

**Naouële BOUTERFAS et Pascale DESRUMAUX**

## **L'impact de la charge mentale et de la charge émotionnelle sur le bien-être des travailleurs sociaux : vérification de l'effet de médiation de la satisfaction des besoins fondamentaux**

### **Notice biographique**

Naouële Bouterfas réalise sa thèse au laboratoire PSITEC de l'Université Lille 3 sous la direction du Professeur Pascale Desrumaux depuis septembre 2010. Le thème général de sa thèse est la santé psychologique au travail. Plus particulièrement, il est question de comprendre les origines des problèmes de santé et, surtout, de pouvoir prévenir la détérioration de la santé psychologique des travailleurs sociaux. L'intérêt scientifique est de comprendre les causes des problèmes de santé psychologique au travail ainsi que les causes de « bonne » santé psychologique afin d'anticiper l'évolution de l'état de santé psychologique des travailleurs de manière à prévenir l'apparition de problèmes psychologiques. La santé psychologique s'inscrit sur deux niveaux conceptuels. Le premier réside en l'absence d'éléments symptomatiques et le second repose sur la présence d'éléments positifs. Plus précisément, les deux composantes de la santé psychologique sont le bien-être psychologique et la détresse psychologique.

### **Résumé**

Cette étude tente de vérifier le rôle médiateur de la satisfaction des besoins fondamentaux dans la relation entre la charge mentale, la charge émotionnelle et les deux indicateurs de santé psychologique au travail que sont le bien-être et la détresse psychologiques des travailleurs sociaux ( $N = 136$ ). L'opérationnalisation du modèle de médiation est basée sur le modèle prévisionnel de santé psychologique au travail (BOUDRIAS, SAVOIE et BRUNET, 2000). Des analyses de médiation suggèrent que la satisfaction des trois besoins fondamentaux est un médiateur du lien entre la charge mentale et la détresse psychologique, et médiateur du lien entre la charge émotionnelle et le bien-être psychologique.

### **Abstract**

This study attempts to verify the mediator effect of the basic needs in the relationship between mental workload, emotional charge and the two indicators of psychological health that are well-being and psychological distress of social workers ( $N = 136$ ). The operationalization of the mediation model is based on the predictive model of psychological health at work (BOUDRIAS, SAVOIE et BRUNET, 2000). Mediation analyzes suggest that satisfaction of the three basic needs is a mediator of the link between mental workload and psychological distress, and mediates the relationship between emotional charge and psychological well-being.

**Mots-clés :** besoins fondamentaux, charge émotionnelle, charge mentale, santé psychologique, travail.

**Keywords :** basic needs, emotional, mental, psychological health, work.

## Introduction

La perspective affective dans le domaine du travail demeure peu explorée. En effet, l'aspect émotionnel a longtemps été apprécié comme un élément irrationnel de l'individu et étiqueté comme préjudiciable au professionnalisme (GREY, 1988). Les émotions semblent déséquilibrer la cognition. Actuellement, nous connaissons l'importance des émotions dans l'adaptation de l'homme à son environnement. Selon Damasio (1994), « l'absence d'émotions et de sentiments empêche d'être vraiment rationnel ». Ainsi, l'analyse de la charge émotionnelle peut apporter de nouvelles notions sur les conditions de travail. Effectivement, la mesure de la charge émotionnelle et de la charge mentale permettrait de mieux comprendre le travail et ses effets sur l'homme et aussi de prévoir la détérioration de la santé mentale des individus. La charge émotionnelle et la charge mentale ont une influence sur la santé psychologique au travail. La charge mentale au travail se rapporte à la quantité de travail et aux contraintes de temps. Quant à la charge émotionnelle, elle réfère aux interactions avec les clients ou patients au travail. Cette étude tentera de souligner l'importance de la charge émotionnelle et de la charge mentale dans l'étude du bien-être des travailleurs sociaux. Ici, le bien-être se décline en deux indicateurs de la santé psychologique, à savoir le bien-être et la détresse (DESRUMAUX, 2010 ; DESRUMAUX et BOUTERFAS, 2012 ; DESRUMAUX et LEMOINE, 2012 ; DESRUMAUX, VONTHRON et POHL, 2011). La santé psychologique au travail est appréhendée de manière bidimensionnelle (OMS, 1946 ; KEYES, 2005). La présente étude cherche à prédire le bien-être psychologique et la détresse psychologique au travail et examine le rôle médiateur de la satisfaction des besoins fondamentaux.

Le postulat de base s'inspire de la théorie de l'autodétermination (TAD) soutenant que l'individu s'accomplit au travail dans la mesure où il satisfait ses trois besoins psychologiques fondamentaux (autonomie, compétence, affiliation sociale), lesquels pourraient médier l'effet de différents inducteurs, notamment, dans le cas présent, la charge mentale et la charge émotionnelle (HACKER, 1996). La santé psychologique est définie, selon Gilbert (2009 : 27), comme étant « la capacité d'un individu à satisfaire ses besoins fondamentaux dans une perspective de mieux-être et d'ajustement et ce, grâce à des ressources personnelles et organisationnelles ». Aujourd'hui, il s'agit de comprendre les causes des problèmes de santé psychologique au travail, ainsi que les causes de « bonne » santé psychologique. Pour cela, cette étude se base sur le modèle prévisionnel de santé psychologique au travail proposé par Boudrias, Savoie et Brunet (2007) et par Boudrias et ses collaborateurs (2011). L'objectif est de repérer les facteurs qui contribueraient au maintien et au développement du bien-être au travail des travailleurs sociaux.

## **1. Présentation des composantes**

### **1.1. La satisfaction des besoins psychologiques fondamentaux**

La théorie de l'autodétermination soutient que les êtres humains ont des besoins psychologiques fondamentaux et que leur satisfaction est essentielle à leur croissance, à leur intégrité, et à leur bien-être. Quand ces besoins sont satisfaits, l'organisme atteint une certaine vitalité (RYAN et FREDERICK, 1997), une congruence interne (SHELDON et ELLIOT, 1999) et une intégration psychologique (DECI et RYAN, 1991). Le besoin d'autonomie fait référence au fait de se sentir libre de choisir et d'organiser soi-même ses activités. Un individu perçoit que son besoin d'autonomie est satisfait lorsqu'il considère qu'il est libre d'agir selon ses valeurs et ses intérêts (DECI et RYAN, 2000). Le besoin de compétence fait référence à la perception de maîtrise sur son environnement et au sentiment de se sentir efficace dans certaines situations. Le besoin d'affiliation sociale ou d'appartenance sociale est satisfait lorsqu'une personne se sent acceptée par les autres tout en ayant le sentiment d'appartenir à un groupe (DECI et RYAN, 2000). Certaines études rapportent qu'un individu ne peut atteindre un état optimal ou un développement sain si l'un de ces trois besoins fondamentaux est négligé (LYNCH, PLAN et RYAN, 2005). Selon l'étude de Hirschfeld et Hubert (2000), le manque d'autonomie et de contrôle au travail mène à l'aliénation (composante de la mésadaptation). Selon Gilbert (2009), la santé psychologique est définie comme étant la capacité d'un individu à satisfaire ses besoins fondamentaux dans une perspective de mieux-être et d'ajustement, et ce grâce à des ressources personnelles et organisationnelles. Partant du principe que le bien-être et la détresse sont des indicateurs de la santé psychologique au travail, nous postulons que la satisfaction des besoins fondamentaux va médiatiser les liens entre la charge mentale et le bien-être (H1a), entre la charge mentale et la détresse (H1b), entre la charge émotionnelle et le bien-être (H2a), et entre la charge émotionnelle et la détresse (H2b)

### **1.2. La charge mentale**

Selon les enquêtes sur les conditions de travail dans la population active des salariés (DARES, 1999), la charge mentale a évolué entre 1991 et 1998. Effectivement, 32% des salariés estiment que la réalisation de leur travail leur impose de ne pas quitter leur travail des yeux contre 26% en 1991 ; 25% des salariés évaluent que le temps pour réaliser une tâche n'est pas suffisant contre 23% en 1991 et 56% des salariés considèrent être obligés de délaissier une tâche pour en accomplir une autre contre 48% en 1991. Cette croissance est due au monde du travail qui connaît des changements drastiques, liés aux facteurs socio-économiques tels que la mondialisation qui intensifie la concurrence et modifie les valeurs contemporaines de la société, comme, par exemple, la performance et l'individualisme. D'autres facteurs ont également un impact sur la charge mentale au

travail : il s'agit de facteurs liés à l'organisation du travail. La charge mentale au travail fait référence à la quantité de ressources nécessaires pour réaliser une tâche. En effet, l'intensification des rythmes de travail, les pressions temporelles, la forte demande psychologique, le respect des délais et de la qualité, le contrôle hiérarchique, les situations difficiles, le respect des normes de l'organisation amènent le travailleur à mobiliser des ressources afin de mettre en place des stratégies cognitives pour réguler les contraintes au travail et afin de gérer des situations difficiles. La charge mentale a, sur le long terme, un impact sur la santé psychologique du travailleur (HAMON-CHOLET et ROUGERIE, 2000). Ces exigences au travail provoquent l'anxiété, la dépression et l'épuisement professionnel (LEGAULT et BELARBI-BASBOUS, 2006). Une étude de Fournier et de ses collaborateurs (2010) montre que la charge mentale a un effet néfaste sur le bien-être des travailleurs et sur l'économie de l'organisation. Partant de ce résultat, nous prévoyons qu'une forte charge mentale au travail sera corrélée positivement à la détresse (H3a) et négativement au bien-être (H3b).

### **1.3. La charge émotionnelle**

De nos jours, la manifestation des émotions au travail est considérée comme néfaste au professionnalisme et les politiques de nombreuses entreprises stigmatisent l'expression des émotions. Pourtant, le travailleur est continuellement confronté à des situations qui vont déclencher des émotions pouvant agir sur la personne, sur sa performance et sur sa santé. Face à ses émotions, le travailleur va mettre en place des stratégies d'adaptation. Une étude auprès de travailleurs en centre d'appels téléphoniques (RIBERT-VAN DE WEERDT, 2008) montre que les salariés se trouvant dans des situations émotionnelles difficiles utilisent des stratégies telles que faire le vide entre deux appels ou se mettre en condition avant le premier appel de la journée. Ces différentes stratégies sont fréquemment utiles au travail, mais la non-expression des émotions affecte la santé physique et peut devenir à long terme néfaste pour le bien-être du travailleur et sa santé psychologique. La charge émotionnelle est une dimension à prendre en compte au travail. Pour cela, nous prévoyons qu'une forte charge émotionnelle négative au travail sera corrélée positivement à la détresse (H4a) et négativement au bien-être (H4b).

### **1.4. Le bien-être et la détresse psychologiques au travail**

Le bien-être psychologique au travail se base sur l'adaptation au domaine spécifique du travail (GILBERT, LEBROCK et SAVOIE, 2006) du modèle de Massé et de ses collaborateurs (1998). Le bien-être psychologique au travail réfère à l'expérience vécue par l'individu au travail, au mécanisme par lequel le travailleur élabore son

expérience positive, au sentiment d'efficacité personnelle, à la satisfaction des différentes tâches effectuées par le travailleur.

La détresse psychologique est définie comme un état subjectif incluant des symptômes liés à l'anxiété, à l'agressivité, à la dépression, à l'irritabilité, à l'épuisement, au désengagement social et à des problèmes cognitifs (ILFELD, 1976, MASSE *et al.*, 1998). La détresse psychologique informe sur le niveau d'altération de la santé psychologique. Des symptômes sont ainsi visibles comme les réactions anxieuses et dépressives face au travail et à la vie, la diminution des capacités intellectuelles (mémoire et concentration), l'agressivité, l'irritabilité, la fatigue, l'insomnie, l'absentéisme, le repli sur soi, les problèmes cognitifs, la consommation excessive d'alcool, de drogue ou de médicaments (MARCHAND, 2004 ; MARCHAND, DEMERS et DURAND, 2005). Dans notre étude, la détresse est constituée de deux dimensions, à savoir l'anxiété et la dépression (MIROWSKI, 1989 ; PREVILLY, POTVIN et BOYER, 1995). Gilbert et ses collaborateurs (2006), dans leur adaptation du questionnaire de Massé et de ses collaborateurs (1998b), mettent en évidence quatre facteurs de détresse psychologique soit l'autodévalorisation, l'anxiété/dépression, l'irritabilité/agressivité et le désengagement social.

## 2. Méthode

### 2.1. Participants et procédure

Les données ont été recueillies à partir du questionnaire auprès de 136 travailleurs sociaux de la région Nord-Pas-de-Calais ( $M = 41,03$  ;  $SD = 10,53$ , dont 106 d'entre eux sont des femmes et 30 des hommes). Avant de tester nos hypothèses, il a fallu s'assurer que les postulats fondamentaux de la méthode de Baron et Kenny (1986) étaient respectés et que les trois variables (inducteur, médiateur, résultante) étaient significativement liées.

### 2.2. Mesures

Afin de vérifier la fidélité des instruments, des analyses de cohérence interne (homogénéité) ont été effectuées à l'aide de coefficients alpha de Cronbach ( $\alpha$ ).

Les échelles de satisfaction des besoins fondamentaux comportaient 13 items mesurant le besoin d'autonomie (exemple : « Mon travail me permet de prendre des décisions »), le besoin de compétence (exemple : « Je peux faire mon travail efficacement ») et le besoin d'affiliation sociale (exemple : « Avec les personnes qui m'entourent dans mon milieu de travail, je me sens compris »). Cette échelle est l'adaptation française de l'échelle « Perceptions of Fundamental Needs Scale » de Ryan (1998), qui a été adaptée au monde du travail par Forest et Mageau (2005). Les participants exprimaient leur niveau d'accord à l'aide d'une échelle allant de 1

(pas du tout d'accord) à 6 (tout à fait d'accord). Le coefficient alpha de Cronbach ( $\alpha = .87$ ) était satisfaisant.

#### *La charge mentale*

La charge mentale au travail est décrite à partir de l'échelle de Karasek (1979). Cette échelle mesure la pression temporelle, le soutien hiérarchique, l'absence de reconnaissance, l'imprécision des missions, la qualité de service (exemple item 53 : « Il m'est demandé une charge de travail excessive »). L'alpha de Cronbach est de  $\alpha = .74$ .

#### *La charge émotionnelle*

L'échelle mesurant la charge émotionnelle est issue du questionnaire de la qualité de vie au travail mis au point par Vedhoven et Meijman (1994). Cette échelle explore la façon dont le travail touche émotionnellement les travailleurs, par exemple parce qu'il s'expose à des situations difficiles sur le plan émotionnel. Elle comporte 7 items (exemple item 75 : « Dans votre travail, êtes-vous en contact avec des clients ou des patients difficiles ? »). Le coefficient alpha de Cronbach ( $\alpha = .80$ ) était satisfaisant.

#### *Le bien-être et la détresse psychologiques au travail*

Les variables dépendantes étaient inspirées de la mesure du bien-être et de la détresse de Massé et de ses collaborateurs (1998a et b) et s'illustraient par les définitions suivantes (BRUNET *et al.*, 2009) : « Le mieux-être au travail est fonction simultanément de la présence d'indices positifs, c'est-à-dire le bien-être et de l'absence d'indices négatifs, c'est-à-dire la détresse ». Le bien-être psychologique au travail (MASSE *et al.*, 1998a) était composé de cinq dimensions : le bonheur au travail (aimer son travail), l'équilibre (accorder autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles), la relation positive avec autrui (se sentir apprécié au travail par ses collègues), le désir d'aller de l'avant (ambition et désir de réaliser des projets) et le bien-être par rapport à soi (se sentir bien dans sa peau). Au total, 25 items mesuraient le bien-être psychologique (exemple : item 195 : « Ces temps-ci, dans mon emploi, j'ai facilement le sourire »). L'alpha de Cronbach est de  $\alpha = .93$ .

L'échelle de détresse psychologique de Massé et de ses collaborateurs (1998b), également validée par Gilbert et ses collaborateurs (2008), appréhendait la détresse psychologique comme un sentiment désagréable représenté par les dimensions irritabilité-agressivité (tendance à être à fleur de peau et colérique envers leurs collègues), l'anxiété-dépression (tendance à être déprimé ou stressé au travail). La consigne « Ces temps-ci dans mon emploi... » précédait 23 items assortis d'une échelle de fréquence allant de « jamais » (1) à « presque toujours » (5). Au total, 23 items mesuraient la détresse psychologique (exemple : item 212 : « Ces temps-ci, dans mon emploi, je suis agressif pour tout et pour rien »). L'alpha de Cronbach est de  $\alpha = .93$ .

### 3. Résultats

Les données ont été traitées avec le logiciel Statistica 6 en deux temps. Nous avons tout d'abord examiné les cohérences internes de chaque variable et les corrélations de premier ordre. Ensuite, des analyses de médiation ont été faites afin de tester l'hypothèse d'un effet médiateur de la satisfaction des besoins fondamentaux entre la charge mentale et la charge émotionnelle, d'une part, ainsi que le bien-être et la détresse psychologique au travail, d'autre part.

#### 3.1. Analyses corrélationnelles

Des analyses corrélationnelles ont été effectuées entre les différentes variables de l'étude. Nous observons que la charge mentale est significativement et négativement liée à la satisfaction des besoins fondamentaux ( $r = -.38$  ;  $p < 0,001$ ). Nous observons que la charge mentale n'est pas liée significativement au bien-être psychologique. La charge mentale est corrélée significativement et positivement à la détresse. ( $r = .32$  ;  $p < 0,001$ ). La satisfaction des besoins fondamentaux est corrélée significativement et positivement au bien-être psychologique ( $r = .57$  ;  $p < 0,001$ ) et négativement à la détresse psychologique ( $r = -.60$  ;  $p < .001$ ). La charge émotionnelle est corrélée significativement et positivement à la détresse psychologique ( $r = .34$  ;  $p < .001$ ) et négativement au bien-être psychologique ( $r = -.29$  ;  $p < .001$ ).

#### 3.2. Analyse de médiation

Des analyses de médiations ont été réalisées afin de tester l'effet de la charge mentale, de la charge émotionnelle et de la satisfaction des besoins fondamentaux sur le bien-être et la détresse psychologiques.

En référence à la méthode de Baron et Kenny (1986), nous avons d'abord testé les relations entre (a) la charge mentale et le bien-être psychologique ( $\beta = -.13$ , *ns*). La non significativité de ce lien ne permet pas de tester l'hypothèse de médiation. En ce qui concerne la détresse psychologique, nous avons testé les relations entre (a) la charge mentale et la détresse ( $\beta = .32$ ,  $R^2_{ajusté} = .09$ ,  $p < .05$ ), (b) la charge mentale et la satisfaction des besoins ( $\beta = -.39$ ,  $R^2_{ajusté} = .14$ ,  $p < .05$ ), (c) la satisfaction des besoins et la détresse ( $\beta = -.61$ ,  $R^2_{ajusté} = .36$ ,  $p < .05$ ). En effectuant une régression de la détresse simultanément sur la charge mentale et sur les besoins fondamentaux ( $\beta = .10$ , *ns*), la relation entre la charge mentale et la détresse psychologique n'est plus significative. Il est donc possible de déduire que la satisfaction des besoins opère une médiation totale dans la relation entre la charge mentale et la détresse psychologique au travail.

Concernant la médiation du lien entre la charge émotionnelle et le bien-être psychologique par la satisfaction des besoins, nous avons testé le lien entre (a) la charge émotionnelle et le bien-être

( $\beta = -.30$ ,  $R^2_{ajusté} = .08$ ,  $p < .05$ ), (b) la charge émotionnelle et la satisfaction des besoins ( $\beta = -.30$ ,  $R^2_{ajusté} = .08$ ,  $p < .05$ ), (c) la satisfaction des besoins et le bien-être ( $\beta = .57$ ,  $R^2_{ajusté} = .32$ ,  $p < .05$ ). En contrôlant la satisfaction des besoins, le lien entre la charge émotionnelle et le bien-être devient non significatif ( $\beta = -.14$ , *ns*). La satisfaction des besoins médiatise le lien unissant la charge émotionnelle et le bien-être psychologique au travail. Concernant la détresse, nous avons testé les relations suivantes : (a) la charge émotionnelle et la détresse ( $\beta = .34$ ,  $R^2_{ajusté} = .11$ ,  $p < .05$ ), (b) la satisfaction des besoins et la détresse ( $\beta = -.61$ ,  $R^2_{ajusté} = .36$ ,  $p < .05$ ). En contrôlant la satisfaction des besoins, le lien entre la charge émotionnelle et la détresse psychologique est toujours significatif ( $\beta = .18$ ,  $R^2_{ajusté} = .38$ ,  $p < .05$ ). La satisfaction des besoins ne médiatise pas le lien entre la charge émotionnelle et la détresse psychologique au travail.

#### 4. Discussion

La présente étude avait pour objectif de vérifier le rôle médiateur de la satisfaction des trois besoins fondamentaux dans la relation entre la charge mentale, la charge émotionnelle et deux indicateurs de santé psychologique au travail (le bien-être psychologique et la détresse psychologique au travail). Premièrement, des corrélations obtenues il ressort que la charge émotionnelle est corrélée négativement au bien-être psychologique au travail et que les charges mentale et émotionnelle sont liées positivement à la détresse psychologique au travail. De plus, la satisfaction des besoins fondamentaux est liée négativement au bien-être psychologique et à la détresse psychologique au travail, ce qui va dans le sens de nos hypothèses. Deuxièmement, nous pouvons observer que la charge mentale et la charge émotionnelles sont corrélées négativement à la satisfaction des besoins. Pour finir, les résultats des analyses de médiation indiquent que la satisfaction des trois besoins exerce une médiation entre la charge mentale et la détresse psychologique au travail, puis entre la charge émotionnelle et le bien-être psychologique au travail. Cette étude tend à confirmer le rôle central de la satisfaction des besoins fondamentaux dans l'étude de la santé psychologique au travail. Le fait que les travailleurs sociaux perçoivent leurs besoins de compétence, d'autonomie et d'affiliation sociale comme étant satisfaits serait lié de façon considérable au fait qu'ils ressentent du bien-être. Néanmoins, les analyses suggèrent qu'il y a une absence de médiation dans le lien unissant la charge mentale et le bien-être psychologique au travail. De ce fait, indépendamment de la satisfaction des besoins fondamentaux, il y n'a pas de corrélation significative entre la charge mentale et le bien-être psychologique au travail. Cela pourrait indiquer que le bien-être psychologique peut être expliqué par un autre indice que la charge mentale. Les analyses suggèrent aussi une absence de médiation entre la charge émotionnelle et la détresse psychologique au travail. Mais il existe



une corrélation significative entre la charge émotionnelle et la détresse : cela pourrait indiquer que la charge émotionnelle serait une variable plus importante que la satisfaction des besoins fondamentaux, lorsqu'un problème de détresse psychologique survient au travail. Toutefois, cette étude comporte certaines limites méthodologiques. D'abord, les réponses au questionnaire sont auto rapportées, ce qui peut susciter des réponses désirables de la part des travailleurs sociaux. En effet, la moyenne de la détresse psychologique est de 1.75/5 : la désirabilité sociale pourrait expliquer cette moyenne. Cela peut entraîner un problème de variance commune entre les réponses (LINDELL et WHITNEY, 2001). La variance commune peut augmenter ou diminuer la force des corrélations. Ensuite, les femmes sont plus représentées que les hommes, ce qui incite à rester prudent quant à la généralisation des résultats. Enfin, les analyses de régressions, de corrélations et de médiations ont montré les liens entre les différentes variables de l'étude, mais elles ne permettent pas d'établir des liens causaux entre les différentes variables.

Aujourd'hui, la recherche sur les émotions au travail est principalement centrée sur les métiers en contact avec la clientèle. D'ailleurs, l'intérêt des organisations pour les émotions au travail reste frileux et a encore hélas pour objectif de contrôler les émotions des travailleurs afin de maîtriser l'image que les salariés restituent aux consommateurs (HOCHSCHILD, 1983). Les émotions au travail doivent être prises en compte dans le travail et dans l'étude de l'environnement de travail, non seulement parce qu'elles sont en interdépendance avec les cognitions, mais aussi parce qu'elles influencent directement la santé des travailleurs, donc à terme, celle de l'entreprise. Tenir compte des émotions et des besoins fondamentaux des salariés est donc une voie pour le développement et l'épanouissement des personnes et des organisations.

### Bibliographie

- BARON R. et KENNY D., 1986, « The moderator–mediator variable distinction in social psychological research », *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 51, p. 1173–1182.
- BOUDRIAS S., SAVOIE A. et BRUNET L., 2007, *Vérification d'un modèle de la santé psychologique au travail au Québec et en France*, Montréal : Université de Montréal.
- BOUDRIAS J. S., DESRUMAUX P., GAUDREAU P., NELSON K., BRUNET L. et SAVOIE A., 2011, « Modeling the Experience of Psychological Health at Work: The Role of Personal Resources, Social-Organizational Resources, and Job Demands », *International Journal of Stress Management*, n° 18 (4), p. 372-395.
- BRUNET L., GILBERT M.-H., et SAVOIE A., 2007, *Rapport général : la vie au travail dans le milieu de l'éducation*. Présentation par le groupe de recherche sur la santé psychologique au travail de Montréal.
- CAHILL L., HAIER R., FALLON J., ALKIRE M., TANG C., KEATOR D., WU J. et MCGAUGH J. L., 1996, « Amygdala activity at encoding correlated with long-term, free recall of emotional information »,

- Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 93, n° 15, p. 8016-8021.
- DARES, 1999, « Les conditions de travail en enquêtes, résultats des enquêtes sur les conditions de travail de 1978, 1984 et 1991, document d'études », n° 29.
  - DECI E. L. et RYAN R. M., 1985, *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behaviour*, New York : Plenum Press.
  - DECI E. L. et RYAN R. M., 1991, *Handbook of self-determination*, New York : Boydell et Brewer.
  - DECI E. L. et RYAN R. M., 2000, « The "What" and "Why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behaviour », *Psychological Inquiry*, n° 11 (4), p. 227-268.
  - DECI E. L. et RYAN R. M., 2001, *Handbook of Self-determination Research*, New York : University of Rochester Press.
  - DECI E. L. et RYAN R. M., 2002, « Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective », dans DECI E. L. et RYAN R. M., *Handbook of Self-determination Research*, Rochester : The University of Rochester.
  - DECI E. L. et RYAN R. M., 1991, *Handbook of self-determination*, New York : Boydell et Brewer.
  - DESRUMAUX P., 2010, « Le travail, risque psychosocial ou facteur d'épanouissement ? De la survie au bien-être », *Le Journal des Psychologues. Numéro spécial sur les risques psychosociaux*.
  - DESRUMAUX P. et BOUTERFAS N., 2012, « Sortir de l'épuisement professionnel et accéder au bien-être psychologique en reconnaissant ses besoins fondamentaux », dans MEYER V. (éd.), *2002-2012 : Performance sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social*, Bordeaux : Les Etudes Hospitalières, p. 157-170.
  - DESRUMAUX P. et LEMOINE C., 2012, « Qualité de vie du travail, bien-être, épuisement professionnel et harcèlement moral », dans BERNAUD J. L. et LEMOINE C. (éd.), *Traité de Psychologie du travail et des organisations*, Paris : Dunod, p. 421-448.
  - DESRUMAUX P., VONTHRON A. M. et POHL S., 2011, *Qualité de vie, risques et santé au travail*, Paris : L'Harmattan.
  - FOREST J. et MAGEAU G. A., 2005, *Validation de l'Échelle de la perception des besoins fondamentaux de compétence, d'autonomie et de connexion sociale dans le domaine du travail*, Manuscrit en rédaction, Montréal : Université de Montréal.
  - GILBERT M.-H., 2009, *La santé psychologique au travail : conceptualisation, instrumentation et facteurs organisationnels de développement*, Thèse de doctorat, 3<sup>e</sup> cycle, Université de Montréal.
  - GREY C., 1998, « On being a professional in a "Big Six" firm », *Accounting, Organizations and Society*, vol. 23, p. 569-587.
  - HACKER W., 1996, *Mental workload and its sources* (Report No. 34), Dresden : Technische Universität Dresden, Institut für Allgemeine Psychologie und Methoden der Psychologie.
  - HAMON-CHOLET et ROUGERIE, 2000, « La charge mentale au travail : des enjeux complexes pour les salariés », *Economie et statistique*, n° 339-340.
  - HIRSCHFELD R. R. et FEILD H. S., 2000, « Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work », *Journal of Organizational Behavior*, n° 21 (7), p. 789-800.
  - LFELD F. W., 1976, « Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population », *Psychological Reports*, 39, p. 1215-1228.

- KEYES C.L.M., 2005, « Une conception élargie de la santé mentale », *Revue québécoise de psychologie*, n° 26 (1), p. 145-163.
- LEGAULT M.-J. et BELARBI-BASBOUS H., 2006, « Gestion par projets et risques pour la santé psychologique au travail dans la nouvelle économie », *Pistes*, 8 (1).
- LINDELL M. K. et WHITNEY D. J., 2001, « Accounting for common method variance in cross-sectional designs », *Journal of Applied Psychology*, n° 86, p. 114-121.
- LYNCH M. F., PLANT R. W. et RICHARD M. R., 2005, « Psychological needs and threat to safety: implications for staff and patients in a psychiatric hospital youth », *Professional Psychology Research and Practice*, n° 36 (4), p. 415-425.
- MASSE R., POULIN C., DASSA C., LAMBERT J., BELAIR S. et BATTAGLINI A., 1998a, « Élaboration et validation d'un outil de mesure de la détresse psychologique dans une population non clinique de Québécois francophone [Results of the construct and criterion validation of the Psychological Distress Manifestations Measure Scale (PDMMS) in a general population] », *Canadian Review of Public Health*, n° 89 (3), p. 183-189.
- MASSE R., POULIN C., DASSA C., LAMBERT J., BELAIR S. et BATTAGLINI A., 1998b, « The structure of mental health: Higher-order confirmatory factor analyses of psychological distress and well-being measures », *Social Indicator Research*, n° 45, p. 475-504.
- Organisation mondiale de la santé, 1946, *Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé*, New York, 19--22 juin 1946. Disponible sur [www.who.int/about/definition/fr/](http://www.who.int/about/definition/fr/)
- RIBERT-VAN DE WEERDT C., 2008a, « Prise en compte des émotions au travail: cas pratique en entreprise », *Revue Hygiène et Sécurité du Travail. Cahiers de Notes Documentaires*, 211, ND 2287, p. 5-12.
- RIBERT-VAN DE WEERDT C., 2008b, « Lien entre cognition et émotion au travail dans le cadre de la relation client », dans NACEUR A. et MASMOUDI S. (éd.), *Cognition, Emotions et Motivation : Intégrer... mieux expliquer la performance*, Tunis : Editions du CNIPRE, p. 142-158.
- SHELDON K. M. et ELLIOT A. J., 1999, « Goal-striving, need-satisfaction, and longitudinal well-being: The self-concordance model », *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 76, p. 482-497.