

## **TABLE DES MATIÈRES**

Introduction .....	1
CHAPITRE 1	
Problématique.....	4
1.1 Quelques statistiques .....	4
1.2 But de la recherche .....	8
1.3 Problème de recherche.....	8
1.4 Questions de recherche.....	9
CHAPITRE 2	
La littérature .....	10
2.1 Définition du stress.....	10
2.2 Les facteurs personnels.....	12
2.2.1 Facteurs physiologiques et héréditaires .....	14
2.2.2 Éducation, personnalité et attitude.....	14
2.3 Le stress positif.....	15
2.4 Les modèles de stress.....	17
2.4.1 Les modèles fondés sur les conséquences physiologiques.....	17
2.4.1.1 Le stress selon Cannon .....	17
2.4.1.2 Le stress selon Selye.....	18
2.4.2 Les modèles fondés sur les conséquences psychologiques et comportementales.....	20
2.4.2.1 L'approche psychanalytique de Menninger.....	20
2.4.2.2 L'approche psychocognitive de Lazarus .....	21
2.4.2.3 Le modèle cognitif et conditionnel de Dolan et Arsenault .....	22
2.4.3 Une vue d'ensemble sur le stress au travail .....	24
2.5 Les sources du stress.....	25
2.5.1 Les facteurs inhérents au travail .....	27
2.5.1.1 Les contraintes physiques .....	27
2.5.1.2 Les horaires rotatifs .....	29
2.5.1.3 La nouvelle technologie.....	30

2.5.2	Les problèmes liés aux rôles exercés dans l'organisation .....	30
2.5.2.1	Le conflit de rôle .....	31
2.5.2.2	L'ambiguïté du rôle .....	32
2.5.2.3	La surcharge et la sous-charge du rôle.....	33
2.5.2.4	La responsabilité d'autrui .....	35
2.5.3	Le déroulement de la carrière .....	36
2.5.3.1	L'insécurité d'emploi.....	36
2.5.3.2	La disparité entre le statut actuel et le statut attendu .....	37
2.5.4	Les relations interpersonnelles.....	37
2.5.4.1	Le nombre de contacts avec les autres.....	38
2.5.4.2	La violence dans le milieu de travail .....	39
2.5.4.3	Les relations avec les collègues .....	39
2.5.4.4	Les relations avec les supérieurs.....	40
2.5.4.5	Les relations avec la clientèle .....	41
2.5.5	La structure et le climat organisationnel.....	41
2.5.5.1	Facteurs modérateurs et/ou médiateurs .....	42
2.5.6	L'interface travail-famille.....	46
2.6	Les effets du stress.....	47
2.6.1	Les effets du stress sur la santé.....	49
2.6.2	Les conséquences psychologiques.....	50
2.6.3	Les conséquences physiques.....	50
2.6.4	Les effets comportementaux.....	51
2.6.5	Stress et PME.....	52
2.6.6	Le modèle conceptuel .....	53
2.6.7	Objectifs de recherche .....	56
CHAPITRE 3		
	Méthodologie.....	57
3.1	Hypothèse de recherche.....	57
3.2	Procédure de cueillette de données.....	57
3.3	Instruments de mesure .....	58
3.4	Analyse de données .....	59
CHAPITRE 4		
	Les résultats .....	60
4.1	Statistiques descriptives.....	60
4.1.1	Profil des répondants .....	60
4.1.2	La charge de travail.....	63

4.1.3	L'autonomie décisionnelle.....	66
4.1.4	Le support social.....	69
4.1.5	Le stress perçu.....	71
4.2	Relation entre charge de travail et stress.....	72
4.2.1	Charge de travail et stress ressenti.....	72
4.2.2	Variables médiatrices.....	73
4.2.2.1	Support social.....	74
4.2.2.2	Autonomie décisionnelle.....	74
4.2.3	Variables attributs.....	75
4.3	Analyse corrélacionnelle.....	76
CHAPTITRE 5		
	Discussion.....	78
	Conclusion.....	82
	Bibliographie.....	86
	Annexe.....	90

**18 juin 2004**