

24ème CONGRES AGRH - Paris

**Les conditions de travail et le stress professionnel : le conflit travail-famille,
une variable médiatrice ? Le cas du secteur hôtelier**

Par

Sari MANSOUR
Doctorant en Sciences de Gestion
Université de Montpellier 2
MRM

et

Nathalie COMMEIRAS
Professeure des Universités
Université de Grenoble Alpes
CERAG-UMR 5820
Membre de la Chaire Management et Santé au Travail

Résumé

L'objectif de cette communication est d'analyser les incidences des conditions de travail définies en termes d'exigences et de ressources, sur le stress professionnel au travers du conflit travail-famille, en retenant comme ancrage théorie, la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll (1989). Une étude a été menée auprès de 607 personnels en contact avec la clientèle, dans le secteur hôtelier en France. Les résultats de tests de la médiation reposant sur une analyse en bootstrap (Preacher et Hayes, 2004), révèlent que le conflit travail-famille a un effet médiateur partiel sur la relation entre les exigences du travail, et plus précisément la charge mentale et la charge physique, et le stress psychologique. De même, ils identifient un effet médiateur du conflit travail-famille sur la relation entre le soutien social apporté par le supérieur hiérarchique et par les collègues de travail, et le stress. En revanche, ils montrent que l'agression verbale des clients influence directement le stress psychologique.

Mots clés : conditions de travail, soutien des collègues de travail, soutien du supérieur hiérarchique, conflit travail-famille, hôtellerie, personnel en contact

Les conditions de travail et le stress professionnel : le conflit travail-famille, une variable médiatrice ? Le cas du secteur hôtelier

Les résultats de la dernière enquête SUMER (Dares, 2012) révèlent une détérioration des conditions de travail et plus particulièrement une augmentation du stress au travail. Selon la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, près de 28,5% des salariés européens souffrent du stress (Abord de Chatillon et al., 2012). Ce constat concerne l'ensemble des secteurs d'activité et des catégories socioprofessionnelles. Les pénibilités physiques (port de charges lourdes, rester longtemps debout ou dans une posture pénible, exposition à des bruits intenses..) se sont accentuées dans l'industrie, mais aussi dans le tertiaire entre 1984 et 1998 (Cézard et Hamon-Cholet, 1999), bien qu'elles aient tendance à se stabiliser ces dernières années (Bué et al., 2007 ; Dares, 2012). Quant aux pénibilités mentales (situation de tension avec le public, demande psychologique élevée..), elles ont progressé entre 1984 et 1988 (Cézard et Hamon-Cholet, 1999b) et continuent de croître (Dares, 2012). En comparant l'état des conditions de travail de la force de vente avec d'autres secteurs comme celui des banques, Abord de Chatillon et al. (2012) signalent que les salariés dans les entreprises de service deviennent de plus en plus soumis à de nouvelles contraintes et sont de moins en moins protégés. Ces auteurs soulignent également que les charges de travail lourdes dans les entreprises de service constituent une nouvelle pénibilité de travail. Le secteur hôtelier n'est pas épargné. Les travaux de Kim et al. (2007) soulignent que les conditions de travail dans ce secteur sont difficiles et stressantes. D'autres mettent en exergue l'allongement et l'irrégularité des horaires de travail, les rémunérations peu élevées, l'excès de la charge de travail (Babin et Boles, 1998; Karatepe, 2008; Karatepe et Aleshinloye, 2009 ; Mansour, 2012). Ceux de Namasivayam et Zhao (2007) et d'Yavas et al. (2008) mettent en avant la difficulté pour le personnel du secteur hôtelier à concilier leur vie professionnelle et leur vie de famille. En outre, le contexte de l'activité hôtelière renforce les tensions de rôle des personnels en contact (tels que par exemple, les réceptionnistes, les femmes de chambre, les gouvernantes d'étage, les concierges...), du fait de leur position frontalière entre la direction d'une part et les clients d'autre part. En effet, cette appartenance à différents sous-système fait d'eux des salariés vers qui converge une pluralité d'attentes de rôle souvent mouvantes, peu claires et parfois contradictoires (Commeiras et al., 2009). De plus, cette position frontalière accroît leur charge de travail (Khan et al., 1964). Cette situation d'interface entre le management et la clientèle peut produire des situations stressantes et ambiguës (Michael et al., 1987 cité dans Lacaze, 2010).

Par ailleurs, les recherches de Babakus et al. (2008) montrent que les exigences de travail dans ce secteur sont accompagnées d'une insuffisance de ressources de travail et particulièrement d'une insuffisance voire d'un manque de soutien du supérieur hiérarchique immédiat. Ce résultat converge avec ceux de l'enquête Sumer (Dares, 2012) qui montrent que le soutien social au travail apporté par les supérieurs hiérarchiques immédiats et les collègues de travail est stable de 2003 à 2010 alors que les exigences au travail et plus particulièrement le stress au travail s'élèvent.

Bien que les conditions de travail dans le secteur hôtelier soient difficiles, très peu de chercheurs se sont intéressés à leurs effets sur le stress professionnel. Généralement, les conditions de travail peuvent se décliner en exigences de travail et en ressources (Demerouti et al., 2000, 2007). Les exigences¹ de l'emploi (job demands) sont les conditions de travail qui déclenchent potentiellement le stress, quand elles surmergent les limites et les

¹ Les exigences de l'emploi sont définies comme « des aspects physiques, sociaux ou organisationnels de l'emploi qui requièrent des efforts physiques et/ou psychologique (cognitive et émotionnel) soutenus et sont donc associés à certains coûts physiologiques et / ou psychologiques » (Bakker et al., 2004, p.86).

capacités du personnel (Demerouti et al., 2000, p.456). Elles regroupent pour l'essentiel la charge mentale de travail (ou demande psychologique), le contact avec les patients (Demerouti et al., 2000) ou l'interaction émotionnelles avec les clients (Bakker et Demerouti, 2007) et la charge physique (port de charges lourdes, contraintes posturales...) (Demerouti et al., 2000; Bakker et al., 2001). Les charges mentales englobent des coûts d'ordre cognitif (attention, mémorisation, prise de décision) et psychique (risque d'agression, agression, situation de tension dans les rapports avec le public, harcèlement moral). Ces deux types de pénibilités mentales peuvent mutuellement se cumuler (Bouville, 2009). La charge mentale est donc un concept large qui regroupe la charge psychique (qui contient l'agression verbale), la charge cognitive et la charge émotionnelle. Certains auteurs assimilent la charge mentale à la surcharge de travail (*overload* ou *workload*) qui est une forme de tensions de rôle dans la théorie des rôles de Khan (1964). Nous avons choisi de distinguer l'agression verbale de la notion de la charge mentale car le personnel en contact est en relation permanente avec le client et a pour objectif la satisfaction des clients. En effet, devant respecter et appliquer le principe « le client a toujours raison », les employés en contact avec la clientèle sont confrontés à l'agression verbale des clients qui se réfère à la communication verbale des clients violant le respect des normes sociales à l'attention des employés (Grandey et al., 2004). Selon Dormann et Zapf (2004), l'agression verbale nuit à l'auto-estime de l'autre personne, menaçant ainsi ses ressources de base selon la théorie COR. Quant aux ressources² de l'emploi (*job resources*), ce sont les conditions de travail qui suscitent potentiellement des réactions de stress chez les salariés, lorsqu'elles sont inexistantes ou insuffisantes (Demerouti et al., 2000, p.456) . Les ressources proposées par ces auteurs sont équivalentes à celles conceptualisées par la théorie de conservation des ressources (Hobfoll, 1989). Le soutien social est l'une des ressources les plus importantes (Demerouti et al., 2000; Bakker et al., 2004). C'est la raison pour laquelle cette recherche se focalise sur cette ressource.

Quant au stress professionnel, les chercheurs s'accordent pour concevoir le stress dans une perspective dynamique mettant en jeu l'individu et le milieu (Moisson et al., 2010). Deux approches fondamentales du stress sont distinguées dans la littérature: l'approche transactionnelle (Lazarus et Folkman, 1984 et Siegrist, 1996) et l'approche interactionniste (le modèle de Karasek, 1979, 1990 et le modèle d'ajustement personne-environnement de French et al., 1982). Par exemple, Lazarus et Folkman (1984) définissent le stress comme « la tension résultant de l'interaction entre la personne et son milieu lorsque les exigences de l'environnement sont perçues par la personne comme excédent ses capacités individuelles ». Pour Siegrist (1996), il provient d'un déséquilibre entre les efforts fournis (intrinsèques et extrinsèques) et les récompenses obtenues. Pour l'approche interactionniste, c'est l'incompatibilité entre les caractéristiques et les attentes de la personne et les éléments de l'environnement qui est à l'origine du stress. Karasek emploie, d'ailleurs, le terme de stresseurs (ou de facteurs de stress) plutôt que de stress (son modèle ne le mesure pas directement, il évalue les facteurs de stress). Plus récente, une autre approche, de nature plutôt salutogénique (Neveu, 2007), met l'accent sur les facteurs susceptibles de permettre aux individus de faire face aux exigences des situations de travail. Il s'agit de la théorie de la conservation des ressources (COR) d'Hobfoll (1989) qui définit le stress psychologique comme « *une réaction à l'environnement dans lequel il y a (a) la menace d'une perte nette de ressources, (b) la perte nette de ressources³ ou (c) un manque de gain de ressources suite à*

² Les ressources de l'emploi sont définies comme « des aspects physiques, psychologiques, sociaux et organisationnels de l'emploi qui sont (1) fonctionnelle dans la réalisation des objectifs de travail ; (2) elles réduisent les exigences de l'emploi et les coûts physiologiques et psychologiques qui leur sont associés ; ou elles stimulent la croissance et le développement personnel » (Bakker et al., 2004, p.86).

³ Les ressources sont définies comme « des objets, des caractéristiques personnelles, des conditions ou des énergies qui ont de la valeur pour l'individu » (Hobfoll, 1989, p. 516).

un investissement important de ressources » (Hobfoll, 1989, p. 516). Ainsi, selon cette théorie, l'individu doit s'efforcer « d'obtenir, de conserver, de protéger et de promouvoir les choses qu'ils valorisent (appelées ressources) » (Hobfoll, 1998, p.55) pour ne pas être stressé.

L'objectif de cette communication est d'analyser les effets des conditions de travail sur le stress professionnel au travers du conflit travail-famille dans le secteur hôtelier, en retenant comme ancrage théorique, la théorie de la conservation des ressources (COR) d'Hobfoll (1989). En effet, selon cette théorie, les individus cherchent à obtenir et à conserver des ressources (Grandey et Cronpazano, 1999). Une perte potentielle ou réelle de ressources suscite du stress, des tensions au travail voire du burnout (Carrier-Vernhet, 2012). Cette théorie intègre des ressources diverses et variées et plus précisément les ressources disponibles au travail (soutien et conditions de travail), les ressources familiales (soutien de la famille et relations familiales) et les ressources personnelles (liées aux traits de personnalité). Dans cette recherche, seul le soutien social apporté par le supérieur hiérarchique immédiat et les collègues de travail (ressources disponibles au travail) sera retenu comme nous l'avons évoqué ultérieurement. Quant à l'articulation travail-famille, elle peut traduire soit un conflit (c'est-à-dire une tension suscitée par la perte de ressources familiales, un soutien émotionnel de la famille peu élevé), soit un enrichissement de rôle. Ainsi, la famille peut constituer soit une ressource, soit une contrainte (et donc une perte de ressource). Seul le cas du conflit travail-famille sera ici pris en considération, étant le plus fréquent, le contrôle des individus sur leur vie au travail étant beaucoup plus restreint que celui sur leur vie familiale (Dumas, 2008). Le conflit travail-famille est la perception que les exigences d'un rôle interfèrent avec la performance de l'autre rôle, ce qui a des conséquences personnelles négatives (Greenhaus et al., 2006 cité dans Barnett et al. 2012).

Actuellement, il est désormais clair que le stress suscite des dysfonctionnements organisationnels (notamment des coûts humain et financier) (Neveu, 2006). Analyser les conséquences des conditions de travail sur le stress via le conflit travail-famille constitue des enjeux importants y compris pour le secteur hôtelier, d'autant plus qu'aujourd'hui, comme le souligne Dumas (2008, p.30), « *les études montrent que les salariés « décrochent » de l'entreprise pour se concentrer sur leur vie privée* ».

Afin de mieux comprendre ces relations, dans un premier temps, une analyse de la littérature est réalisée. Dans un second temps, les résultats d'une étude menée auprès de personnel en contact travaillant dans l'hôtellerie sont présentés et discutés.

1. LES EFFETS DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUR LE STRESS PROFESSIONNEL : UNE REVUE DE LA LITTÉRATURE

1.1. Les exigences de travail et le stress professionnel : le conflit travail-famille, une variable médiatrice⁴ ?

Plusieurs recherches montrent que les exigences physiques telles que l'effort physique, les positionnements inconfortables, les mouvements répétitifs, mais aussi les exigences psychologiques augmentent le conflit travail-famille (Pleck et al., 1980; Grzywacz et al., 2007; Thomas et Ganster, 1995; Thompson et Prottas, 2005; Voydanoff, 1988). En revanche, comme le soulignent St-Onge et al. (2002), bien que le conflit travail famille puisse générer

⁴La variable médiatrice spécifie comment et selon quel mécanisme une variable indépendante influence-t-elle une variable dépendante alors que la variable modératrice spécifie quand et sous quelles conditions une relation entre deux variables a-t-elle lieu, (El Akremi et Roussel, 2003).

du stress négatif au travail, les recherches se sont davantage intéressées aux déterminants du conflit vie professionnelle-vie privé plutôt qu'à ses effets. Les résultats des travaux de Moisson (2008), menés en France dans le secteur hospitalier, révèlent que le conflit travail-famille accroît le stress au travail. Dans le même ordre d'idées, l'étude empirique auprès des personnels cadre et non cadre d'une collectivité territoriale en France, réalisée par Carrier-Vernhet (2012), identifie une relation positive entre le conflit vie professionnelle-vie et l'épuisement professionnel. Par ailleurs, l'analyse de la littérature semble indiquer que le conflit travail-famille joue un rôle médiateur entre les facteurs de stress et le stress voire plus largement la santé au travail. Par exemple, des travaux montrent l'effet médiateur du conflit travail-famille entre les exigences de l'emploi et le stress au travail (Voydanoff, 2005) voire plus largement la santé au travail (Bakker et Geurts, 2004; Frone et al., 1992; Montgomery et al., 2003). Dans la même lignée, une étude néerlandaise menée auprès de médecins réalisée par Geurts et al. (1999) révèle que le conflit travail-famille médiate la relation entre les caractéristiques du travail (horaire du travail, charge de travail quantitative et heures supplémentaires) et la santé psychologique. Ces résultats convergent avec ceux des travaux de Peeters et al. (2005) et de Janssen et al., (2004) qui attestent que le conflit travail-famille médiate la relation entre les exigences du travail et l'épuisement émotionnel.

Qu'en est-il dans le secteur hôtelier ? Rares sont les chercheurs qui se sont intéressés à ce secteur d'activité. Les travaux de Faulkner et Patiar (1997) indiquent que le rythme, la densité de travail et le travail répétitif du personnel d'étage constituent des sources importantes de stress au travail. Ceux de Lo et Lamm (2005) montrent que les conditions de travail dans l'hôtellerie et plus précisément la charge de travail, les contraintes de temps et la difficulté d'interagir avec les clients provoquent un niveau élevé de stress. L'étude de Cleveland et al. (2007) identifie les facteurs de stress au travail à savoir les heures longues et imprévisibles de travail, le fait de travailler pendant les jours fériés. Dans le même ordre d'idées, des études montrent que l'agression verbale des clients a un effet positif sur l'épuisement émotionnel (Dormann et Zapf, 2004; Reynolds et Harris, 2006; Grandey et al. 2007; Karatepe et al., 2009) et plus particulièrement sur la dépersonnalisation (Dormann et Zapf, 2004).

Dans ce secteur d'activité, peu de travaux intègrent la variable conflit travail-famille. Or comme le suggère, la théorie de la conservation des ressources, des exigences de travail élevées épuisent une grande part des ressources mentales et émotionnelles de l'individu. Les personnels travaillant dans ce secteur semblent souffrir des difficultés à gérer les exigences de leur travail et les exigences familiales. A ce propos, les travaux de Karatepe et al. (2010) menés dans le secteur de l'hôtellerie en Turquie révèlent une relation négative entre le conflit travail-famille et l'épuisement professionnel pour les personnels de première ligne c'est-à-dire les personnels qui ont des interactions très fréquentes avec les clients (réceptionnistes, concierges, serveurs, service clients, agents de porte....) et montrent que le conflit travail-famille médiate la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel.

Nous ancrant sur les résultats des travaux existants et sur l'hypothèse générale d'un effet négatif du conflit travail-famille sur le stress professionnel, les hypothèses suivantes sont formulées :

H1 : Le conflit travail-famille a un effet médiateur sur la relation entre les exigences du travail et le stress professionnel.

H1.1 : Le conflit travail-famille a un effet médiateur sur la relation entre la charge mentale et le stress professionnel.

H1.2 : Le conflit travail-famille a un effet médiateur sur la relation entre la charge physique et le stress professionnel.

H1.3 : Le conflit travail famille a un effet médiateur sur la relation entre l'agression verbale des clients et le stress professionnel.

1.2. Le soutien social et le stress professionnel : le conflit travail-famille, une variable médiatrice ?

Dans les modèles contribuant à expliquer le stress au travail, les ressources de l'emploi l'atténuent (cf. modèle de Demande-Contrôle-Soutien de Karasek (1979, 1998), modèle du déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996). Comme nous l'avons évoqué ultérieurement, cette recherche se focalise sur une des ressources jugées les plus importantes, le soutien social et plus précisément le soutien du supérieur hiérarchique immédiat et le soutien des collègues de travail (Demerouti et al., 2000, Bakker et al., 2004). A ce propos, le modèle de Karasek (1979, 1998) considère que le soutien du supérieur ou des collègues peut atténuer l'impact de la charge de travail sur le stress au travail. Le modèle JD-R propose également que l'interaction entre les exigences de l'emploi et les ressources d'emploi soit importante pour le développement du stress au travail (Demerouti et Bakker, 2011). Ainsi, il semblerait que les ressources et plus particulièrement le soutien social puissent atténuer les conséquences des exigences de l'emploi sur le stress au travail, y compris l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2005, 2003; Xanthopoulou et al., 2007; Demerouti et Bakker, 2011). Dans le même ordre d'idées, selon la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll 2001, p.349), les individus doivent investir dans des ressources afin de contourner les pertes de ressources ou de gagner de nouvelles ressources, et de réduire ainsi les facteurs de stress et le stress au travail. La plupart des recherches révèlent que le soutien social réduit le stress au travail (Haines et al. 1991; Johnson et Hall, 1988). Par exemple, les travaux de Bakker et al. (2005) indiquent que les exigences de l'emploi et plus précisément la surcharge de travail, les exigences émotionnelles, les exigences physiques et le conflit travail famille ne suscitent pas des niveaux élevés d'épuisement professionnel si les salariés ont de l'autonomie, du soutien social et de bonnes relations de travail avec leur supérieur hiérarchique. Ceux de Xanthopoulou et al. (2006) menés auprès d'employés de deux organisations de soins à domicile, concluent par exemple, que la relation avec un manager de proximité peut atténuer l'influence des exigences de l'emploi (telles que la surcharge de travail, les exigences émotionnelles et physiques) sur le stress au travail. Ces conclusions sont conformes aux recherches menées sur l'épuisement professionnel : les ressources médiocres de l'emploi augmentent l'épuisement professionnel (Neveu, 2007, Halbesleben et Buckley, 2004; Lee et Ashforth, 1996; Schaufeli et Enzmann, 1998) mais cet impact est plus faible que celui afférent aux effets des exigences de l'emploi (Bakker et al., 2003, 2004, 2005; Hakanen et al., 2006; Lewig et Dollard, 2003; Schaufeli et Bakker, 2004).

En ce qui concerne l'analyse des effets du soutien social sur le conflit travail-famille, les résultats des études existantes montrent que le soutien social réduit le conflit travail-famille (Anderson et al., 2002; Burke and Greenglas, 1999; Duxbury et Higgins, 1994; Thomas et Ganster, 1995 ; Frone, Yardley et al., 1997; Voydanoff, 2004; Wadsworth et Owens, 2007).

Par ailleurs, les résultats des travaux de Barnett et al. (2012) identifient une médiation partielle du conflit travail-famille dans la relation entre le soutien au travail et la détresse. Ceux de Blanch et Aluja (2012) attestent d'une médiation complète du conflit travail-famille dans la relation entre le soutien social au travail et le burnout. Dans la même veine, l'étude de Van der Doef et Maes (1999) montre que le soutien instrumental des collègues aide à faire le travail dans le temps, et atténue ainsi l'impact de la surcharge de travail sur le stress.

En nous appuyant sur l'ensemble de la littérature précédemment évoquée, les hypothèses suivantes sont formulées :

H2 : Le conflit travail-famille a un effet médiateur sur la relation entre les ressources du travail et le stress psychologique.

H2.1 : Le conflit travail-famille a un effet médiateur sur la relation entre le soutien social du supérieur et le stress professionnel.

H2.2 : Le conflit travail-famille a un effet médiateur sur la relation entre le soutien social des collègues et le stress professionnel.

Le modèle de recherche à tester est présenté dans le schéma ci-dessous.

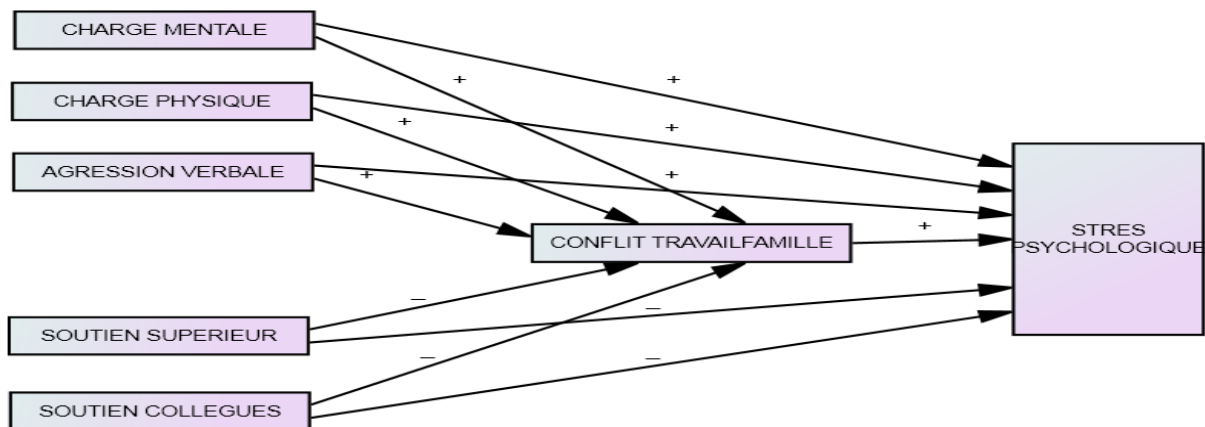


Schéma 1: Modèle de recherche à tester

2. L'ETUDE AUPRES DU PERSONNEL EN CONTACT DANS LE SECTEUR HOTELIER

2.1. La méthodologie de la recherche

2.1.2. Echantillon

Cette étude a été menée dans le secteur hôtelier auprès d'une population de personnel en contact (réceptionnistes, femmes de chambre, concierges, serveurs de restaurants d'hôtel, chefs réceptionnistes, gouvernantes d'étage...). Afin que l'échantillon soit représentatif du secteur de l'hôtellerie, nous avons contacté des personnels travaillant dans différentes catégories d'hôtel, indépendant ou franchisés, implantés en France, en utilisant les réseaux sociaux professionnels. L'enquête menée par voie électronique s'est déroulée entre juillet et novembre 2012. Nous avons choisi ce mode de collecte de données pour essentiellement deux

raisons : le faible coût de l'enquête et le taux de réponse élevé variant de 8 à 37% (Schuldt et Totten, 1994). Cette enquête nous a permis de collecter 607 questionnaires exploitables sur 2150 envoyés soit un taux de retour de 28,2%.

Les principales caractéristiques de l'échantillon sont présentées dans le tableau n°1. Les répondants sont majoritairement des personnes ayant un CDI (87,1%), plutôt jeunes (60,5% ont entre 20 et 30 ans), travaillant entre 40 et 44 heures par semaine (32%).

Tableau 1 : Caractéristiques de l'échantillon

Secteur d'activité	Hôtellerie
Taille de l'échantillon	607
Classement d'hôtel (en %)	0 à 1 étoile : 2% ; 3* : 16,5% ; 4* : 43% ; 5* : 32%
Type d'hôtel (en%)	Chaîne hôtelière : 56,7% ; Hôtel indépendant : 43,3%
Sexe (en %)	Femme : 58,3% ; Homme : 41,7%
Age (en %)	20 à 30 ans: 60,5% ; 31 à 40 ans: 29,7% ; 41 à 50 ans : 5,4% ; <20 ans : 1,6% ; >50 ans : 2,8%
Type de contrat de travail (en %)	CDD : 12,9% ; CDI : 87,1%
Catégories hiérarchiques (en %)	Chef de rang : 6,9% ; Chef de réception : 15,2% ; Concierge : 8,2% ; Femme de chambre : 8,9% ; Gouvernante d'étage : 9,2% ; Maître d'hôtel : 9,7% ; Réceptionniste : 36,4% ; Réceptionniste de nuit : 5,4%
Temps travaillé par semaine (en %)	35 et 39h : 21,9% ; 40 et 44h : 32% ; 45 et 50h : 17,8% ; moins de 35h : 4% ; plus de 50h : 24,4%

2.12. Opérationnalisation et test des échelles retenues

Les échelles de mesure retenues dans cette recherche sont toutes issues des travaux traitant du comportement organisationnel. La personne s'auto-évalue sur des échelles de Likert à 5 échelons.

L'échelle de Lemyre et Teissier (2002), testée en sciences de gestion par Moisson (2008) et par Commeiras et Georgescu (2012), a été retenue pour mesurer le stress psychologique. La charge mentale de travail (ou demande psychologique) et le soutien social (apporté par le supérieur hiérarchique immédiat et par les collègues de travail) ont été mesurés par la version française du questionnaire de Karasek (1998), testée en France par Niedhammer et al. (2006). L'échelle de Karasek et al. (1998) a été choisie pour évaluer la charge physique de travail. Quant à l'agression verbale des clients, elle a été mesurée par l'outil de Dormann et Zapf (2004). L'échelle développée par Netmeyer et al. (1986) a été retenue pour mesurer le conflit travail-famille.

Afin de vérifier la structure des concepts, une analyse factorielle confirmatoire a été réalisée. Nous avons retenu des indices comparatifs considérés comme étant peu sensibles à la taille de l'échantillon tels que le GFI et l'AGFI (Joreskog et Sorbom, 1993) et le CFI (Bentler, 1990). Le chi-deux, extrêmement sensible à la taille de l'échantillon, est mentionné en vue de comparer deux à deux des modèles en utilisant un test de différence de chi-deux. La méthode d'estimation choisie est celle du maximum de vraisemblance. Le logiciel AMOS version 20 a été retenu pour réaliser ces tests.

Les résultats des analyses factorielles confirmatoires sont présentés dans le tableau 3. En ce qui concerne la mesure du soutien social, les résultats montrent que la structure de ce construit est bidimensionnelle (soutien du supérieur et soutien des collègues). Quant à la fiabilité des échelles retenues, elle a été testée par le calcul de l'alpha de Cronbach et du rho de Joreskog (cf. tableau 4). Les résultats attestent d'une bonne fiabilité (alpha et rho varient entre 0,81 et 0,93) après avoir supprimé 9 items : l'item 4 mesurant la charge physique («*Mon travail demande une position gênante du corps*»), les items 2 («*Mon travail me demande de travailler intensément*»), 6 («*Mon travail demande de longues périodes de concentration intense*»), 7 («*Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard*»), 9 («*Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail*») et 8 («*Mon travail est très bousculé*») de l'échelle évaluant la charge mentale, l'item 5 («*Certains clients se disputent tout le temps*») de l'outil de mesure de l'agression verbale, l'item 7 de l'échelle mesurant le soutien social apporté par le supérieur («*Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés*») et l'item 7 de la mesure du soutien apporté par les collègues («*Les collègues avec qui je travaille sont amicaux*») et enfin l'item 8 de l'échelle mesurant le stress psychologique («*Je contrôle mal mes réactions, mes émotions, mes humeurs, mes gestes*»).

Tableau 2 : Moyenne, écart type et fiabilité des échelles retenues

Concepts retenus	Moyenne	Ecart Type	1	2	3	4	5	6	7
Charge mentale	3,51	0,71	(0,84)						
Charge physique	2,46	0,91	,48**	(0,88)					
Agression verbale	3,14	1,17	,35**	,26**	(0,90)				
Conflit travail famille	3,13	1,25	-,27**	-,3**	-,23**	(0,89)			
Soutien du supérieur	3,5	0,99	-,17**	-,24**	-,13**	,46**	(0,91)		
Soutien des collègues	3,65	1,07	,53**	,46**	,24**	-,37**	-,25**	(0,83)	
Stress	3,64	1,12	,56**	,44**	,31**	-,43**	-,25**	,68**	(0,93)

* significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$
 Sur la diagonale figure l' α de chaque construit.

Tableau 3 : Résultats de l'analyse confirmatoire des échelles retenues dans la recherche

Indices	χ^2/dl	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	CFI	CAIC
Critères d'acceptation	<5	Proche ou >0,9	Proche ou >0,8	Proche ou <0,08	Proche ou >0,9	Proche ou >0,9	CAIC modèle testé < CAIC modèle saturé
Charge Mentale	0,076	1	1	0,00	1	1	59,420 < 74,085
Charge Physique	0,35	1	1	0,00	1	1	59,967 < 74,085
Agression Verbale	3,5	0,99	0,97	0,06	0,99	0,99	66,363 < 74,085
Conflit Travail-Famille	2,517	0,99	0,97	0,05	0,99	0,99	96,453 < 111,128
Stress Psychologique	1,934	0,98	0,99	0,03	0,99	0,99	168,166 < 266,71
Soutien Social (2 dimensions)	2,5	0,98	0,96	0,05	0,98	0,99	173,542 < 266,71

Tableau 4 : Fiabilité des échelles retenues

Concepts retenus	RHÔ	RHÔ _{vc}	Alpha de Cronbach
Charge mentale	0,839	0,568	0,84
Charge physique	0,885	0,661	0,88
Agression verbale	0,9	0,698	0,90
Conflit travail famille	0,9	0,63	0,89
Soutien du supérieur	0,91	0,77	0,91
Soutien des collègues	0,83	0,63	0,83
Stress	0,93	0,63	0,93

2.2. Les résultats de la recherche et discussion

Afin de tester les hypothèses de recherche et plus précisément de tester les effets de médiation, nous avons choisi de retenir la méthode de test des effets indirects reposant sur une analyse en bootstrap (Preacher et Hayes, 2004) qui est une alternative à la démarche de Baron et Kenny (1986) traditionnellement utilisée dans l'analyse de la médiation. Cette méthode récente d'analyse de la médiation incluent le bootstrapping, la distribution du produit et le Monte Carlo confidence intervalle (Hayes, 2009; Preacher et Selig, 2012; Rucker et al., 2011; Williams et MacKinnon, 2008)], ce qui permet de dépasser les limites de la démarche

de Baron et Kenny (1986) et plus précisément le problème de pouvoir statistique (Edwards et Lambert, 2007; MacKinnon et al., 2002) et la baisse de l'erreur de type I (Preacher et Hayes, 2008). Nos analyses s'appuient sur 5000 réplifications générées par la méthode du bootstrap avec un intervalle de confiance de 95%. Celles-ci ont été menées à l'aide de logiciel AMOS v.20.

Les résultats des analyses de Bootstrap des effets directs et indirects des exigences et d'une des ressources importances de travail, le soutien social sur le stress via le conflit travail-famille, sont présentés dans le tableau 5 et le schéma 1.

2.2.1. Les exigences de l'emploi et le stress via le conflit travail-famille

Les résultats des analyses statistiques révèlent un lien très significatif d'une part, entre la charge mentale et le conflit travail-famille ($\gamma = 0,344$; $p < 0,001$) et d'autre part, entre le conflit travail-famille et le stress ($\gamma = 0,43$; $p < 0,001$). Le test de Bootstrap permet de repérer la valeur et la signification de l'effet indirect de la charge mentale sur le stress via le conflit travail famille ($\gamma = 0,148$; $p < 0,001$). Il reste à déterminer si la médiation est complète ou partielle, et ce, en regardant le lien direct entre la charge mentale et le stress après avoir contrôlé le conflit travail-famille ($\gamma = 0,148$; $p < 0,001$). Au vu des résultats, la **médiation est partielle et significative**. En conséquence, l'hypothèse **H1.1** est **validée** : le conflit travail-famille médiate la relation entre la charge mentale et le stress.

De même, les tests statistiques indiquent une relation très significative entre d'une part, la charge physique et le conflit travail famille ($\gamma = 0,242$; $p < 0,001$) et d'autre part, le conflit travail-famille et le stress ($\gamma = 0,43$; $p < 0,001$). La valeur de l'effet indirect de la charge physique sur le stress via le conflit travail-famille est de ($\gamma = 0,104$; $p < 0,001$). Le lien direct entre la charge physique et le stress après avoir introduit le médiateur est significatif ($\gamma = 0,077$; $p < 0,05$). Ces résultats signifient que la médiation est **partielle**. **L'hypothèse H1.2 est donc acceptée** : le conflit travail-famille médiate la relation entre la charge physique et le stress.

Quant à l'agression des clients, elle agit positivement sur le stress ($\gamma = 0,106$; $p < 0,01$). Toutefois, le lien entre l'agression verbale et le conflit travail-famille n'est pas significatif ($\gamma = 0,046$; $p > 0,05$). De même, l'effet indirect de cette variable sur le stress via le conflit travail-famille n'est pas significatif ($\gamma = 0,02$; $p > 0,05$), ce qui signifie que l'agression verbale influence directement le stress et non pas indirectement via le conflit travail-famille. En conséquence, l'hypothèse **H1.3 est rejetée** : le conflit travail-famille ne médiate pas la relation entre l'agression verbale des clients et le stress.

Les résultats de notre étude dans le secteur hôtelier indiquent que le conflit travail-famille médiate partiellement les relations entre la charge mentale et le stress psychologique d'une part, et la charge physique d'autre part (acceptation des hypothèses H1.1 et H1.2). Les personnels en contact dans ce secteur d'activité, confrontés à de fortes exigences de travail et plus particulièrement à de fortes charges de travail mentales et physiques, perdent de leurs ressources précieuses (énergie et temps) et deviennent incapables de répondre à leur rôle professionnel et familial, provoquant ainsi un conflit travail-famille. Ce conflit suscite une perte potentielle de ressources familiales, ce qui accroît le stress psychologique. Ces résultats sont cohérents avec ceux de la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll (1989) qui explique que le stress se développe lorsque les ressources de la personne sont menacées ou perdues. Ces résultats convergent avec ceux d'autres travaux dont la plupart portent sur l'épuisement professionnel, un déterminant du stress au travail. En effet, l'étude empirique menée dans le secteur hôtelier en Turquie conclut à un effet médiateur du conflit travail-famille entre les exigences de travail et plus précisément la charge de travail et l'épuisement professionnel (Karatepe et al., 2010). Ces conclusions abondent dans le sens d'autres travaux

menés dans d'autres secteurs d'activité. Par exemple, ceux de Barnett et al. (2012) indiquent que la relation entre les exigences du travail et la détresse psychologique est complètement médiatisée par le conflit travail famille. Ceux de Montgomery et al. (2006) identifient une médiation partielle du conflit travail-famille dans la relation entre la charge quantitative et émotionnelle de travail et la dépersonnalisation (dimension du burnout). Par ailleurs, nos résultats sont aussi conformes avec ceux d'autres recherches traitant des exigences élevées du travail, des faibles ressources et du conflit travail-famille (Geurts et al., 2003; Voydanoff, 2005 ; Yildirim et Aycan, 2008).

2.2.2. Le soutien social et le stress via le conflit travail-famille

Les résultats des traitements statistiques attestent d'une relation négative très significative entre le soutien du supérieur et le conflit travail-famille ($\gamma = -0,226$; $p < 0,001$). En revanche, ils dévoilent un effet positif entre le conflit travail-famille et le stress ($\gamma = 0,43$; $p < 0,001$). En ce qui concerne, l'effet indirect du soutien du supérieur sur le stress via le conflit travail-famille, il est significatif ($\gamma = -0,097$; $p < 0,001$). Il en est de même de l'effet direct du soutien du supérieur hiérarchique sur le stress, après avoir contrôlé le conflit travail-famille, variable médiatrice ($\gamma = -0,159$; $p < 0,001$). Ces résultats signifient que la médiation est **partielle**, ce qui nous conduit à **valider l'hypothèse H2.1** : le conflit travail-famille médiatise la relation entre le soutien social du supérieur hiérarchique et le stress.

Dans la même lignée, le soutien des collègues réduit le conflit travail-famille ($\gamma = -0,087$; $p < 0,01$). La valeur de l'effet indirect est significatif ($\gamma = -0,038$; $p < 0,01$). Finalement, la médiation est partielle puisque le lien direct entre le soutien des collègues et le stress reste significatif ($\gamma = -0,14$; $p < 0,001$) après avoir contrôlé le médiateur à savoir le conflit-travail-famille. En conséquence, l'hypothèse **H2.2 est vérifiée** : le conflit travail famille médiatise la relation entre le soutien social des collègues et le stress.

En conclusion, les résultats de notre enquête montrent que le conflit travail-famille médiatise les effets du soutien social apporté par le supérieur hiérarchique et/ou les collègues de travail sur le stress. Dans le même ordre d'idées, ils indiquent que le soutien social apporté par le manager de proximité et/ou les collègues réduit le stress conformément aux conclusions d'autres recherches (Bakker et al., 2005 ; Xanthopoulou et al., 2006).

Tableau 5 : Les résultats de l'analyse de bootstrap des effets directs et indirects des exigences et du soutien social sur le stress psychologique via le conflit travail-famille

Variables	Conflit travail-famille		Stress psychologique		
	γ	t	Γ	t	Effet indirect
Charge mentale	0,344***	7,518	0,219***	5,364	0,148***
Charge physique	0,242***	5,673	0,077*	2,081	0,104***
Agression verbale	0,046(ns)	1,155	0,106**	3,008	0,02(ns)
Soutien du supérieur	-0,226***	-5,462	-0,159***	-4,33	-0,097***
Soutien des collègues	-0,087*	-2,096	-0,14***	-3,796	-0,038*
Conflit travail-famille	-	-	0,43***	9,319	-

* Significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$; *** significatif à $p < 0,001$
 Les coefficients (γ) sont standardisés.

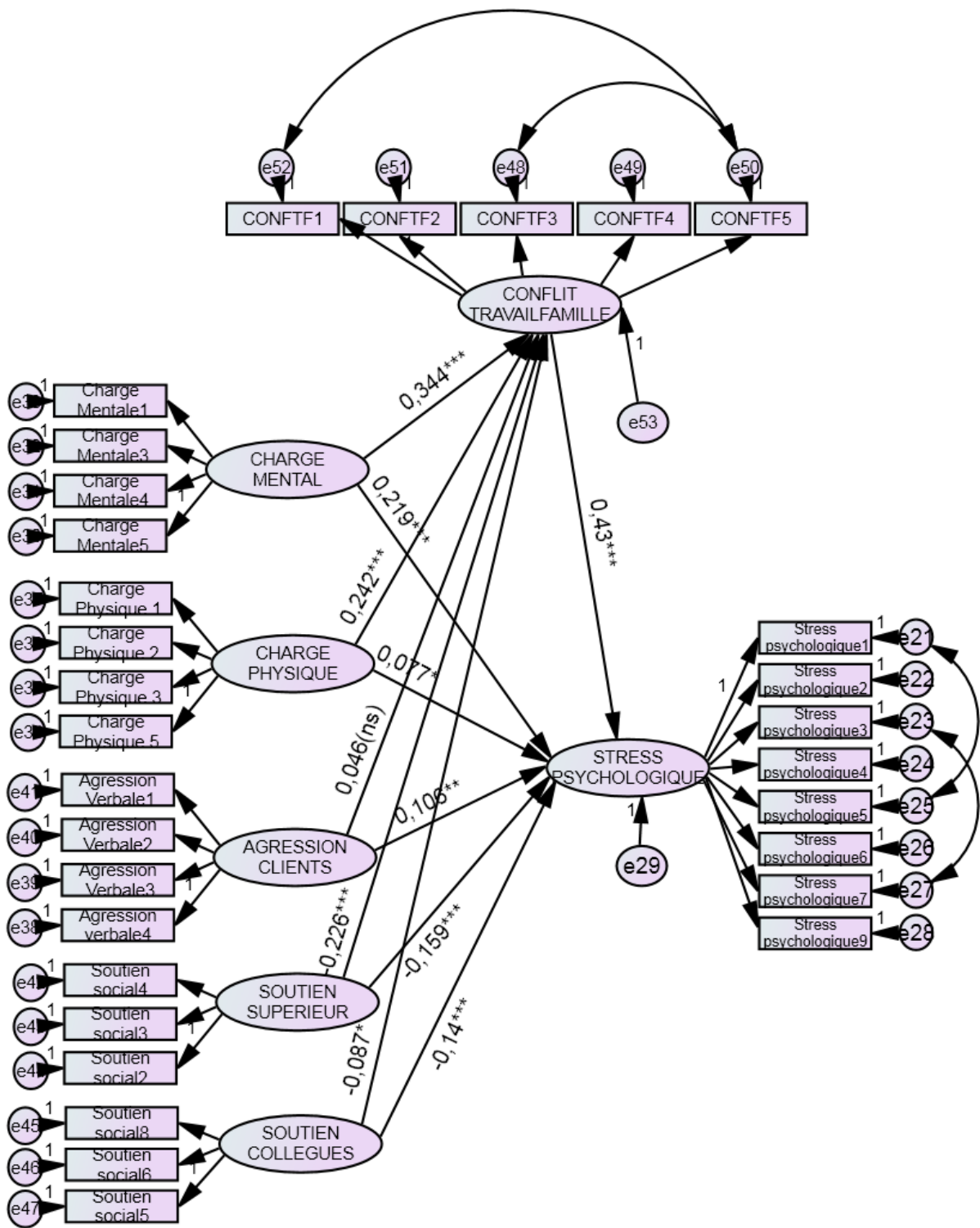


Schéma 2 : Modèle de recherche testé

Conclusion

Les résultats de cette recherche révèlent que le conflit travail-famille médiate d'une part, la relation entre les exigences de l'emploi (charge mentale et charge physique) et le stress psychologique et d'autre part, la relation entre les ressources de l'emploi en l'occurrence le soutien social apporté par le supérieur hiérarchique et les collègues de travail et le stress psychologique.

En conséquence, trois apports majeurs se dégagent de cette recherche. Premièrement, les études menées dans ce secteur d'activité, l'hôtellerie, sont très rares. Or dans ce secteur, les conditions de travail sont difficiles (Kim et al., 2007 ; Babin et Boles, 1998 ; Karatepe, 2008 ; Karatepe et Aleshinloye, 2009 ; Namasivayam et Zhao, 2007). Il serait donc judicieux de s'intéresser à ses effets sur la santé au travail de ses salariés. Deuxièmement, peu de chercheurs s'intéressent au conflit travail-famille et particulièrement à ses effets médiateurs entre les exigences de l'emploi et/ou les ressources de l'emploi et le stress. Les résultats de ce travail montrent la pertinence de s'intéresser au conflit travail-famille et contribuent à l'amélioration de la compréhension du stress au travail via le conflit travail-famille, en utilisant comme ancrage théorique, la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll. Enfin, sur un plan méthodologique, l'utilisation de la procédure de bootstrap dans le cadre des méthodes d'équations structurelles pour tester l'effet médiateur du conflit travail-famille apporte une meilleure estimation des effets médiateurs car elle tient compte des problèmes de multicollinéarité, de la nature des échelles, de la non normalité des distributions, des problèmes liés aux erreurs de mesure et de la taille de l'échantillon (El Akremi et Roussel, 2003).

Différentes implications managériales découlent des résultats de cette recherche. Compte tenu du lien potentiel entre le niveau de stress du personnel et la qualité du service proposée par l'entreprise hôtelière, il apparaît urgent d'engager de réelles réflexions au sein de ces organisations et de développer de réelles politiques de santé au travail, tout en améliorant les conditions de travail. A la lumière de nos résultats, il apparaît que le soutien social du supérieur hiérarchique et des collègues peut être considéré comme des ressources pertinentes pour réduire les effets négatifs des demandes de l'emploi sur le conflit travail-famille et par conséquent sur le stress psychologique.

Afin d'atténuer le conflit travail-famille, facteur de stress, les gestionnaires des ressources humaines doivent tenter de mettre en place des mesures facilitant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, d'autant plus que dans ce secteur d'activité les exigences du travail sont élevées. A ce propos, les travaux d'Ollier-Malaterre (2007) révèlent que les entreprises françaises ne sont pas aussi avancées que leurs homologues anglo-saxons dans la mise en place de pratiques d'harmonisation travail-hors travail (pratiques de family friendly). Par exemple, Chrétien et Létourneau (2006) proposent cinq catégories de mesures de conciliation travail-famille. Il s'agit de l'aide aux membres de la famille, des congés et avantages sociaux, de l'aménagement du temps de travail, de la gestion des carrières et de l'organisation du travail. La transformation du lieu de travail en lieu de vie peut également être une pratique utile pour les entreprises, « *Prendre un café avec un collègue d'un autre service n'est pas une perte de temps car l'information échangée peut se révéler un gain précieux source d'efficacité et de performance. La qualité de ces espaces favorise le sentiment de bien-être et un nouvel art de travailler ensemble* » (Dumas, 2008, p.99). Finalement, la délicate question de la vie personnelle des salariés ne peut désormais plus être négligée par les managers et les responsables des ressources humaines.

Par ailleurs, il convient de mentionner que cette recherche n'est qu'une étape dans la compréhension des relations entre les conditions de travail et le stress professionnel des

personnels en contact du secteur hôtelier, via le conflit travail-famille. Différentes pistes de recherche émergent afin de renforcer les connaissances sur ces relations. Par exemple, il serait judicieux d'analyser ces relations en tenant compte des différents métiers du secteur de l'hôtellerie (femmes de chambres, réceptionnistes, chefs de réceptions...) en optant pour une analyse multi-groupes, les contextes et les conditions de travail étant différentes par métier. De même, la prise en compte de l'allongement et de l'irrégularité des horaires en tant que variables modératrices permettraient d'affiner la compréhension des relations testées. Dans le même ordre d'idées, le management est-il identique dans un hôtel une étoile ? deux étoiles ? trois étoiles ? quatre étoiles voire cinq étoiles ? dans des hôtels franchisés ou indépendants ? Ces questions demeurent en suspens.

Bibliographie

- Abord de Chatillon E., Bachelard O. et Carpentier S. (2012), *Risques psychosociaux, santé et sécurité du travail : une perspective managériale*, Paris, Vuibert, collection recherche AGRH, 368p.
- Alis D., Dumas M., Poilpot-Rocaboy G. (2010), *Risques et souffrances au travail*, Paris, Dunod.
- Anderson S.E., Coffey B.S. et Byerly R.T. (2002), «Formal organizational initiatives and informal workplace practices: links to work-family conflict and job-related outcomes», *Journal of Management*, Vol. 28, N°6, p. 787-810.
- Babakus E., Yavas U. et Karatepe O.M. (2008), «The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions: A Study in the Turkish Hotel Industry » *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, vol. 9, n°4, 384-404.
- Babin B. et Boles J. (1998), «Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women», *Journal of marketing*, vol.62, n°, P.77–91.
- Bakker A.B., Demerouti E., Taris T., Schaufeli W.B. et Schreurs P. (2003), «A multi-group analysis of the Job Demands-Resources model in four home care organizations», *International Journal of Stress Management*, vol.10, n°1, p. 16-38.
- Bakker A.B., Demerouti, E. et Euwema M.C. (2005), «Job resources buffer the impact of job demands on burnout», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.10, n°2, p.170-180.
- Bakker A.B. et Geurts S. (2004), «Toward a Dual-Process Model of Work–Home Interference», Submitted for publication.
- Bakker A.B. et Demerouti E. (2007), «The Job Demands-Resources model: State of the art», *Journal of Managerial Psychology*, vol.22, n°3, p.309-328.
- Barnett R. C., Brennan R. T., Gareis K. C., Ertel K. A., Berkman L. F. et Almeida, D. M. (2012) «Expanding Conservation of Resources theory: Work-family conflict as a mediator». *Community, Work, and Family*. Vol.15 n° 2, p.131.
- Baron R.M. et Kenny D.A. (1986), «The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: conceptual, strategic, and statistical considerations», *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, n°6, p. 1173-1182.
- Bentler P.M. (1990), « Comparative fit indexes in structural models », *Psychological Bulletin*, vol.17, n°31, p.238-246.
- Blanch A. et Aluja A. (2012), «Social support (family and supervisor), work–family conflict, and burnout: Sex differences», *Human Relations*, vol. 65, n°7, p.811-833.
- Bouville G. (2009), «L'influence de l'organisation et des conditions de travail sur l'absentéisme. Analyse quantitative et étude de cas », *Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion*, Université de Rennes 1.

Bué J., Coutrot T., Hamon-Cholet S., Vinck L. (2007), « Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail », *Premières Informations et Premières Synthèses, Dares*, n°1.2, p.1-7.

Burke R. J. et Greenglass E. R. (1999), «Work-life congruence and work-life concerns among nursing staff», *Canadian Journal of Nursing Leadership*, vol.12, n°2, p.21–29.

Carrier-Vernhet A. (2012), « Le rôle de l'implication organisationnelle dans les modèles du burnout : une approche par la conservation des ressources », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université de Grenoble, 30 novembre.

Cézard M., Hamon-Cholet S. (1999, a), «Efforts et risques au travail en 1998 », *Premières Synthèses*, n°16.1. 18

Cézard M., Hamon-Cholet S. (1999, b), « Travail et charge mentale », *Premières Synthèses*, n° 27.1.

Chrétien L. et Létourneau I. (2006), « La gestion du travail en contexte de conciliation travail-famille », *Actes du Congrès AGRH*, Reims, 16 et 17 novembre.

Cleveland J.N., O'Neill J.W., Himelright J.L., Harrison M.M., Crouter A.C., et Drago R. (2007), «Work and family issues in the hospitality industry: perspectives of entrants, managers and spouses», *Journal of Hospitality & Tourism Research*, vol. 31, n° 3, p.275-298.

Commeiras N. et Georgescu I. (2012), « La pression à l'activité : une source de stress et d'épuisement professionnel ? un regard croisé entre le contrôle de gestion et la gestion des ressources humaines : le cas des enseignants-chercheurs en sciences de gestion », *Actes du XXIIème Congrès de l'AGRH*, Nancy, septembre.

Commeiras N., Loubès A. et Fournier C., (2009), « Les effets des tensions de rôle sur l'implication au travail : une étude auprès des managers de rayon », *Management International*, vol.13, n°4, p.73-88.

Dares (2012), « L'évolution des risques professionnelle dans le secteur privé entre 1994 et 2010: premiers résultats de l'enquête SUMER », N° 023.

Demerouti E., Bakker A.B., Nachreiner F. et Schaufeli W.B. (2001), «The Job Demands - Resources model of burnout», *Journal of Applied Psychology*, vol. 86, n°3, p.499-512.

Demerouti E., Bakker, A.B., Nachreiner F. et Schaufeli W.B. (2000), «A model of burnout and life satisfaction among nurses», *Journal of Advanced Nursing*, vol.32, n°2, p.454-464.

Demerouti E. et Bakker A.B. (2011), «The Job Demands–Resources model: Challenges for future research», *South African Journal of Industrial Psychology*, vol.37, n°2, p.1-9.

Dormann C. et Zapf D. (2004), «Customer-related social stressors and burnout». *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.9, n°1, p.61-82.

Dumas M. (2008), *Vie personnelle et vie professionnelle vers un nouvel équilibre dans l'entreprise ?* Editions EMS Management et Société.

Duxbury L.E., Higgins C.A et Lee C. (1994), « Work-Family Conflict. A Comparison by Gender, Family Type and Perceived Control », *In Journal of Family Issues*, Vol.15, n°3, p. 449-466.

Edwards J. R. Lambert L. S. (2007), «Methods for integrating moderation and mediation: A general analytical framework using moderated path analysis», *Psychological Methods*, vol. 12, n°1, p. 1-22.

El Akremi A. et Roussel P. (2003), « Analyse des variables modératrices et médiatrices par les méthodes d'équations structurelles : applications en GRH », *Actes du 14e congrès de l'Association Francophone de Gestion des Ressources Humaines*, Grenoble, p.1063-1096.

Faulkner B., Patiar A. (1997), «Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry», *Int. J. Hospitality Management*, vol.16, n°1, p. 99-117.

French J. R. P., Jr., Caplan R. D. et Harrison R. V. (1982), *The mechanisms of job stress and strain*. London: Wiley.

- Frone M., Yardley J.K et Markel K.S.(1997), « Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface», *Journal of Vocational Behavior*, vol. 50, n°2, p.145–167.
- Frone M.R., Russell M.et Cooper M.L.(1992), «Antecedents and outcomes of work–family conflict: Testing a model of the work–family interface», *Journal of Applied Psychology*, vol.77, n°1, p.65–78.
- Geurts S., Rutte C. et Peeters M. (1999), «Antecedents and consequences of work–home interference among medical residents», *Social Science & Medicine*, vol.48, n°9, p.1135–1148.
- Geurts S .A.E., Kompier M.A.J., Roxburgh S., Houtman I.L.D.(2003), «Does work–home interference mediate the relationship between workload and well-being? », *Journal of Vocational Behavior* , vol.63 , n°3, p.532–559.
- Grandey A. A. et Cropanzano R. (1999) «The Conservation of Resources Model Applied to Work – Family Conflict and Strain». *Journal of Vocational Behavior*, vol.54, n°2, p.350-370.
- Grandey A.A., Kern J.H. et Frone M.R. (2007), «Verbal abuse from outsiders versus insiders: comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 12, n°1, p. 63-79.
- Grandey A.A., Dickter D.N. et Sin H-P. (2004), «The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees», *Journal of Organizational Behavior*, vol. 25, n°3, p. 397-418.
- Grzywacz J. G., T. A. Arcury A. Marín L. Carrillo B. Burke M. L. Coates et S. A. Quandt. (2007), «Work-family conflict: Experiences and health implications among immigrant Latinos», *Journal Applied of Psychology*, vol.92, n°4, p.1119-1130.
- Haines V.A., Hurlbert J.S. et Zimmer C. (1991), «Occupational stress, social support, and the buffer hypothesis», *Work and Occupations*, vol.18, n°2, p. 212-35.
- Hakanen J.J., Bakker A.B. et Schaufeli W.B. (2006), «Burnout and work engagement among teachers», *Journal of School Psychology*, vol. 43, n°6, p. 495-513.
- Halbesleben J. R. B.et Buckley R. M. (2004), «Burnout in organizational life», *Journal of Management*, vol.30, n°6, p.859–879.
- Hayes A. F. (2009), «Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium», *Communication Monographs*, vol.76, n°4, p.408-420.
- Haynes P.et Fryer G. (2000), «Human resources, service quality and performance: a case study», *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.12, n°4, p.240-248.
- Hobfoll S.E. (1989), «Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress», *American Psychologist*, vol.44, n°3, p.513-524.
- Hobfoll S.E. (2001), «The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory», *Applied Psychology: An International Review*, vol. 50, n°3, p. 337-421.
- Hobfoll S.E. (1998), *Stress, Culture, and Community: The Psychology and Philosophy of Stress*. New-York: Plenum Press.
- Janssen P.M., Peeters M.C.A., De Jonge J., Houkes I. et Tummers G.E.R. (2004), «Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work-home interference», *Journal of Vocational Behavior*, vol.65, p.411-429.
- Johnson, J.V. and Hall, E.M. (1988), «Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population», *American Journal of Public Health*, vol. 78, p. 1336-1342.
- Joreskog K.Get Sorbom D. (1993), *Lisrel 8 : Structural Equation Modeling with the Simplis Command Language*, Moresville, III: Scientific Software.
- Karasek R.A. (1979), «Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign», *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, n°2, p.285-308.

- Karatepe O.M. et Kilic H., (2007), «Relationships of supervisor support and conflicts in the work–family interface with the selected job outcomes of frontline employees», *Tourism Management*, vol.28, n°1, p. 238–252.
- Karatepe O.M. (2008), *Work-family conflict and facilitation: implications for hospitality researchers*, Handbook of Hospitality Human Resources Management, Oxford: Butterworth, Heinemann, Elsevier, pp. 237-264.
- Karatepe O.M. et Bekteshi L. (2008), «Antecedents and Outcomes of Work-Family Facilitation and Family-Work Facilitation among Frontline Hotel Employees, » *International Journal of Hospitality Management*, vol.27, n°4, p.517-28.
- Karatepe O.M., Sokmen A, Yavas U et Babakus E. (2010), «Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects», *E&M Economie & Management*, vol.13, n°4, p.61-72.
- Karatepe O.M. et Aleshinloye K.D. (2009), «Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria», *International Journal of Hospitality Management*, vol.28, n°3, p.349-58.
- Karatepe, O. M. et Uludag O. (2008), «Supervisor Support, Work-Family Conflict, and Satisfaction Outcomes: An Empirical Study in the Hotel Industry», *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, vol.7 , n°2, p.115-34.
- Karatepe O.M., Yorganci I., et Haktanir M. (2009), «Customer verbal aggression among hotel employees», *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.21, n°6, p.713.733.
- Khan R.L., Wolfe D., Quinn R., Snoek J. et Rosenthal J.D., (1964), *Organizational Stress: studies in role conflict and ambiguity*, New York, John Willey & Sons Inc, 360 p.
- Kim H.J., Shin K.H., Umbreit W.T. (2007), «Hotel job burnout: the role of personality characteristics», *International Journal of Hospitality Management*, vol.26, n°2, p.421–434.
- Kirchmeyer C. (1992), «Non work participation and work attitudes: A test of scarcity vs. expansion models of personal resources», *Human Relations*, vol.45, n°8, p.775-795.
- Lacaze D (2010), « L'intégration dans l'entreprise des jeunes à faible capital scolaire : un processus d'ajustement mutuel », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, n°75, p.16-29.
- Law J., Pearce P.L. et Woods B.A. (1995), «Stress and coping in tourist attraction employees», *Tourism Management*, vol.16, n°4, p.277-284.
- Lazarus R.S. et Folkman S. (1984), *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer.
- Lee R.T. et Ashforth B.E. (1996), «A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout», *Journal of applied psychology*, vol. 81, 123-133.
- Lemyre L. Tessier R. Fillion L. (1990), *La Mesure du stress psychologique: manuel d'utilisation*. Québec, Editions Behaviora.
- Lewig K.A. et Dollard M.F. (2003), «Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 12, n°4, p. 366-392.
- Lo K. et Lamm F. (2005), «Occupational Stress in the Hospitality Industry – An Employment Relations Perspective», *New Zealand Journal of Employment Relations*, vol. 30, n°1, p. 23.
- MacKinnon D.P., Lockwood C.M., Hoffman J.M., West S.G. et Sheets V. (2002), «A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects», *Psychological Methods*, vol. 7, p. 83-104.
- Mansour S (2012), « L'influence des conditions de travail sur le stress professionnel du personnel en contact avec la clientèle : Le cas du secteur hôtelier en Syrie, *Actes du XXIIIème Congrès de l'AGRH*, Nancy, septembre.
- Moisson V. (2008), «Quand les déséquilibres occasionnent le stress : les conséquences individuelles et organisationnelles », *Thèse de doctorat en sciences de gestion*, Université d'Aix-Marseille III-IAE d'Aix.

- Moisson V., Fuhrer C. et Cucchi A. (2010), « Les déterminants du stress et de l'épuisement professionnel : le rôle de l'environnement relationnel », Actes du XXIème Congrès de l'AGRH, St Maloo, 17 au 19 novembre.
- Montgomery A. J., Panagopolou E., Wildt M. D., Meenks E. (2006). «Work-family interference, emotional labor and burnout», *Journal of Managerial Psychology*, vol.21, n°1, p.36-51.
- Montgomery A.J., Peeters M.C.W., Schaufeli W.B. et Den Ouden M. (2003), «Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with burnout and engagement», *Anxiety, Stress & Coping*, vol.16, p.195-211.
- Namasivayam K. et Zhao X. (2007), «An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationship between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India», *Tourism Management*, vol.28, n°5, p.1212-1223.
- Netmeyer R.G., Boles J.S. et Mcmurrian R. (1996), «Development and validation of Work family conflict and family-work conflict scales», *Journal of Applied Psychology*, vol.81, n°4, p. 400-410.
- Neveu J.-P. (2007), «Jailed resources: conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards», *Journal of Organizational Behavior*, vol.28, n°1, p.21-42.
- Neveu J.P. (2006), «Stress et épuisement professionnel», in J. Allouche (coord.) *Encyclopédie des Ressources Humaines*, ed. Vuibert, p.1421-1425.
- Niedhammer I., Chastang J.F., Gendrey L., David S. et Degioanno S. (2006), « Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du "Job Content Questionnaire" de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER ». *Santé Publique*, vol.18, p.413-427.
- Ollier-Malaterre A. (2007), « Gestion du hors-travail et relation Individu/Organisation : pertinence et efficacité des pratiques d'harmonisation travail - hors-travail, aux Etats-Unis, au Royaume- Uni et en France », *Thèse Doctorat, CNAM & ESSEC*.
- Peeters M.C.W., Montgomery A.J., Bakker A.B. et Schaufeli W.B. (2005), « Balancing work and home: how job and home demands are related to burnout? », *International Journal of Stress Management*, vol.12, n°1, p. 43-61.
- Pleck J. H., Staines G. L. et Lang L. (1980), «Conflicts between work and family life», *Monthly Labor Review*, vol.103, n°3, p.29-32.
- Preacher K. J. et Hayes A. F. (2004), «SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models», *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, vol. 36, p. 717-731.
- Preacher K. J. et Hayes, A. F. (2008), «Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models», *Behavior Research Methods*, vol.40, p. 879-891.
- Preacher K. J. et Selig, J. P. (2012), «Advantages of Monte Carlo confidence intervals for indirect effects», *Communication Methods and Measures*, vol.6, p.77-98.
- Reynolds K.L. et Harris L.C. (2006), «Deviant customer behavior: an explanation of frontline employee tactics», *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 14 , n°2, p. 95-111.
- Rucker D. D., Preacher K. J., Tormala Z. L. et Petty R. E. (2011), «Mediation analysis in social psychology: Current practices and new recommendations», *Social and Personality Psychology Compass*, vol.5, n°6, p.359-371.
- Saint-Onge S., Renaud S., Guérin G. et Caussignac E. (2002), « Vérification d'un modèle structurel à l'égard du conflit travail – famille », *Relations Industrielles*, vol. 57, n° 3, pp. 491-516.
- Schaufeli W. et Enzmann D. (1998), *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*, Taylor and Francis, London.

- Schaufeli W.B. et Bakker A.B. (2004), «Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study», *Journal of Organizational Behavior*, vol. 25, p. 293-315.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. et Van Rhenen, W. (2009), «How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism», *Journal of Organizational Behavior*, vol.30, p.893-917.
- Schuldt B. et Totten J. (1994), «Electronic Mail versus Mail Survey Response Rates», *Marketing Research*, vol.6, p.36-39.
- Selye H. (1956), *The stress of life*, New York, McGraw-Hill.
- Siegrist J. (1996), «Adverse health effects of high-effort / low-reward conditions», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.1, p. 27-41.
- Siegrist J. (1996), «Adverse health effects of high-effort / low-reward conditions», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.1, p. 27-41.
- Thomas L. T. et Ganster D. C. (1995), «Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective», *Journal of Applied Psychology*, vol.80, n°1, p.6-15.
- Thompson B. M., Kirk A. et Brown D.F. (2005), «Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen», *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, vol.21., n°3, p.199-207.
- Van Der Doef M. et Maes S. (1999), «The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being : a review of 20 years of empirical research», *Work & Stress*, vol.13, n°2, p.87-114.
- Voydanoff P. (1988), «Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict», *Journal of Marriage and the Family*, vol.50, p.749-761.
- Voydanoff P. (2004), «The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation», *Journal of Marriage and Family*, vol.66, p.398-412.
- Voydanoff, P. (2005), «Consequences of boundary-spanning demands and resources for work-to-family conflict and perceived stress», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.10, n°4, p.491-503.
- Wadsworth L. et Owens B. (2007), «The effects of social support on work-family enhancement and work-family conflict in the public sector», *Public Administration Review*, vol.67, n°1, p.75-87.
- Williams J. et MacKinnon D. P. (2008), «Resampling and distribution of the product methods for testing indirect effects in complex models», *Structural Equation Modeling*, vol.15, p.23-51.
- Xanthopoulou D., Bakker A. B., Demerouti E. et Schaufeli W. B. (2007), «The role of personal resources in the job demands-resources model», *International Journal of Stress Management*, vol.14, p.121-141.
- Yavas U., Babakus, E., et Karatepe O.M. (2008), «Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict: Does gender matter? », *International Journal of Service Industry Management*, vol.19, n°1, p.7-31.
- Yildirim D, Aycan Z. (2008), «Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey», *International Journal of Nursing Studies*, vol.45, p.1366-1378.