

Journée scientifique du 5 juin 2015

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

Nathalie Commeiras - Professeur des Universités

Sari Mansour - Doctorant

Université de Grenoble Alpes et Université de Montpellier

Equipes de recherche CERAG-UMR/CNRS et MRM

Introduction

- Détérioration des conditions de travail dans le secteur hôtelier (Karatepe, 2008; Namasisivayam et Zao, 2007; Kim et al. 2007)
 - Allongement et irrégularité des horaires de travail
 - Tensions de rôle renforcées (excès de charge de travail, conflit de rôle)
 - Difficultés à concilier vie professionnelle – vie familiale...



Question de recherche

- Quels sont les effets des conditions de travail sur le stress professionnel au travers du conflit travail-famille dans le secteur hôtelier ?



Plan de la présentation

- Les effets des conditions de travail sur le stress professionnel via le conflit travail-famille : une revue de la littérature
- Etude empirique menée auprès des personnels en contact dans le secteur hôtelier

Définitions des concepts et tendances générales de la littérature

Les **conditions de travail** (Bakker et Demerouti, 2007) :

- Les **exigences de l'emploi** : la charge physique et la charge mentale de travail y compris l'agression verbale
- Les **ressources de l'emploi** : le soutien social apporté par le supérieur hiérarchique immédiat et par les collègues de travail

Le **conflit travail – famille**

« la perception que les exigences d'un rôle interfèrent sur la performance de l'autre rôle » (Greenhaus et al., 2006)

Éléments de définition du stress : différentes approches

- **Approche transactionnelle** : les travaux de Lazarus et Folkman (1984), de Siegrist (1996)
 - « la tension résultant de l'interaction entre la personne et son milieu qui apparaît lorsque les exigences de l'environnement sont perçues par la personne comme excédent ses capacités individuelles » (Lazarus et Folkman, 1984)

- **Approche interactionniste** : le modèle de Kasarek (1979), le modèle d'ajustement personne-environnement de French et al. (1982)
 - « Incompatibilité entre les caractéristiques et les attentes de la personne et les éléments de l'environnement qui sont à l'origine du stress »

- **La théorie des ressources** d'Hobfoll (1989)
 - « une réaction à l'environnement dans lequel il y a (1) la menace d'une perte de ressources, (2) la perte nette de ressources ou (3) un manque de gain de ressources suite à un investissement important de ressources »

Revue de la littérature

- **Exigences de travail et stress professionnel : le conflit travail-famille, une variable médiatrice ?**
 - Des études montrent **l'effet médiateur du conflit travail-famille entre les exigences de l'emploi et l'épuisement professionnel** (Bakker et Geurts, 2004; Geurts et al., 1999; Stephens et al., 1997...)
 - Identification des **facteurs de stress dans le secteur hôtelier** (Lo et Lamm, 2005; Cleveland et al., 2007; Grandey et al., 2007; Reynolds et Haaris, 2006; Dormann et Zapf, 2004...)
 - **Conflit travail – famille très rarement pris en compte** dans les recherches menées dans ce secteur

Revue de la littérature

- **Soutien social et stress professionnel : le conflit travail-famille, une variable médiatrice ?**
 - **Le soutien social réduit le stress au travail** (Bakker et al., 2005; Xanthopoulou et al., 2006...)
 - **Le soutien social réduit le conflit travail-famille** (Anderson et al., 2002; Voydanoff, 2004; Wadsworth et Owens, 2007...)
 - Effet médiateur du conflit travail-famille entre le soutien social et le stress **non étudié**
 - **Le secteur hôtelier, un secteur très peu étudié** par les chercheurs (Karatepe et al., 2010)



Hypothèses de recherche

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

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

Etude empirique menée auprès des personnels en contact: Echantillon

Secteur d'activité	Hôtellerie
Taille	648
Classement hôtel (en %)	0 à 1 étoile : 2% ; 3* : 17,4% ; 4* : 43,2% ; 5* : 31,2%
Type d'hôtel (en%)	Chaîne hôtelière : 56 % ; Hôtel indépendant : 44 %
Sexe (en %)	Femme : 59,1% ; Homme : 40,9%
Age (en %)	Moins de 20 ans: 1,7%; 20 à 30 ans: 60,8% ; 31 à 40 ans: 29,3% ; 41 à 50 ans : 5,4% ; plus de 50 ans : 2,8%
Type de contrat de travail (en %)	CDD : 14,5% ; CDI : 85,5%
Catégories hiérarchiques (en %)	Chef de rang : 7,3% ; Chef de réception : 15,7% ; Concierge : 7,7% ; Femme de chambre : 8,3% ; Gouvernante d'étage : 9,3%; Maître d'hôtel : 9,4% ; Réceptionniste : 37%; Réceptionniste de nuit : 5,2%
Temps travaillé par semaine (en %)	Moins de 35h : 4,3%; 35 et 39h : 22,1% ; 40 et 44h : 32% ; 45 et 50h : 17,6% ; plus de 50h : 24,4%

Etude empirique : opérationnalisation des concepts

Concepts	Echelles	Moyenne	Ecart Type	Alpha de Cronbach	Rhô de Joreskog
-Demande psychologique	Karasek (1998)	3,924	0,72	0,90	0,86
-Charge physique	Karasek (1998)	3,132	1,19	0,88	0,885
-Agression verbale	Dormann et Zapf (2004)	3,039	1,13	0,90	0,91
-Conflit travail famille	Netmeyer et al. (1986)	3,69	1,108	0,89	0,9
-Soutien du supérieur	Niedhammer et al. (2006)	3,11	1,24	0,91	0,91
Soutien des collègues	Niedhammer et al. (2006)	3,61	0,92	0,83	0,83
Stress professionnel	Lemyre et Teissier (2002)	3,34	1,05	0,93	0,93

Opérationnalisation : Analyse confirmatoire

Indices Concepts	RMSEA	NFI	CFI	AGFI	χ^2/dl
Demande psychologique	0,038	0,99	0,99	0,98	1,944
Charge physique	0,00	0,999	1	0,997	0,396
Agression verbale	0,053	0,996	0,997	0,975	3,5
Soutien social	0,056	0,989	0,993	0,968	2,517
Conflit travail-famille	0,042	0,99	0,998	0,98	1,934
Stress	0,023	0,99	0,997	0,98	2,5

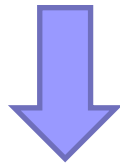
Résultats des effets directs et indirects des exigences et du soutien social sur le stress professionnel via le conflit travail-famille

Concepts	Conflit travail-famille		Stress professionnel		Effets indirects
	Effets directs				
	γ	t	γ	t	
Demande psychologique	0,48***	9,947	0,291***	6,952	0,244***
Charge physique	0,418***	8,648	0,185***	4,745	0,239***
Agression verbale	0,249***	5,785	0,18**	5,14	0,171***
Soutien du supérieur	-0,371***	-8,63	-0,25***	-6,866	-0,194***
Soutien des collègues	-0,264***	-5,957	-0,219***	-6,049	-0,156***
Conflit travail-famille	-	-	0,648***	16,178	-

Conclusion : les apports de la recherche

- Peu d'études sur les personnels en contact dans le secteur hôtelier
- Peu de chercheurs s'intéressent au conflit travail-famille et particulièrement à ses effets médiateurs entre les exigences de travail et/ou les ressources de travail et le stress

Il apparaît urgent d'engager de réelles réflexions au sein des organisations du secteur hôtelier et de développer de réelles politiques de santé au travail.



Agir sur les **conditions de travail, le soutien social et le conflit travail-famille** constituent des voies d'action à privilégier.

Préconisations managériales : des exemples

- Mieux gérer les temps professionnels pour réduire le conflit travail famille
 - des plannings stables et connus à l'avance
 - Mettre en place un soutien financier ou un réseau (nourrices, filles au pair ...) pour faciliter la gestion des horaires décalés
 - Une vigilance à l'alternance des rythmes du matin et du soir...
- Former le personnel en contact à la gestion des incivilités des clients
- Développer l'autonomie des personnels en contact
- Transformer le lieu de travail en lieu de vie...
- Développer le soutien social (N+1 et collègues de travail)



Conclusion : Prolongements de la recherche

Tenir compte des différents métiers du secteur de l'hôtellerie (femmes de chambre, réceptionnistes, chefs de réception...)

Tenir compte des types d'hôtel (une étoile, deux étoiles, trois étoiles...)