significativement différent de zéro (Preacher & Hayes, 2004). Un résultat significatif au Test de Sobel est obtenu (test= 6,15; p-value=0) il est donc possible de confirmer le rôle médiateur parfait du sens du travail.

Par conséquent, l'hypothèse **H4cR** est partiellement vérifiée puisque la rectitude morale et la charge émotionnelle ne semblent pas être des caractéristiques du travail qui ont une influence sur l'engagement affectif lorsque l'on tient compte de l'effet médiateur du sens

du travail. Comme dans le cas des hypothèses précédentes, seules les occasions d'apprentissage et de développement ont une influence dans le modèle.

4.4 Sommaire des résultats

Rappelons, tout d'abord, que la santé physique a été exclue en tant que variable dépendante du modèle puisqu'elle ne présentait aucun lien avec les caractéristiques du travail. Pour ce qui est des relations directes entre les caractéristiques du travail et les variables dépendantes, 12 des 18 hypothèses de départ se sont avérées confirmées (H1aR, H1bR, H1dR, H2a, H2b, H2d, H2eR, H3a, H3b, H3c, H3d et H3eR). L'utilité du travail, la rectitude morale et les occasions d'apprentissage et de développement expliquent tous le bien-être psychologique, la détresse psychologique, ainsi que l'engagement affectif. Quant à la charge émotionnelle, elle explique la détresse psychologique et l'engagement affectif. Finalement, l'autonomie explique seulement l'engagement affectif. Seules les variables, charge physique et mentale, ne présentaient aucun lien avec les variables dépendantes. Le tableau 19 expose les proportions de variances expliquées pour chacune des relations significatives qui viennent d'être énumérées. En observant les résultats, nous pouvons constater que la caractéristique apprentissage et développement explique un bon pourcentage de variance des trois variables dépendantes.

Tableau 19 - proportion de variances expliquées des caractéristiques du travail

	Bien-être psychologique	Détresse psychologique	Engagement affectif
Utilité du travail	5,1%	2,4%	5,5%
Rectitude morale	7,2%	7,6%	11,5%
Apprentissage et développement	7,6%	6,7%	16,5%
Charge émotionnelle	—	4,1%	2,9%
Autonomie	—	—	8,4%

La deuxième partie des résultats concerne la validation du modèle à l'aide de régressions multiples. Il est pertinent ici de rappeler les trois hypothèses révisées de médiation que nous avons été en mesure de tester suite aux résultats de nos analyses de régressions multiples sur le modèle;

H4aR :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (rectitude morale et apprentissage et développement) et le bien-être psychologique.

H4bR :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (rectitude morale, apprentissage et développement et charge émotionnelle) et la détresse psychologique.

H4cR :Le sens du travail a un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail (rectitude morale, apprentissage et développement et charge émotionnelle) et l'engagement affectif.

Dans les trois cas, les hypothèses ont été vérifiées partiellement. En effet, le sens du travail a un effet médiateur parfait sur la relation entre la caractéristique du travail apprentissage et de développement et les trois variables dépendantes (bien-être psychologique, détresse psychologique et l'engagement affectif). Les autres caractéristiques du travail proposées dans le modèle ne présentaient pas de relation significative avec le sens du travail lors des régressions multiples. Il n'est alors pas possible de confirmer l'effet médiateur pour ces variables.

CHAPITRE 5 DISCUSSION

Le principal objectif de cette étude consistait à répondre à deux questions de recherche, à savoir;

1. **Est-ce que les caractéristiques du travail ont une influence sur la santé mentale et l'engagement chez les employés d'une firme d'ingénierie-conseil?**
2. **S'il existe bel et bien un lien, est-ce que le sens que les employés donnent à leur travail pourrait y jouer un rôle médiateur sur cette relation?**

Pour y arriver, il a été établi de vérifier un modèle d'analyse à l'aide d'hypothèses de recherche. Au cours de ce chapitre, nous allons interpréter ces résultats pour ensuite exposer les avantages et limites de ce projet de recherche.

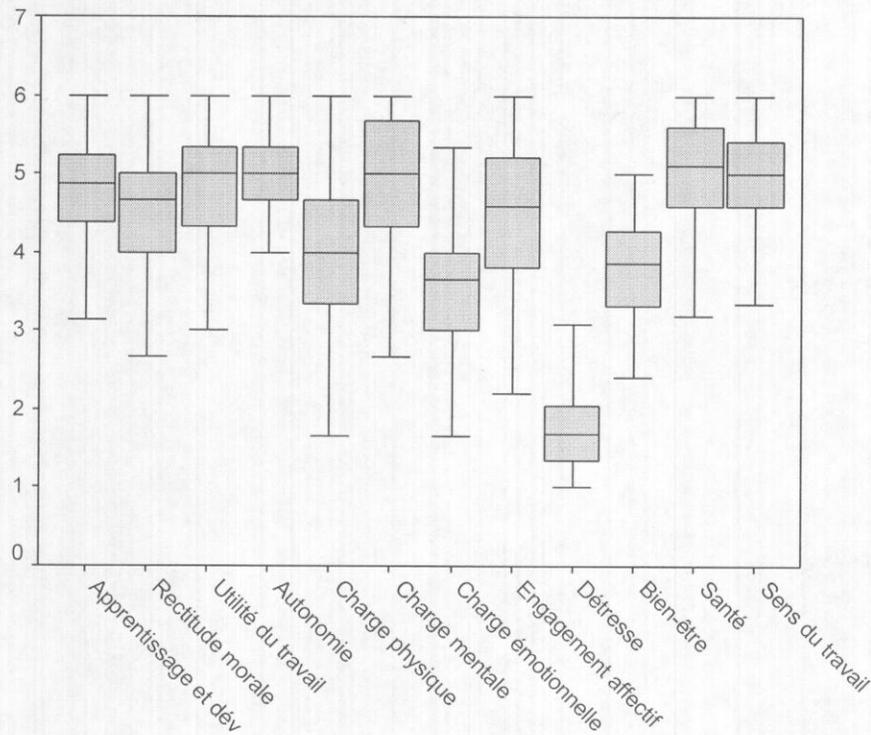
5.1 Interprétation des résultats

Cette étude a été effectuée au sein d'une firme conseil en ingénierie du Québec qui a été plusieurs fois gagnante de prix, parce qu'on la qualifiait « employeur de choix ». Ces prix sont habituellement attribués selon des critères de performances de l'entreprise et à l'aide d'un sondage mené auprès des employés. Nous nous sommes demandé si la SCIG méritait réellement ces prix. Difficile d'y répondre puisque nous n'avons pas d'information concernant la valeur scientifique de ce type de sondage. D'autre part, cette étude démontre qu'effectivement, les employés de la firme conseil semblaient satisfaits de leur qualité de vie, du moins en ce qui concerne la dimension travail. La figure 2 présente un graphique descriptif de la position moyenne des répondants à chacune des variables à l'étude. Nous constatons qu'il y a très peu de détresse psychologique. De plus, les répondants semblent en bonne santé physique et mentale et sont très engagés affectivement. De plus, ils accordent beaucoup de sens à leur travail, et ce, même si la charge de travail mentale semble très élevée. Ces résultats nous poussent à demeurer prudents lors de l'interprétation, puisqu'ils s'appliquent spécifiquement à cet échantillon. Il importe aussi de garder en tête que des concepts, tels le bien-être et la détresse

psychologique ne sont pas influencés uniquement par le travail. Plusieurs autres facteurs peuvent jouer un rôle, nous n'avons qu'à penser à la vie personnelle des employés.

Finalement, autre élément qui semble particulier à cet échantillon est le fait que les occasions d'apprentissage et de développement semblent prendre beaucoup d'importance. Comme nous l'avons déjà souligné, cette variable est la seule qui s'est avérée significative dans l'ensemble du modèle d'analyse. De plus, cette variable explique une bonne proportion de variances pour chacune des variables dépendantes à l'étude. Près de la moitié de l'échantillon possède un diplôme universitaire et occupe des postes d'ingénieur et de technicien en génie; nous en sommes venus à la conclusion que ces employés devaient compter énormément sur leur savoir pour progresser dans leur carrière. En effet, dans ce domaine, l'expertise de l'organisation est intimement liée au savoir de son personnel et donc la mise à jour continue des connaissances devient primordiale, et les résultats obtenus lors de cette recherche en attestent.

Figure 2 - Graphique descriptif de la position des répondants



De façon générale, les résultats sont cohérents avec ceux des études antérieures. En effet, les caractéristiques du travail (apprentissage et développement, rectitude morale, utilité du travail, autonomie et charge mentale) qui ont été étudiées sont liées positivement et significativement au sens du travail (Kahn, 1990; Morin & Cherré, 1999; Morin & Aranha, 2007). Il importe de souligner que dans les études de Morin, la charge de travail n'est pas considérée comme une des six caractéristiques ayant de l'influence sur le sens du travail. Dans le cas de cette étude, nous avons obtenu un lien avec la dimension mentale, mais aucun avec les dimensions émotionnelle et physique de la charge de travail. Nous expliquons cela par le fait que la charge mentale, quoiqu'ayant une influence sur le sens, ne semble pas avoir d'impact sur la santé mentale et l'engagement. Finalement, comme dans le modèle de QVT de Morin (2005a), nous observons que le

sens du travail influence négativement la détresse psychologique et positivement le bien-être psychologique, et ce, de façon significative.

Les premiers groupes d'hypothèses proposés servaient à évaluer la relation directe entre les caractéristiques du travail avec la santé mentale et l'engagement affectif. Nous avons, dès le départ, mentionné qu'il était important d'évaluer la détresse et le bien-être puisqu'ils sont considérés comme des concepts indépendants n'étant pas nécessairement influencés par les mêmes caractéristiques. Nos résultats montrent que l'utilité du travail, la rectitude morale, et l'apprentissage et développement sont des caractéristiques qui influencent positivement le bien-être tout en influençant négativement la détresse. D'autre part, la charge émotionnelle influence de façon positive la détresse psychologique sans avoir d'impact sur le bien-être psychologique. Ce résultat corrobore avec ceux de recherches antérieures qui soulignaient le même phénomène, à savoir que ce ne sont pas nécessairement les mêmes caractéristiques qui influencent ces deux états psychologiques (Karasek & Theorell, 1990; Morin, 2003). Cela se traduit du fait qu'une charge émotionnelle trop forte va augmenter l'état de détresse psychologique des travailleurs, mais qu'une charge émotionnelle faible ou absente ne va pas contribuer à augmenter leur bien-être psychologique des travailleurs.

Notre étude n'a pas démontré que l'autonomie avait une influence sur la santé mentale, alors que plusieurs chercheurs affirment que le sentiment de contrôle est directement lié à la santé mentale (Karasek, 1979; Daniels & Guppy, 1994; Thompson, 2005). Il est difficile d'expliquer cette différence de résultat puisque les répondants affirment qu'ils ont beaucoup d'autonomie dans leur emploi (moyenne de 4,84 sur une échelle de 6, écart-type de 0,90). D'un autre côté, l'autonomie explique 8,4 % de l'engagement affectif, ce qui correspond aux résultats obtenus par d'autres auteurs (Thompson, 2005; Aubé et coll., 2007). Nos résultats exposent aussi que l'engagement affectif est influencé, dans l'ordre d'importance, par les occasions d'apprentissage et développement, la rectitude morale, l'autonomie, l'utilité du travail et finalement, par la charge émotionnelle. Seule la charge émotionnelle a une influence négative sur l'engagement affectif. L'engagement est aussi influencé par le sens du travail. Les auteurs mentionnent qu'un manque de sens peut engendrer un désengagement de la part des employés (Kahn, 1990; Aktouf, 1992; May et

coll., 2004). Cela est cohérent avec les présents résultats qui démontrent que le sens du travail et l'engagement affectif sont fortement corrélés ($r = 0,537$). De plus, le score moyen des répondants de cette étude, pour ces deux variables, est assez élevé, ce qui confirme que plus le travail a du sens, plus les employés seront engagés affectivement. Notons finalement que l'engagement affectif serait lié positivement à la performance des employés et que ces derniers seraient plus enclins à demeurer dans l'entreprise par désir (Allen & Meyer, 1996). Cela a du sens si l'on considère que la SCIG qui a participé à cette enquête ait raflé plusieurs prix « d'employeur de choix ».

Voyons finalement les résultats qui concernent le dernier groupe d'hypothèses exploratoires qui visaient à évaluer l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et la santé mentale, puis l'engagement affectif. Pour les trois hypothèses révisées, nous obtenons un effet médiateur parfait du sens du travail sur la relation entre les occasions d'apprentissage et de développement et les variables dépendantes. En d'autres mots, l'apprentissage et développement est une caractéristique très importante pour nos répondants et a une influence sur le bien-être psychologique, la détresse psychologique et l'engagement affectif. D'autre part, cette influence disparaît lorsque nous tenons compte du sens que les employés accordent à leur travail. Cela nous indique qu'il pourrait y avoir des occasions d'apprentissage et de développement intéressantes au sein de l'entreprise, sans nécessairement avoir un impact sur la santé mentale et l'engagement affectif, dans le cas où les travailleurs n'accorderaient pas de sens à leur travail. Alors, pour l'organisation il ne suffit pas d'instaurer un bon programme de formation et développement des compétences, il importe aussi de s'attarder au sens du travail puisque cette variable a beaucoup d'impact. Ce qui signifie que l'entreprise doit aussi miser sur les caractéristiques qui favorisent le sens du travail chez les employés.

Finalement, d'un point de vue pratique, les résultats de cette étude nous permettent d'émettre certains commentaires quant à la gestion des ressources humaines de la SCIG. Tout d'abord, malgré les récentes fusions vécues au sein de cette entreprise, la direction semble avoir bien réagi. Les résultats démontrent, qu'en général les employés sont satisfaits de leur emploi et qu'ils accordent du sens à leur travail. Les prix et distinctions que s'est vue accorder cette entreprise semblent être mérités. D'autre part, la SCIG doit

demeurer vigilante. En effet, nous avons remarqué que la charge de travail mentale est élevée chez les répondants, ce qui pourrait éventuellement avoir un impact sur la détresse psychologique. Tant que la charge de travail correspond aux compétences de l'employé, cela peut toujours représenter un défi (Morin & Aubé, 2006). Même si l'autonomie ne semble pas avoir d'influence sur la santé mentale et l'engagement affectif, il est fort probable qu'elle permet d'équilibrer la charge de travail élevée (Daniels & Guppy, 1994). Donc, l'autonomie offerte aux employés de la SCIG, leur permettrait peut-être de bien gérer la charge mentale importante qui pourrait, autrement, affecter négativement la santé mentale (Daniels & Guppy, 1994; Quick et coll., 2000; Thompson & Prottas, 2005). Finalement, pour bien gérer cette charge mentale élevée, nous avons mentionné que l'employé doit se sentir compétent. À cet effet, la SCIG doit continuer d'offrir des occasions d'apprentissage et de développement intéressantes. Cela est d'autant plus vrai compte tenu de sa réalité, elle doit compter sur le savoir et l'innovation de ses employés pour maintenir son succès (Allen & Meyer, 1996). De plus, cette caractéristique s'est avérée être la plus importante pour les employés interrogés. En définitive, la SCIG semble avoir adopté des politiques gagnantes, elle doit toutefois s'assurer de les maintenir pour assurer le bien-être psychologique et l'engagement affectif de ses employés tels qu'ils sont actuellement.

Avant de conclure ce mémoire, nous allons présenter les avantages, mais aussi les limites rencontrées lors de cette enquête.

5.2 Avantages de la recherche

D'un point de vu théorique, notons que cette recherche a permis de faire progresser les connaissances scientifiques. En testant un modèle proposé dans la littérature (Morin & Aranha, 2007), nous faisons un pas de plus et les prochaines études pourront aussi utiliser ce modèle et le perfectionner. De plus, les résultats obtenus supportent les différents modèles de l'organisation du travail qui valorisent l'importance du sens au travail.

D'un point de vue méthodologique, plusieurs avantages méritent d'être soulignés. Tout d'abord, cette étude s'inscrit dans un projet plus large du CRITEOS et est donc supportée par plusieurs chercheurs et par d'importants fonds de recherche. Cela a permis, entre autres, de faire une enquête d'une envergure assez importante et d'utiliser des instruments de mesure fiables. Le questionnaire a été utilisé dans plusieurs recherches précédentes du CRITEOS. La solidité des données recueillies permettait d'analyser un modèle complexe qui comportait des relations de médiation, ce qui aurait été impossible lors d'une enquête exploratoire ou qualitative.

De plus, nous considérons la méthode de collecte de données comme étant un avantage. Le questionnaire a été passé en deux temps et a été rempli par internet. Ces éléments permettaient, en premier lieu, de diminuer le biais de variance commune et dans un deuxième temps, d'assurer la confidentialité des répondants (Wils & Bourhis, 2006). Ce dernier aspect est impératif selon le code d'éthique de la politique de HEC Montréal.

5.3 Limites de la recherche

Malgré les nombreux avantages, il demeure important d'être prudent quant à l'interprétation et à la généralisation des résultats obtenus. Une première limite concerne la validité externe de l'échantillon qui se limite à une seule entreprise d'ingénierie-conseil du Québec. Comme nous l'avons souligné, cette entreprise semble présenter une très bonne qualité de vie au travail, ce qui ne nous a pas permis de vérifier les effets possibles d'un manque de QVT. Ensuite, la collecte de données s'est faite uniquement par questionnaire, ce qui peut parfois entraîner un biais de monométhode (Wils & Bourhis, 2006). Ce biais se produit lorsque les participants ont tendance à répondre sensiblement toujours les mêmes réponses. Cela peut engendrer des corrélations artificielles. Le fait que le questionnaire ait été rempli en deux temps nous permet de réduire ce biais.

D'autre part, en ce qui concerne la validité interne, quelques répondants ont émis des réserves au sujet du questionnaire disant qu'il était long et que plusieurs questions leur semblaient redondantes. Pour pallier au fait que la première partie du questionnaire était plus longue, nous donnions l'occasion aux répondants de remplir le questionnaire en

plusieurs séances. En effet, à l'aide de leur identificateur unique, il leur était possible de remplir le questionnaire à différents moments. Le questionnaire étant constitué de plusieurs instruments de mesure d'origine différente, les répondants avaient quelques fois l'impression que les questions étaient redondantes. L'autre désavantage d'utiliser des instruments de différentes provenances est le changement fréquent du type d'échelle de mesure qui pourrait confondre les répondants. Nous n'avons toutefois pas reçu de commentaires à cet effet.

CONCLUSION

La présente recherche avait pour but de continuer à faire progresser les connaissances dans le domaine de la qualité de vie au travail. Encore aujourd'hui, beaucoup trop d'entreprises utilisent les employés comme de simples ressources. Résultat? En plus de faire face à un problème d'éthique, nous faisons face à des problèmes de santé engendrés par le travail (Morin, 2003a). C'est pourquoi il est important que la recherche développe des modèles de qualité de vie efficaces, qui visent la promotion de la santé. Dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes penchés sur des éléments précis de la qualité de vie au travail. Particulièrement, les caractéristiques du travail, le sens du travail et de leurs effets sur la santé mentale et l'engagement affectif.

Lors du premier chapitre, nous avons présenté les principaux résultats des études qui se sont intéressées aux effets des caractéristiques du travail sur la santé mentale et l'engagement organisationnel. Principalement, nous nous sommes attardés aux modèles de qualité de vie au travail utilisant des approches positives (Quick et coll., 2000; Nelson & Simmons, 2003; Morin, 2005a; Simmons & Nelson, 2007). C'est-à-dire, des modèles qui favorisent une organisation saine du travail, en faisant la promotion de la santé des travailleurs.

Le sens du travail est déterminé comme étant une variable centrale lorsque l'on adopte une telle vision. « Le sens du travail est défini comme un effet de cohérence entre les caractéristiques qu'un sujet recherche dans son travail et celles qu'il perçoit dans le travail qu'il accomplit » (Morin, 2003a, p.10). Les recherches ont permis de déterminer six caractéristiques ayant une influence sur le sens du travail à savoir, l'utilité sociale du travail, la rectitude morale, l'autonomie, les occasions d'apprentissage et de développement, la qualité des relations et la reconnaissance (Morin & Aranha, 2007).

Les études antérieures ont démontré que le travail a un impact sur la santé mentale et l'engagement des travailleurs. Nous savons, entre autres, qu'une charge de travail élevée, des horaires de travail atypiques, le manque de reconnaissance et le manque d'autonomie auraient une influence sur la détresse psychologique (Karasek & Theorell, 1990). À l'inverse, des facteurs tels, le plaisir dans l'accomplissement de son travail, des

occasions d'apprentissage et de développement intéressantes, la clarté du rôle, un bon climat organisationnel, la flexibilité et l'autonomie semblent être liés au bien-être psychologique des travailleurs (Morin, 2003; Wilson et coll., 2003).

En plus des impacts sur la santé des individus, les caractéristiques du travail peuvent avoir un impact sur l'engagement. L'importance de l'engagement pour les organisations est grande. En effet, les études démontrent qu'elle a une influence sur la loyauté et la mobilisation des employés, le taux de roulement ainsi que sur la productivité et profitabilité (Ketchum & Trist, 1992; Harter et coll., 2002; Audebrand & Morin, 2003). L'engagement affectif est la dimension qui nous a intéressés lors de nos recherches puisqu'elle représente l'attachement et l'identification de l'employé envers l'organisation (Allen & Meyer, 1996). Plusieurs facteurs sont moteur d'engagement pour les employés. Nous savons que l'autonomie et le support organisationnel favorisent l'engagement affectif de l'employé (Eisenberger et coll., 1986; Aubé et coll., 2007). De plus, il semble que le sens du travail contribue de façon importante à l'engagement affectif (Kahn, 1990; Aktouf, 1992; May et coll., 2004).

Nous appuyant sur des connaissances théoriques, nous avons présenté un modèle d'analyse lors du deuxième chapitre. En effet, ce modèle d'analyse est tiré d'un modèle théorique proposé récemment dans la littérature et qui suggère que le sens du travail aurait un effet médiateur sur la relation entre les caractéristiques du travail et la santé mentale, puis, l'engagement affectif (Morin & Aranha, 2007). C'est à partir de ce modèle que les hypothèses de recherche ont été établies. Tout d'abord, trois groupes d'hypothèses ont servi à vérifier le lien direct entre les caractéristiques du travail et la santé mentale ainsi que l'engagement affectif. Puis, un quatrième groupe d'hypothèses, dites exploratoires, propose un effet médiateur du sens du travail sur les relations suggérées lors des hypothèses précédentes.

Ce projet de recherche a été réalisé par Estelle M. Morin et financé par l'IRSST. Le troisième chapitre explique la méthodologie utilisée ainsi que le déroulement de l'enquête. Un devis de recherche quantitatif est la méthode qui a été retenue, pour nous permettre de tester le modèle d'analyse suggéré plus tôt. L'enquête auprès des 600 employés d'une

société conseil en ingénierie du Québec s'est déroulée durant les mois de mai et juin 2006. Un questionnaire, administré par voie électronique, s'est fait en deux temps distincts. Cette façon de procéder a permis de réduire le temps de réponse ainsi que les biais de monométhode et de désirabilité sociale. Après avoir éliminé plusieurs questionnaires, principalement lorsque les répondants n'avaient pas rempli les deux questionnaires, un échantillon de 178 répondants est obtenu (taux de réponse de 29,7 %). La majorité des répondants sont des hommes, ce qui correspond à la réalité de l'entreprise, qui comporte plusieurs emplois prédominance masculine.

Les instruments de mesure utilisés lors de ce projet avaient tous été validés lors de précédentes études, ce qui augmente la validité et fidélité de nos résultats. Cinq variables indépendantes étaient à l'étude soit; l'utilité du travail, la rectitude morale, l'autonomie, les occasions d'apprentissage et de développement et la charge de travail. Nous avons deux variables dépendantes, la santé (santé physique, bien-être psychologique et détresse psychologique) et l'engagement affectif. Pour terminer, la variable sens du travail a été mesuré pour vérifier son effet médiateur possible sur la relation entre les variables indépendantes et les variables dépendantes.

Pour nous permettre d'analyser les résultats, nous avons sélectionné quatre types d'analyses statistiques. Dans un premier temps, les analyses de fréquence ont permis de dresser le portrait de l'échantillon. Par la suite, les analyses descriptives ont permis de vérifier la position des répondants sur les différentes variables. La troisième étape consistait à procéder aux analyses factorielles, qui permettent de vérifier la structure factorielle des instruments de mesure. Suite à ces analyses, nous avons été en mesure de construire les variables à l'étude et de vérifier leur consistance interne. Pour tester les hypothèses, nous avons opté pour des analyses corrélationnelles et de régressions (régressions simples et multiples). Finalement, le possible effet médiateur du sens du travail a été vérifié selon une méthode en quatre étapes proposée par Baron & Kenny (1986).

Les résultats obtenus confirment 12 des 18 hypothèses des trois premiers groupes proposées. L'utilité du travail, la rectitude morale et les occasions d'apprentissage et de

développement expliquent tous le bien-être psychologique, la détresse psychologique ainsi que l'engagement affectif. Quant à la charge émotionnelle, elle explique la détresse psychologique et l'engagement affectif. Finalement, l'autonomie explique seulement l'engagement affectif. Seules les variables, charge physique et mentale, ne présentaient aucun lien avec les variables dépendantes.

Pour ce qui est des trois hypothèses exploratoires, notre étude confirme le modèle uniquement dans le cas des occasions d'apprentissage et de développement, ce qui est cohérent avec les résultats préliminaires obtenus par Morin et Aranha (2007). C'est-à-dire que nous observons un effet médiateur parfait du sens du travail sur la relation entre les occasions d'apprentissages et de développement et les trois variables dépendantes (bien-être psychologique, détresse psychologique et engagement affectif). Cela est conséquent avec le fait que la SCIG doit compter sur le savoir et l'innovation de son personnel pour avoir du succès (Allen & Meyer, 1996).

Comme nous l'avons déjà souligné, les résultats obtenus sont spécifiques à la population de cette étude, il faudrait refaire le même type d'étude avec d'autres populations. De plus, il serait intéressant de vérifier le modèle dans son ensemble, en incluant la dimension relation. Nous sommes convaincus que les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche vont contribuer à faire avancer les connaissances. Le modèle d'analyse indique que le sens du travail peut effectivement être une variable médiatrice importante. Cela pourrait expliquer l'inconsistance des résultats obtenus lors de changements organisationnels. Par exemple, dans le contexte de la SCIG, où l'enquête s'est déroulée, un bon programme de formation et de développement des compétences ne suffit pas à contribuer à la santé mentale et l'engagement affectif des employés. En effet, il semble que les employés doivent aussi trouver un sens à leur travail. D'éventuels résultats dans le même sens permettraient de mieux comprendre les impacts de l'implantation d'un programme visant à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Malgré ces limites, les résultats de l'étude contribuent de manière importante à la théorie et à la pratique de la gestion des ressources humaines. D'une part, il a été possible de vérifier et préciser un modèle d'analyse suggéré dans lors d'études précédentes. En effet,

il semble qu'il soit important de tenir compte de l'effet médiateur du sens du travail sur la relation entre les caractéristiques du travail et leurs effets sur la santé mentale et l'engagement. D'autre part, pour la pratique cela apporte une nuance importante lors de l'implantation de programme visant à améliorer la qualité de vie au travail. Ce type d'étude permettrait aux organisations d'opter pour des mesures visant à améliorer la qualité de vie adaptée à leur contexte et à leurs employés. De plus, il est permis de croire que certaines actions favorisant le sens du travail chez les employés pourraient augmenter l'efficacité de mesure déjà en place. Par exemple, il pourrait être plus bénéfique d'augmenter le sens au travail des employés plutôt que de bonifier un système de formation déjà en place, mais qui ne produit pas les résultats escompter.

ANNEXES

ANNEXE I – QVT modèle général (Morin, 2005a)

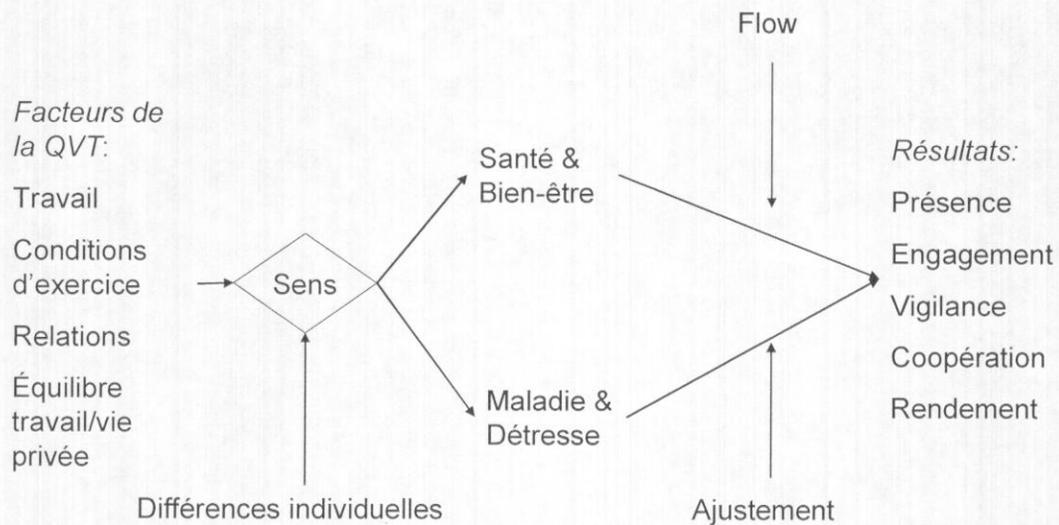
ANNEXE II – QVT modèle général (Morin & Aranha, 2007)

ANNEXE III – Instrument de mesure

ANNEXE IV – Échelle de mesure Temps 1

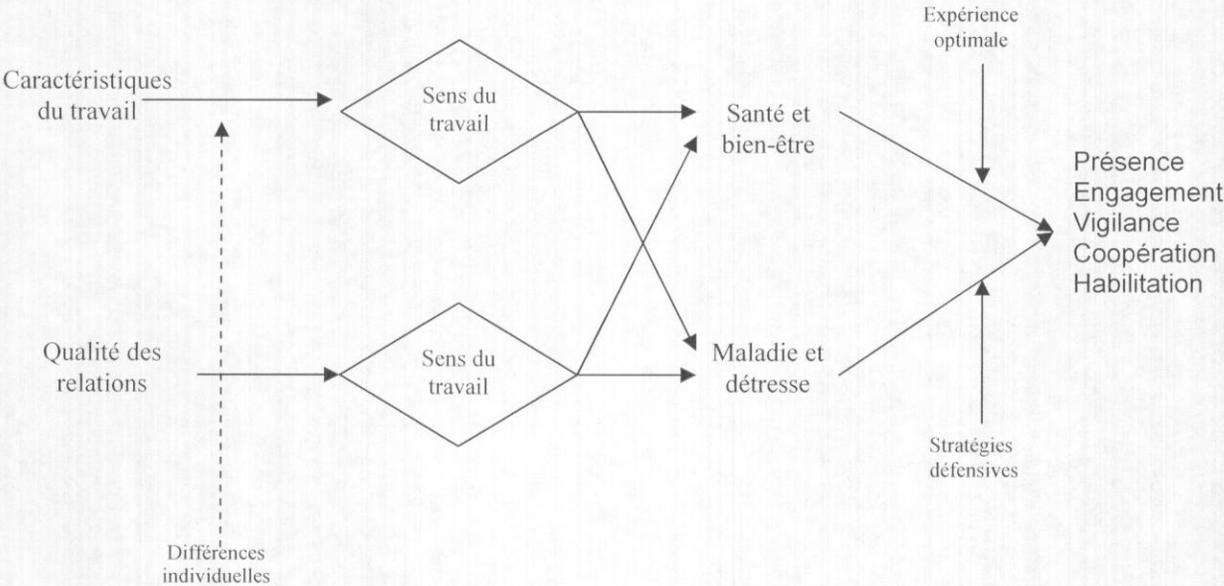
ANNEXE V – Échelle de mesure Temps 2

ANNEXE I – QVT MODÈLE GÉNÉRAL (MORIN, 2005A)



Modèle inspiré de Nelson et Simmons, 2003, p.102

ANNEXE II – QVT MODÈLE GÉNÉRAL (MORIN & ARANHA, 2007)



ANNEXE III – DESCRIPTION DES INSTRUMENTS DE MESURE

Ce tableau présente les instruments de mesure utilisés pour chacune des variables.

VARIABLE	INSTRUMENT DE MESURE	NOMBRE D'ÉNONCÉS
Caractéristiques du travail (T1) (utilité, apprentissage et développement, rectitude morale, autonomie et qualité des relations)	Morin & Dassa, en préparation	25
Charge de travail (T1)	Morin, 2005a	12
Sens du travail (T1 & T2)	May, D., Guilson, R. & Harter, L., 2004	6
Détresse psychologique (T2)	Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Bélair, S. & Battaglini, A., 1998	23
Bien-être psychologique (T2)	Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Bélair, S. & Battaglini, A., 1998	25
Santé (T2)	Bjorner & Kristensen, 1996	5
Engagement (T2)	Meyer & Allen, 1987	18

ANNEXE IV – INSTRUMENTS DE MESURE TEMPS 1

Instrument de mesure pour les variables suivantes; utilité du travail, apprentissage et développement, rectitude morale et autonomie (Morin & Dassa, en préparation).

Les énoncés qui suivent concernent l'opinion que vous avez de votre travail. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacun d'eux ?

- ① Fortement en désaccord
- ② Assez en désaccord
- ③ Un peu en désaccord
- ④ Un peu en accord
- ⑤ Assez d'accord
- ⑥ Fortement d'accord

1. Je fais un travail qui correspond à mes compétences.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
2. Mon travail est utile pour la société.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
3. Mon travail me permet d'avoir des bons contacts avec mes collègues.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
4. Faire mon travail me donne beaucoup de satisfaction.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
5. Mon travail apporte une contribution à la société.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
6. J'ai des bonnes relations avec mes collègues de travail.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
7. Je peux exercer mon jugement pour résoudre des problèmes dans mon travail.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
8. Il y a de la complicité entre mes collègues de travail et moi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
9. Mon travail me permet de me perfectionner.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
10. Je travaille dans un milieu qui valorise la justice (le respect des droits).	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
11. Je travaille dans un milieu qui valorise l'équité (l'égalité de traitement).	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
12. Je travaille dans un milieu qui a de la considération pour la dignité humaine.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
13. Mon travail me permet d'apprendre.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
14. Mon travail correspond à mes intérêts professionnels.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
15. Mon travail me permet de développer mes compétences.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

16. Mon travail est utile aux autres.	①	②	③	④	⑤	⑥
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---

17. Mon travail me permet de m'épanouir.	①	②	③	④	⑤	⑥
--	---	---	---	---	---	---

18. Je travaille dans un milieu qui respecte les personnes.	①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---	---

19. Mon travail me permet d'atteindre mes objectifs.	①	②	③	④	⑤	⑥
--	---	---	---	---	---	---

20. J'ai de l'autonomie dans mon travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---	---

21. Je peux compter sur le soutien de mes collègues de travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---	---

22. J'ai du plaisir à faire mon travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
--	---	---	---	---	---	---

23. Mon travail me permet de prendre des décisions.	①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---	---

24. Mon travail est important pour les autres.	①	②	③	④	⑤	⑥
--	---	---	---	---	---	---

25. J'ai de la liberté dans l'accomplissement de mon travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---	---

Instrument de mesure pour la variable charge de travail (Morin, 2005a).

Les énoncés qui suivent concernent l'opinion que vous avez de votre travail. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacun d'eux ?

- ① Fortement en désaccord
- ② Assez en désaccord
- ③ Un peu en désaccord
- ④ Un peu en accord
- ⑤ Assez d'accord
- ⑥ Fortement d'accord

1. Vous travaillez sous la pression des échéances.	①	②	③	④	⑤	⑥
2. Vous manquez de temps pour faire le travail que vous aviez prévu de faire.	①	②	③	④	⑤	⑥
3. Vous devez faire des heures supplémentaires pour terminer votre travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
4. Vous avez du retard dans l'exécution de vos tâches.	①	②	③	④	⑤	⑥
5. Votre travail demande beaucoup de compétences.	①	②	③	④	⑤	⑥
6. Vous devez prêter attention à beaucoup de choses en même temps.	①	②	③	④	⑤	⑥
7. Vous devez travailler en prenant beaucoup de soin.	①	②	③	④	⑤	⑥
8. Il vous arrive de ne pas savoir comment faire votre travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
9. Vous êtes confronté à des choses qui vous touchent personnellement.	①	②	③	④	⑤	⑥
10. Votre travail exige que vous soyez de bonne humeur quel que soit votre humeur.	①	②	③	④	⑤	⑥
11. Vous devez régulièrement vous adapter à des changements importants dans votre travail.	①	②	③	④	⑤	⑥
12. On vous sollicite beaucoup dans votre travail.	①	②	③	④	⑤	⑥

Instrument de mesure de la variable sens du travail (utilisé au T1 et T2).

Les énoncés qui suivent concernent l'opinion que vous avez de votre travail. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacun d'eux ?	① Fortement en désaccord ② Assez en désaccord ③ Un peu en désaccord ④ Un peu en accord ⑤ Assez d'accord ⑥ Fortement d'accord
1. Ce que je fais dans mon travail a beaucoup de sens pour moi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
2. Les tâches que j'accomplis au travail sont importantes à mes yeux.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
3. Le travail que je fais est significatif à mes yeux.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
4. Je fais un travail qui en vaut vraiment la peine.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
5. Le travail que je fais est très important pour moi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
6. J'estime que le travail que je fais a de la valeur.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

ANNEXE V – INSTRUMENTS DE MESURE TEMPS 2

Instrument de mesure pour la variable détresse psychologique

Les prochaines questions concernent la façon dont vous vous êtes senti(e) au cours du dernier mois. Veuillez noircir la case correspondant à votre opinion.	① Jamais	② Rarement	③ La moitié du temps	④ Fréquemment	⑤ Presque toujours
	1. J'ai eu l'impression d'avoir gâché ma vie.	①	②	③	④
2. J'ai été agressif(ve) pour tout et pour rien.	①	②	③	④	⑤
3. J'ai eu tendance à m'isoler, à me couper du monde.	①	②	③	④	⑤
4. J'ai eu de la difficulté à faire face à mes problèmes.	①	②	③	④	⑤
5. J'étais facilement irritable, je réagissais plutôt mal, avec colère, aux commentaires qu'on me faisait.	①	②	③	④	⑤
6. Je n'avais plus le goût de faire quoi que ce soit.	①	②	③	④	⑤
7. Je me suis dévalorisé(e), je me suis diminué(e).	①	②	③	④	⑤
8. J'ai été en conflit avec mon entourage.	①	②	③	④	⑤
9. J'ai eu envie de tout lâcher, de tout abandonner.	①	②	③	④	⑤
10. Je me suis senti(e) triste.	①	②	③	④	⑤
11. J'ai eu l'impression que personne ne m'aimait.	①	②	③	④	⑤
12. J'ai été arrogant(e) et même " bête " avec le monde.	①	②	③	④	⑤
13. J'ai manqué de confiance en moi.	①	②	③	④	⑤
14. Je me suis senti(e) préoccupé(e), anxieux (se).	①	②	③	④	⑤
15. J'ai perdu patience.	①	②	③	④	⑤
16. Je me suis senti(e) déprimé(e), ou " down ".	①	②	③	④	⑤
17. J'ai manqué d'initiative en général, j'ai été moins fonceur(se).	①	②	③	④	⑤
18. J'ai eu le sentiment d'être inutile.	①	②	③	④	⑤
19. Je me suis senti(e) désintéressé(e) par les choses qui habituellement m'intéressent.	①	②	③	④	⑤
20. Je me suis senti(e) mal dans ma peau.	①	②	③	④	⑤
21. Je me suis senti(e) stressé(e), sous pression.	①	②	③	④	⑤
22. J'ai eu tendance à être moins réceptif(ve) aux idées ou aux opinions des autres.	①	②	③	④	⑤
23. J'ai eu des difficultés à me concentrer sur quoi que ce soit.	①	②	③	④	⑤

Instrument de mesure pour la variable bien-être psychologique.

Les prochaines questions concernent la façon dont vous vous êtes senti(e) au cours du dernier mois. Veuillez noircir la case correspondant à votre opinion.	① Jamais	② Rarement	③ La moitié du temps	④ Fréquemment	⑤ Presque toujours
	1. Je me suis senti (e) en confiance.	①	②	③	④
2. J'étais satisfait(e) de mes réalisations, j'étais fière de moi.	①	②	③	④	⑤
3. J'ai été fonceur(se), j'ai entrepris plein de choses.	①	②	③	④	⑤
4. Je me suis senti(e) équilibré(e) émotionnellement.	①	②	③	④	⑤
5. Je me suis senti(e) aimé(e) et apprécié(e).	①	②	③	④	⑤
6. J'avais des buts, des ambitions.	①	②	③	④	⑤
7. J'ai eu le goût de m'amuser, de faire du sport, de pratiquer mes loisirs et activités préférés.	①	②	③	④	⑤
8. Je me suis senti(e) utile.	①	②	③	④	⑤
9. J'avais facilement un beau sourire.	①	②	③	④	⑤
10. J'ai été égal(e) à moi-même, naturel (le), en toutes circonstances.	①	②	③	④	⑤
11. J'avais une bonne écoute pour mes amis.	①	②	③	④	⑤
12. J'étais curieux (se), je m'intéressais à toutes sortes de choses.	①	②	③	④	⑤
13. J'ai pu faire la part des choses lorsque confronté(e) à des situations complexes.	①	②	③	④	⑤
14. J'ai trouvé la vie excitante et j'ai eu envie d'en profiter.	①	②	③	④	⑤
15. Ma vie était bien équilibrée entre mes activités professionnelles, familiales et personnelles.	①	②	③	④	⑤
16. J'étais plutôt calme, posé(e).	①	②	③	④	⑤
17. J'ai facilement trouvé des solutions à mes problèmes.	①	②	③	④	⑤
18. J'ai été en bon terme avec mon entourage.	①	②	③	④	⑤
19. J'ai vécu avec modération, en évitant de tomber dans les excès.	①	②	③	④	⑤
20. J'ai eu l'impression de vraiment jouir de la vie.	①	②	③	④	⑤
21. J'avais beaucoup d'humour, je faisais facilement rire mes amis.	①	②	③	④	⑤
22. J'étais bien dans ma peau, en paix avec moi-même.	①	②	③	④	⑤
23. Je me suis senti(e) en santé, en pleine forme.	①	②	③	④	⑤
24. J'ai su affronter positivement des situations difficiles.	①	②	③	④	⑤
25. J'avais un bon moral.	①	②	③	④	⑤

Instrument de mesure de la variable santé.

Que pensez-vous de votre état de santé en ce moment?	① Fortement en désaccord	② Assez en désaccord	③ Un peu en désaccord	④ Un peu en accord	⑤ Assez d'accord	⑥ Fortement d'accord
1. En général, votre santé est bonne.	①	②	③	④	⑤	⑥
2. Vous tombez plus facilement malade que les autres.	①	②	③	④	⑤	⑥
3. Vous êtes en aussi bonne santé que les autres.	①	②	③	④	⑤	⑥
4. Vous sentez que vous êtes sur le point de tomber malade.	①	②	③	④	⑤	⑥
5. Votre état de santé est excellent.	①	②	③	④	⑤	⑥

Instrument de mesure de la variable engagement.

Les énoncés qui suivent portent sur les relations de travail que vous entretenez avec l'organisation qui vous emploie. Veuillez noircir la case qui correspond à votre opinion.	① Fortement en désaccord	② Assez en désaccord	③ Un peu en désaccord	④ Un peu en accord	⑤ Assez d'accord	⑥ Fortement d'accord
1. Je n'ai pas d'autre choix que de rester dans mon organisation actuelle.	①	②	③	④	⑤	⑥
2. Je ressens vraiment les problèmes de mon organisation comme étant les miens.	①	②	③	④	⑤	⑥
3. Si on m'offrait un poste dans une autre organisation, je ne trouverais pas correct de quitter mon organisation actuelle.	①	②	③	④	⑤	⑥
4. Je n'ai pas le sentiment de «faire partie de la famille» dans mon organisation.	①	②	③	④	⑤	⑥
5. Je ne me sens pas affectivement attaché(e) à mon organisation.	①	②	③	④	⑤	⑥
6. J'estime mes possibilités de choix trop limitées pour envisager de quitter mon organisation actuelle.	①	②	③	④	⑤	⑥
7. J'éprouve vraiment un sentiment d'appartenance envers mon organisation.	①	②	③	④	⑤	⑥
8. Je reste dans mon organisation actuelle parce que je ne vois pas où je pourrais aller.	①	②	③	④	⑤	⑥
9. Je suis fier d'appartenir à cette organisation.	①	②	③	④	⑤	⑥
10. Mon organisation représente beaucoup pour moi.	①	②	③	④	⑤	⑥
11. J'estime que je serais coupable si je quittais maintenant mon organisation actuelle.	①	②	③	④	⑤	⑥
12. Pour moi, personnellement, quitter mon organisation actuelle entraînerait plus d'inconvénients que d'avantages.	①	②	③	④	⑤	⑥
13. Je continue à travailler pour cette organisation parce que je ne pense pas qu'on pourrait m'offrir les mêmes avantages ailleurs.	①	②	③	④	⑤	⑥
14. Je ne quitterais pas mon organisation maintenant parce que j'estime avoir des obligations envers certaines personnes qui y travaillent.	①	②	③	④	⑤	⑥
15. Il ne serait pas moralement correct de quitter mon organisation actuelle maintenant.	①	②	③	④	⑤	⑥
16. Je trahirais la confiance qu'on me fait si je quittais maintenant mon organisation actuelle.	①	②	③	④	⑤	⑥
17. Je ne voudrais pas quitter mon organisation actuelle parce que j'aurais beaucoup à y perdre.	①	②	③	④	⑤	⑥
18. Il ne serait pas correct de quitter maintenant mon organisation actuelle, même si c'était avantageux pour moi.	①	②	③	④	⑤	⑥

BIBLIOGRAPHIE

- Aktouf, O. (1992). «Management and theories of organizations in the 1990s: Toward a critical radical humanism», *Academy of management Review*, vol. 17, p. 407-431.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). «Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity», *Journal of Vocational Behavior*, vol. 49, n°3, p. 252-276.
- Aubé, C., Rousseau, V. & Morin, E. M. (2007). «Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy», *Journal of Managerial Psychology*, vol. 22, n°5, p. 479-495.
- Audebrand, L. & Morin, E. M. (2003). «The relationship between meaning of work and organizational commitment. Identity and Diversity in Organizations», *XIth European Congress on Work and Organizational Psychology*, Lisboa, Portugal, 15 mai 2003.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). «The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations», *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, p. 1173-1182.
- Bjorner, J. B. & Kristensen, T. S. (1999). «Multi-item scales for measuring global self-rated health», *Research on Aging*, vol. 21, p. 417-439.
- Boisvert, Maurice (1980). *D'où vient l'appellation de: qualité de la vie au travail / par Maurice Boisvert*, Montréal, École des hautes études commerciales.
- Brief, A. & Nord, W. (1990). «Work and Meaning: Definitions and Interpretations», Dans *Meaning of occupational work*, Brief, A. & Nord, W. , Toronto, Lexington Books, p. 1-19.
- Chisholm, R. F. (1983). «Quality of Working Life: Critical Issue for the 80s», *Public Productivity Review*, vol. 7, n°1, p. 10-25.
- Csikszentmihalyi, M. (1991). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York, Harper Collins, 303 p.
- Daniels, K. & Guppy, A. (1994). «Occupational stress, social support, job control, and psycho», *Human Relations*, vol. 47, n°12, p. 1523.

- Davezies, P. (1999). «Évolution des organisations du travail et atteintes à la santé», *Travailler*, vol.3, p. 87-114.
- Davis, L. E. & Cherna, A. B. (1975). «The quality of working life», *New York, NY, US: Free Press*, vol. 1, 450 p.
- De Boer, E. M., Bakker, A.B., Syroit, J. E. & Schaufeli, W. B. (2002). «Unfairness at work as a predictor of absenteeism», *Journal of Organizational Behavior*, vol. 23, n°2, p. 181-197.
- Eisenberger, R., Hungtinton, S. & Sowa, D. (1986). «Perceived organizational support», *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, n°3, p. 500-507.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). «Motivation through the design of work: test of a theory», *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 16, p. 250-279.
- Hackman, J. R. (1980). «Work redesign and motivation», *Professional Psychology*, vol. 11, n°3, p. 445-455.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L. & Hayes, T.L. (2002). «Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis», *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, p. 268-279.
- Kahn, W. A. (1990). «Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work», *Academy of Management Journal*, vol. 33, n°4, p. 692.
- Kanungo, R. N. (1982). «Measurement of Job and Work Involvement», *Journal of Applied Psychology*, vol. 67, n°3, p. 341.
- Karasek, R. (1979). «Job Demands, Job Decision latitude, and mental strain: implications for Job Redesign», *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, n°2, p. 285-308.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books.
- Ketchum, L. D. & Trist, E. (1992). *All teams are not created equal : how employee empowerment really works*, Newbury Park: Sage Publications, 318 p.

- Lawler, E.E. & Hall, D.T. (1970). «Relationships of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation», *Journal of Applied Psychology*, vol. 54, p. 305-312.
- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Bélair, S. & Battaglini, A. (1998). «The structure of mental health: higher order confirmatory factor analyses of psychological distress and well-being measures», *Social Indicators Research*, vol. 45, p. 475-504.
- May, B.E., Lau, R.S. & Johnson, S.K. (1999). «A longitudinal study of quality of work life and business performance», *South Dakota Business Review*, vol. 58, n°2, p. 1-4.
- May, D. R., Gilson, R. L. & Harter, L. M. (2004). «The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work», *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 77, n°1, p. 11-37.
- May, D. R. & Schwoerer, C. E. (1994). «Employee health by design: Using employee involvement teams», *Personnel Psychology*, vol. 47, n°4, 861 p.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). «Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization», *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, n°4, p. 538-551.
- Morin, E. M. (1996). «L'efficacité organisationnelle et le sens du travail» dans *La quête du sens. Gérer nos organisations pour la santé des personnes, de nos sociétés et de la nature*. Pauchant, C. T. et coll., Québec: Québec/Amérique Inc, p. 258-287.
- Morin, E.M. & Cherré, B., (1999). «Les cadres face au sens du travail», *Revue Française de Gestion*, vol. 126, p. 83-93.
- Morin, E.M. (2001). Enquête sur la qualité de vie au travail des cadres supérieurs de la santé et des services sociaux du Québec (MSSS).
- Morin, E. M. (2001). Os sentidos do trabalho (Réorganiser le travail et lui donner un sens). *Revista de Administração de Empresas - Fundação Getúlio Vargas-SP*, vol. 41, n°3, p. 8-19.
- Morin, E. M. (2003a). *Le sens dans tous les sens: faire preuve de psychologie pour mieux diriger les organisations*, Montreal, HEC Montreal.

- Morin, E. M. (2003b). Promouvoir la santé au travail: donner un sens au travail. *Association canadienne de recherche en santé au travail*, 25 octobre 2003.
- Morin, E. M. (2005a). Qualité de vie au travail et performance organisationnelle. Montréal, HEC Montréal, 33 p.
- Morin, E. M. (2005b). Efficacité organisationnelle, sens du travail et santé des personnes, *Colloque Fondation Travail et Santé mentale*, Montréal: Fondation Travail et Santé mentale.
- Morin, E. M. (2003c). «Sens du travail. Définition, mesure et validation», Dans *Dimensions individuelles et sociales de l'investissement professionnel*, Vandenberghe, C., Delobbe, N. & Karnas, G., vol. 2, Actes du 12^e Congrès de psychologie du travail et des organisations, Louvain la Neuve: UCL Presses universitaires de Louvain, p. 11-20.
- Morin, E. M. & Cherré, B. (2004). «Réorganiser le travail et lui donner un sens», Dans *La personne et ses rapports au travail*, Lancry, A. & Lemoine, C., (L'association Internationale de Psychologie du travail de Langue Française), AIPTLF, France: L'Harmattan, p. 87-101.
- Morin, E. M. (2006). Notes de cours : *Qualité de vie et nouvelles formes d'organisation du travail* (6-405-85). Montréal : HEC Montréal.
- Morin, E. M. & Aubé, C. (2006). *Psychologie et management*, Chenelière Education, Montréal, p. 133-136.
- Morin, E. M. & Forest, J. (2007). «Promouvoir la santé mentale au travail: donner un sens au travail», *Gestion*, vol. 32, p. 31-36.
- Morin, E. M. & Aranha, F. (2007). «Sens du travail, santé mentale au travail et engagement organisationnel», IRSST, Montréal, Rapport R-543, 62 p.
- Morin, E. M. & Dassa, C. (en préparation). «Characteristics of a meaningful work. Construction and validation of a scale», HEC Montréal/Université de Montréal.
- Nelson, D. L. & Simmons, B. L. (2003). «Health psychology and work stress: A more positive approach», dans *Handbook of occupational health psychology*, Quick, J. C., Tetrick & L. E., Washington, DC, US: American Psychological Association, vol. xvii, 475 p.

- Pauchant, T. C., et collaborateurs. (1996). *La Quête du sens : gérer nos organisations pour la santé des personnes, de nos sociétés et de la nature*. Montréal : Québec/Amérique : Presses HEC, 359 p.
- Pratt, M.G. & Ashforth, B.E. (2003). «Fostering meaningfulness in working and at work» dans *Positive Organizational Scholarship : Foundations of a New Discipline*, Cameron, K.S., Dutton, J.E. & Quinn, R.E, San Francisco, Berret-Koehler, p. 309-327.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). «SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models», *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, vol. 36, n°4, p. 717-731.
- Quick, J. C., Simmons, B. & Nelson, D. L. (2000). «Work conditions» dans *Encyclopedia of psychology*, Washington, Kazdin, DC, US: American Psychological Association; Oxford University Press, vol. 8, p. 269-274.
- Ros, M., Schwartz, S. H. & Surkiss, S. (1999). «Basic Individual Values, Work Values, and the Meaning of Work», *Applied Psychology: An International Review*, vol. 48, n°1, p. 49-71.
- Rothbard, N. P. (2001). «Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles», *Administrative Science Quarterly*, vol. 46, p. 655-684.
- Simmons, L. B. & Nelson, L. D. (2007). «Eustress at Work: Extending the Holistic Stress Model» dans *Positive Organizational Behavior*, L. D., Nelson, London: Sage Publications, p. 40-53.
- Thompson, C. & Prottas, D.J. (2005). «Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-Being», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 11, n°1, p. 100-118.
- Trist, E. (1978). «Adapting to a Changing World», *The Labour Gazette*, vol. 78, n°1, p. 14-20.
- Turcotte, R. P. (1988). *La qualité de vie au travail: une voie vers l'excellence*. Montréal: Agence d'ARC Inc., 276 p.
- Walton, E. R. (1973). «QWL Indicators - Prospects and Problems» dans *Mesuring the quality of working life, A symposium on social indicators of working life*, Portugal, A. Ottawa: Imprimerie Jacques Cartier Inc., p. 57-71.

Walton, E. R. (1975). «Criteria for Quality of Working Life» dans *The Quality of Working Life*, L. Davis & al., New York: The free press, vol. 1, p. 88-104.

Wils, T. & Bourhis A. (2006). Notes de cours : *Atelier de recherche en gestion des ressources humaines* (6-030-02). Montréal : HEC Montréal.

Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richarson, H. A. & McGrath, A. L. . (2003). «Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization», *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, vol. 77, n°4, p. 565-588.