

La satisfaction professionnelle, une ressource pour le stress entrepreneurial

Yosr Ben Tahar

Université Montpellier I, Montpellier Recherche Management, Labex entreprendre

Yosr.bentahar@gmail.com

Résumé :

Le processus entrepreneurial présente différentes retombées, parmi elles se trouve la satisfaction professionnelle. Elle est considérée comme une conséquence qui contribue à compenser les effets négatifs associés à l'entrepreneuriat. Les entrepreneurs reconnaissent que leur contexte professionnel est éprouvant et qu'il les amène à vivre des épisodes de stress professionnel. La satisfaction professionnelle peut représenter une ressource capable de réduire les effets exercés par les demandes professionnelles. Ces dernières englobent les stressés issus du contexte de travail. Elles sont fortement associées à l'épuisement émotionnel. Les tensions de rôles font partie des demandes professionnelles pertinentes chez les entrepreneurs. L'objectif de cette étude est d'explorer le potentiel de la satisfaction professionnelle en tant que ressource entrepreneuriale. Quatre hypothèses sont formulées pour y répondre. L'hypothèse centrale est celle de la modération exercée par la satisfaction sur les effets des tensions de rôles sur l'épuisement émotionnel. Les trois autres hypothèses sont celles qui représentent les effets induits par le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sur l'épuisement émotionnel de l'entrepreneur.

Une enquête en ligne rassemblant 280 entrepreneurs en France a été réalisée pour étudier les relations entre les stressés de rôles et l'épuisement émotionnel. Les résultats permettent de valider les hypothèses selon lesquelles le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles conduisent à l'épuisement émotionnel. L'hypothèse de modération exercée par la satisfaction professionnelle n'est que partiellement validée. Cette relation se confirme dans l'interaction entre l'ambiguïté de rôles et la satisfaction professionnelle. La satisfaction professionnelle n'est donc pas la ressource principale responsable de lutte contre le stress entrepreneurial et ses conséquences. Son importance pourrait se trouver dans l'alimentation d'autres ressources qui auraient un pouvoir modérateur plus important.

Les tensions de rôles et l'épuisement émotionnel sont des conséquences néfastes du processus entrepreneurial. Ils peuvent entraver son avancée mais aussi réduire les retombées positives qu'il peut porter. La satisfaction professionnelle en tant que ressource entrepreneuriale ne parvient pas à réduire les effets portés par le stress professionnel. À ce niveau les résultats soutiennent l'idée selon laquelle le contexte professionnel des entrepreneurs affecte négativement leur état de santé. Néanmoins, ils n'explicitent pas clairement le rôle de ressource de la satisfaction professionnelle. De plus, d'autres recherches intégrant d'autres ressources potentielles sont nécessaires.

Mots-clés : stress de rôles, épuisement émotionnel, satisfaction professionnelle

La satisfaction professionnelle, une ressource pour le stress entrepreneurial

Introduction

Les risques psychosociaux émanant de l'environnement de travail occupent une place de plus en plus importante dans la recherche. Le temps passé dans le travail, l'engagement professionnel et l'accomplissement à travers le travail sont des éléments qui alimentent ces risques. Les entrepreneurs sont des individus qui s'engagent dans un projet professionnel particulier. Ils investissent beaucoup de temps et d'énergie à l'accomplissement de ce projet.

L'interaction entre l'individu et l'environnement professionnel peut être néfaste pour l'individu et l'organisation dans laquelle il évolue. Le rôle de l'entrepreneur est central dans la création, le développement et le maintien de l'entreprise. Il assume plusieurs rôles pour accomplir les tâches qui lui incombent. Plusieurs études mettent en avant le risque associé à cet engagement. Par exemple certains notent que l'isolement et le sur-engagement au détriment de la vie familiale et sociale peut être un risque fort chez l'entrepreneur (Boyd et Gumpert, 1983; Gumpert et Boyd, 1984). D'autres insistent sur les risques qui planent sur la santé des entrepreneurs en relation avec leurs conditions de travail (Buttner, 1992 ; Lewin-Espetein et Yuchtman-Yaar, 1991). Pourtant, l'idée dominante dans la littérature entrepreneuriale est que l'entrepreneur profite de plusieurs ressources capables d'inhiber les effets négatifs portés par l'environnement professionnel. Parmi ces inhibiteurs, la satisfaction professionnelle se dégage comme une caractéristique particulière au travail de l'entrepreneur. D'ailleurs, pour confirmer le rôle primordial de la satisfaction professionnelle, les recherches ont tenté de différencier les entrepreneurs d'autres catégories de travailleurs. Les résultats ne sont pas concluants et Tetrick et coll. (2000) montrent que les différences retrouvées dans les études précédentes ne sont pas significatives. Malgré l'intérêt et l'effet positif que peut avoir la satisfaction professionnelle pour expliquer la résistance et la persistance des entrepreneurs, elle est sujette aux effets négatifs des stressseurs professionnels. Il est donc nécessaire de questionner la capacité de la satisfaction professionnelle à réduire ou inhiber les effets négatifs de ces stressseurs.

L'objectif de cette étude est d'explorer le rôle modérateur de la satisfaction professionnelle. Ce rôle se joue entre les stressseurs de rôles et l'épuisement émotionnel. Les stressseurs de rôles sont directement issus des interactions entre l'entrepreneur et les parties prenantes de l'entreprise mais

aussi les attentes personnelles des entrepreneurs et leur capacité à accomplir les objectifs fixés. L'épuisement émotionnel, quant à lui, renvoie à l'érosion qui peut découler des situations professionnelles hautement exigeantes. L'épuisement émotionnel est une dimension centrale dans le burnout. Ce dernier représente la manifestation de plusieurs symptômes exprimant la dégradation de l'état de santé mentale et physique des travailleurs. Il est associé à la baisse de la performance professionnelle. Dans le cas des entrepreneurs, les conséquences de ce syndrome peuvent se répercuter directement et indirectement sur la survie et le développement de l'entreprise.

1. La satisfaction, modératrice des effets du stress professionnel

La satisfaction professionnelle est généralement rattachée à une composante émotionnelle. Elle peut être définie comme étant « un état émotionnel plaisant ou positif résultant de l'auto-évaluation du travail ou de l'expérience professionnelle » (Locke, 1976, p. 1300). Spector (1997) la présente comme l'expression de ce que pensent les travailleurs de leur emploi et de ses différents aspects. Les résultats d'études antérieures tendent à montrer que la performance est affectée par la satisfaction professionnelle (Judge et al., 2001 ; Chen et Spector, 1992 ; Spector, 1997). D'ailleurs, Millan et coll. (2013) avancent qu'elle contribue à la productivité et à la croissance de l'entreprise.

Cooper et Artz (1995) estiment que la satisfaction professionnelle est une mesure fondamentale du succès de l'entrepreneur. Un certain nombre de recherches s'intéressent à comparer le niveau de satisfaction professionnelle entre les entrepreneurs et les autres types de travailleurs. Certains montrent que les entrepreneurs présentent plus de satisfaction professionnelle que d'autres travailleurs (Naughton, 1987 ; Jamal, 1997 ; Eden, 1975) et d'autres ne trouvent pas de différences significatives. Toutefois, leurs résultats ont été remis en question par Tetrick et al. (2000) ainsi que Lange (2012) notamment sur l'ampleur des différences et leur significativité. De manière générale, les résultats tendent à montrer qu'il n'y a pas de différences entre les entrepreneurs et d'autres travailleurs sur le plan de la satisfaction professionnelle.

Le processus entrepreneurial produit des conséquences matérielles et d'autres non matérielles. La satisfaction professionnelle affecte le succès entrepreneurial qui à son tour affecte la motivation entrepreneurial et la performance des entreprises (Reijonen et Komppula, 2007). Les retombées immatérielles de l'entrepreneuriat, telles que la satisfaction sont plus motivantes que celles matérielles (Alstete, 2008). Les entrepreneurs considèrent qu'elles permettent de compenser les effets négatifs associés au processus entrepreneurial tels que la surcharge de travail, les risques assumés, le manque de bénéfices et le stress professionnel (Alstete, 2008).

Étant donné que l'entrepreneuriat est physiquement et mentalement exigeant pour les entrepreneurs (De Vries, 1985 ; Hisrich, Langan-Fox et Grant, 2007), la satisfaction professionnelle devrait jouer un rôle dans la réduction des effets néfastes de l'entrepreneuriat. Cette explication corroborerait les arguments ainsi que les résultats montrant que les entrepreneurs souffrent moins de stress et présentent un meilleur état de santé que d'autres travailleurs. Des recherches menées sur les salariés montrent que la satisfaction professionnelle modère la relation entre les tensions de rôles et leurs effets. Les tensions de rôles sont associées au développement du burnout, syndrome d'épuisement professionnel, et particulièrement à la dimension épuisement émotionnel.

1. 1. Une lecture en termes de demandes et de ressources pour l'épuisement émotionnel

L'épuisement émotionnel est défini comme étant la conséquence de tensions physiques, affectives et cognitives intenses (Bacharach et al., 1994). Il fait référence à l'épuisement des ressources émotionnelles en réaction à un environnement professionnel hautement exigeant en demandes. Il ressemble à la réaction du stress comme la fatigue, la dépression liée au travail, les plaintes psychosomatiques et l'anxiété (Buunk et al., 1998 ; Kahn et Byosièrè, 1992). L'environnement professionnel des entrepreneurs est reconnu comme étant porteur d'un certain nombre de stresseurs. Plusieurs auteurs pointent leur existence et le risque qu'ils peuvent représenter pour la santé des entrepreneurs (Buttner, 1992 ; Lewin-Espetein et Yuchtman-Yaar, 1991 ; Gumpert et Boyd, 1984).

Demerouti et al. (2001) s'inspirent de la théorie de conservation des ressources (Hobfoll, 1989) pour décrire le développement du burnout dont la dimension centrale est l'épuisement émotionnel (Cordes et Dougherty, 1993 ; Lee et Ashforth, 1993). Des demandes trop exigeantes, ou le manque de ressources conduisent à l'épuisement émotionnel. Les demandes font référence « aux aspects physiques, sociaux et organisationnels du travail qui nécessitent des efforts physiques ou mentaux et qui sont ainsi associés à certains coûts physiologiques et psychologiques » (Demerouti et al., 2001). Les ressources professionnelles réfèrent aux aspects physiques, psychologiques, sociales et organisationnels du travail. Selon Demerouti et al. (2001) et Bakker et Demerouti (2008), les ressources professionnelles réduisent les demandes et facilitent l'accomplissement des objectifs professionnels. Leur rôle est d'être des moyens de répondre aux demandes, elles sont donc les éléments à investir pour maintenir la motivation et l'engagement (Bakker et al., 2003 ; Demerouti et al., 2009).

Les tensions de rôles, étant que stressseurs entrepreneuriaux, représentent les demandes professionnelles qui concourent à épuiser les ressources. Par contre, la satisfaction professionnelle, fortement valorisée par les entrepreneurs, joue le rôle de ressources professionnelles. Les ressources sont acceptées comme étant des facteurs de motivation et d'engagement alors que des demandes excessives peuvent conduire à un mauvais état de santé et la perte d'énergie (Bakker et al., 2003 ; Demerouti et al., 2009). La confirmation de la satisfaction professionnelle en tant que ressource permet d'expliquer comment les entrepreneurs parviennent à faire face au stress professionnel auquel ils sont confrontés. Les recherches sur le niveau de stress et l'état de santé, mentale et physique, ne parviennent pas à fournir des résultats cohérents. Certains montrent que les entrepreneurs rapportent moins de stress et une meilleure santé (Stephan et Roesler, 2010) alors que d'autres montrent qu'il n'y a pas de différences ou trouvent des résultats opposés (Benavides et al., 2000 ; Parslow et al., 2004).

1. 2. Les tensions de rôles épuisent les ressources du travailleur

L'étude du stress professionnel dans le cadre entrepreneurial ne fait pas l'objet d'un grand nombre de recherche. Certaines études mobilisent des outils développés et confirmés dans le contexte salarial. Le manque de résultats significatifs et cohérents remet en cause les conceptions auxquelles ils font appel. Pour palier au manque d'adéquation de certaines théories du stress, la théorie du rôle est avancée comme une alternative possible. La pertinence de cette alternative est discutée dans de rares publications dont la plus récente est celle proposée par Wincent et Örtqvist (2006a). Les auteurs passent en revue plusieurs stressseurs de rôles possibles et retiennent les trois les plus fréquemment utilisés. Les résultats qu'ils obtiennent confirment la pertinence des tensions de rôles comme stressseurs issus du contexte entrepreneurial (Wincent et Örtqvist, 2006b).

Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont des stressseurs de rôles dont les relations avec la satisfaction professionnelle et l'épuisement émotionnel sont établies dans le contexte salarial. Le conflit de rôles est défini comme la conséquence de demandes de rôle simultanées et incompatibles. Elles font référence aux attentes de rôles renvoyées par l'interaction avec les membres de l'environnement de travail (Kahn et al, 1976). Des attentes peu claires ou dont la réalisation n'est pas possible par manque d'informations conduisent à l'ambiguïté de rôles. Les attentes renvoyées à l'entrepreneur peuvent ne pas pouvoir être réalisées dans le temps imparti. Cette situation est caractéristique de la surcharge de rôle. Elle est directement influencée par l'environnement de travail (Peterson et al., 1995).

Le conflit de rôles est positivement corrélé à des situations psychologiques inconfortables (Schaubroek et al., 1989). Il implique des réactions émotionnelles négatives et induit de l'insatisfaction professionnelle (House et Rizzo, 1972). Les résultats antérieurs montrent l'impact négatif du conflit et de l'ambiguïté de rôles sur la performance professionnelle (Gilboa et al., 2008 ; Jackson et Schuler, 1985 ; Tubre et Collins, 2000). L'ambiguïté de rôles est fortement associée à l'anxiété (Caplan et Jones, 1975). Le conflit et l'ambiguïté de rôles sont induits par une variété de situations professionnelles (Van Sell, Brief et Schuler, 1981). Les tensions de rôles affectent indirectement le niveau de satisfaction professionnelle à travers leur impact sur le burnout (Um et Harrison, 1998). La surcharge de rôle est largement associée à la surcharge de travail. Cette caractéristique est souvent admise comme une condition du travail entrepreneurial. Elle est positivement et fortement corrélée à la tension, l'anxiété et l'épuisement émotionnel (Fried et al., 2008 ; Jackson et Schuler, 1985 ; Wincent et Örtqvist, 2006b). De manière générale, le stress de rôles a été largement confirmé comme étant un antécédent du burnout (Perlman et Hartman, 1982).

H1 : Le conflit de rôles contribue à l'épuisement émotionnel.

H2 : L'ambiguïté de rôles affecte positivement l'épuisement émotionnel.

H3 : La surcharge de rôles augmente l'épuisement émotionnel.

1. 3. La satisfaction professionnelle est une ressource pour le stress entrepreneurial

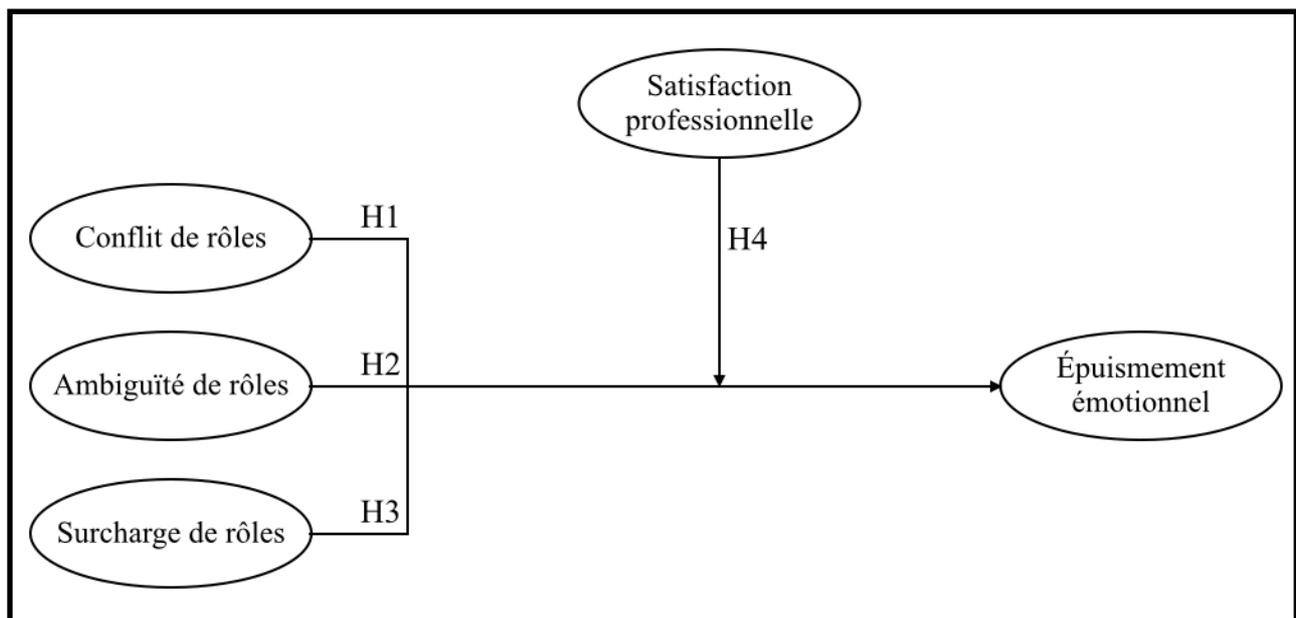
La satisfaction professionnelle est plus fortement associée à la santé mentale qu'à la santé physique (Faragher, Cass et Cooper, 2005). Le faible niveau de satisfaction professionnelle, chez différentes catégories de travailleurs, est associé à l'augmentation de l'épuisement émotionnel (Faragher, Cass et Cooper, 2005). Les travaux de Wolpin, Burke et Greenglass (1991) confirment la relation entre le burnout, notamment l'épuisement émotionnel, et la satisfaction professionnelle.

Les stressseurs professionnels sont théoriquement et empiriquement liés à la satisfaction professionnelle. Par exemple, l'ambiguïté et le conflit de rôles (Fisher et Gitelson, 1983 ; Jackson et Schuler, 1985), la surcharge de rôles (Spector et Jex, 1998), les contraintes organisationnelles (Spector et Jex, 1998), sont tous négativement associés à la satisfaction professionnelle. Son rôle peut être de modérateur de l'impact des stressseurs sur la santé et le comportement des travailleurs. Elle est alors considérée comme une ressource professionnelle importante. Elle est à valoriser afin de lutter contre les risques psychosociaux associés au travail. De récentes études comme celle de

Van de Ven, Van Den Tooren et Vlerick (2013) confirment le rôle des ressources émotionnelles pour réduire l'épuisement émotionnel.

H4 : La satisfaction professionnelle réduit l'impact des stressseurs de rôles sur l'épuisement émotionnel.

Figure 1 : Modèle et hypothèses concernant la modulation des effets des tensions de rôles sur l'épuisement émotionnel par la satisfaction professionnelle



2. Méthode

2. 1. Échantillon et participants

La collecte des données a été réalisée à travers une enquête en ligne. La diffusion du questionnaire relatif à l'enquête a été possible par la collaboration avec trois associations professionnelles. Elles regroupent des dirigeants de PME. Ces trois associations sont l'APM, UPE66 et le CCERM. Ces réseaux professionnels sont sensibles à la question de la santé entrepreneuriale de manière générale. Ils ont diffusé le mail présentant l'enquête et ses objectifs à leurs adhérents. La période de collecte des données s'est étalée de juillet 2013 à septembre de la même année. Trois relances ont été nécessaires pour atteindre 651 répondants sur la plateforme. Toutefois, le nombre de questionnaires entièrement remplis par des dirigeants propriétaires de PME

s'élève à 280. L'échantillon constitué se compose principalement de dirigeants hommes. Ils sont 221 contre 59 femmes.

3. 2. Mesures

L'échelle retenue pour évaluer le stress de rôle chez les entrepreneurs est inspirée de la mesure développée par Rizzo, House et Lirtzman (1970) associée à celle de Beehr, Walsh et Taber (1976). L'échelle développée par Rizzo, House et Lirtzman (1970) concerne le conflit et l'ambiguïté de rôles. Ses qualités psychométriques ont été éprouvées lors de plusieurs études. Beehr, Walsh et Taber (1976), proposent une mesure de la surcharge de rôles en trois items. Cette mesure est largement acceptée et fréquemment utilisée dans les études portant sur le stress de rôle. Étant donné le manque important d'outils développés et ou validés dans le contexte entrepreneurial, Wincent et Örtqvist (2006b) proposent une adaptation de ces mesures. Leurs travaux permettent de faire appel à des mesures valides et adaptées sur la base des travaux critiques de Babin et Boles (1998) mais aussi Veloutsou et Panigyrakis (2004).

La mesure du conflit de rôles a été réalisée par la sous-échelle comportant quatre items positivement formulés. Deux exemples d'items : « Souvent je fais des choses qui tendent à être acceptées par une partie prenante de l'entreprise (clients, collègues, employés) mais par d'autres » ; « Je reçois des missions sans avoir les ressources et le matériel adéquats pour les exécuter » .

L'ambiguïté de rôles a été capturée à l'aide de la sous-échelle correspondante et comprenant quatre items négativement formulés. Deux exemples d'items : « Je sais quelles sont exactement mes responsabilités en tant que dirigeant de l'entreprise » ; « Ce que je dois faire pour m'occuper correctement de mon entreprise est clair pour moi ».

La surcharge de rôle a été mesurée par l'échelle adaptée des travaux de Beehr, Walsh et Taber (1976). Elle comporte trois items qui sont tous positivement formulés. Deux exemples d'items : « Je n'ai pas le temps de finir mon travail » ; « Je n'ai pas de temps libre dans mon travail ».

Le Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ; Cammann et al., 1979) offre la possibilité d'utiliser une sous-échelle à trois items. Cette mesure est parmi les plus rapportée dans la littérature. Le succès rencontré par cette mesure est lié à ses qualités largement confirmées (Spector, 1997 ; Tett et Meyer, 1993). Deux exemples d'items : « Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de mon travail » ; « En général, j'aime travailler dans mon entreprise ».

La mesure développée par Maslach et ses collègues est de loin la plus utilisée mais elle est fortement critiquée. Le burnout y est considéré comme un concept tri-dimensionnel fortement imprégné des travaux sur les professions d'aide. Pour dépasser les diverses critiques, Demerouti et al. (2001) proposent de considérer le burnout comme un concept bi-dimensionnel. L'épuisement émotionnel demeure au cœur du concept et s'accompagne de la dimension du désengagement. Cette approche se base sur l'idée selon laquelle le burnout peut se développer dans tous les contextes professionnels. L'outil développé par Demerouti et al. (2001) peut donc être déployé dans l'étude du burnout et ou de ses dimensions chez les entrepreneurs. La sous-échelle de l'épuisement émotionnel comporte huit items dont la moitié est négativement formulée. La traduction francophone de cette échelle a fait l'objet d'un travail publié par Chevrier (2009). Deux exemples d'items : « Après une journée de travail, cela me prend plus de temps que par le passé pour me détendre et me sentir bien » ; « Après le travail, je me sens généralement vidé(e) et exténué(e) ».

3. Résultats

3.1. Résultats de l'analyse factorielle exploratoire

La mesure globale du stress de rôle mobilisée présente les conditions nécessaires pour chercher à valider sa construction factorielle. Le KMO rapporté est de 0,743. Les résultats de l'analyse en composante principale montrent une structure tri-factorielle cohérente avec la construction théorique de l'outil. Les deux sous-échelles du conflit et de l'ambiguïté de rôle ont été épurées de certains items selon les conditions de communalité et de contribution factorielle. Le premier item de la mesure du conflit de rôle, ainsi que celui de la mesure de l'ambiguïté de rôle ont été éliminés. La solution factorielle obtenue explique 71,557% de la variance totale et implique un indice de cohérence interne de 0,784.

Tableau 1 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale pour le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôle

Items	Com.	F. 1	F. 2	F. 3
Souvent je fais des choses qui tendent à être acceptées par une partie prenante de l'entreprise (clients, collègues, employés) mais par d'autres	0,818			0,899

Items	Com.	F. 1	F. 2	F. 3
Souvent, je reçois des demandes incompatibles de deux ou plusieurs des parties prenantes de l'entreprise (clients, collègues, employés)	0,847			0,901
Je reçois des missions sans avoir les ressources et le matériel adéquats pour les exécuter	0,490			0,550
Je sais quelles sont exactement mes responsabilités en tant que dirigeant de l'entreprise	0,701		0,821	
Je sais exactement ce qu'on attend de moi dans le rôle d'entrepreneur	0,749		0,860	
Ce que je dois faire pour m'occuper correctement de mon entreprise est clair pour moi	0,648		0,804	
Je n'ai pas le temps de finir mon travail	0,704	0,805		
Je suis pressé(e) dans mon travail	0,745	0,847		
Je n'ai pas de temps libre dans mon travail	0,739	0,848		
Variance expliquée (%)		25,318	23,789	22,450
Alpha de Cronbach		0,810	0,786	0,766
KMO	0,743			
Variance expliquée (%)	71,557			
Alpha de Cronbach	0,784			

Com. : communalité ; F. : contribution factorielle.

Le KMO de la mesure retenue pour la satisfaction professionnelle est de 0,721. Cette valeur permet le recours à l'analyse factorielle dont la solution est uni-factorielle expliquant 76,254% de la variance totale. L'indice de cohérence interne présenté par l'échelle est très satisfaisant avec une valeur de 0,841.

Tableau 2 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale pour la satisfaction professionnelle

Items	Com.	F.
Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de mon travail	0,720	0,848
De manière générale, je n'aime pas mon travail	0,774	0,880

Items	Com.	F.
En général, j'aime travailler dans mon entreprise	0,794	0,891
KMO	0,721	
Variance expliquée	76,254	
Alpha de Cronbach	0,841	

Com. : communalité ; F. : contribution factorielle.

Sur la base des conditions de communalité et de contribution factorielle, trois items sont éliminés de la mesure de l'épuisement émotionnel. Le KMO de l'échelle telle qu'elle a été présentée au départ est de 0,805. La solution factorielle suggérée après épuration est cohérente avec la construction uni-dimensionnelle de la mesure. Le facteur principal explique 61,657% de la variance totale.

Tableau 3 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale pour l'épuisement émotionnel

Items	Com.	F.
Après une journée de travail, cela me prend plus de temps que par le passé pour me détendre et me sentir bien	0,660	0,813
Je supporte très bien la pression causée par mon travail	0,532	0,729
Pendant mes journées de travail, je me sens souvent émotionnellement vidé(e)	0,656	0,810
Après le travail, j'ai encore suffisamment d'énergie à consacrer à mes loisirs	0,571	0,755
Après le travail, je me sens généralement vidé(e) et exténué(e)	0,665	0,815
KMO	0,805	
Variance expliquée (%)	61,657	
Alpha de Cronbach	0,844	

Com. : communalité ; F. : contribution factorielle.

4. 2. Résultats des analyses confirmatoires

Le tableau 4 montre que toutes les corrélations sont significatives au seuil de 5%. L'examen de ces corrélations soutient les hypothèses constitutives du modèle proposé. Ainsi, la satisfaction

professionnelle présente des corrélations négatives avec tous les concepts mesurés. La surcharge est celle qui présente la corrélation la plus forte avec l'épuisement émotionnel, la plus faible est celle portée par l'ambiguïté de rôle. Comme suggéré à travers les hypothèses, la satisfaction professionnelle présente une corrélation forte et négative avec l'épuisement émotionnel.

La fiabilité des mesures retenues est évaluée par l'indice Rhô de Jöreskog. Il sert à évaluer la cohérence interne des items retenus pour la mesure d'un concept en particulier. Le Rhô de Jöreskog indique un bon niveau de cohérence interne lorsque sa valeur dépasse 0,7. Tous les concepts concernés par l'étude sont mesurés avec des outils qui permettent de dépasser cette valeur seuil. Deux autres indices sont mobilisés pour évaluer la qualité des mesures obtenues, ce sont la validité convergente et la validité discriminante. La validité convergente est caractérisée par l'AVE (average variance explained : variance moyenne expliquée) qui doit dépasser la valeur seuil de 0,5. La validité discriminante est évaluée par la MSV (maximum shared variance : variance maximale partagée) et la ASV (average shared variance : variance moyenne partagée).

Les éléments du tableau 4 mettent en avant que toutes les conditions nécessaires pour la fiabilité et les deux types de validité sont respectées. Il permet de confirmer la qualité des mesures retenues après analyse exploratoire. L'épuration réalisée dans l'étape précédente permet d'obtenir des outils fiables et qui peuvent être mobilisés dans d'autres études. La validation de l'adaptation des échelles est une étape préalable au développement futur d'outils à intégrer dans la recherche entrepreneuriale.

Tableau 4 : Indices de fiabilités, de validité convergente et discriminante, et de corrélations des différents construits mesurés.

	C.R.	AVE	MSV	ASV	CR	AR	SR	SP	EE
CR	0,798	0,582	0,203	0,122	1				
AR	0,791	0,560	0,118	0,078	0,198	1			
SR	0,815	0,596	0,496	0,206	0,429	0,205	1		
SP	0,846	0,647	0,269	0,138	-0,249	-0,344	-0,317	1	
EE	0,844	0,522	0,496	0,270	0,450	0,333	0,704	-0,519	1

C.R. : Rhô de Jöreskog ; AVE : variance moyenne expliquée ; MSV : variance maximale partagée ; ASV : variance moyenne partagée ; CR : conflit de rôles ; AR : ambiguïté de rôles ; SR : surcharge de rôles ; SP : satisfaction professionnelle ; EE : épuisement émotionnel.

4. 3. Test de modération

Le tableau 5 résume les résultats des tests de modération réalisés avec la Macro développée par Preacher, Rucker et Hays (2007). Chacun des tests sert à évaluer l'impact des variables sur l'épuisement émotionnel. Par exemple le test n°1 met en évidence l'effet du conflit de rôles, la satisfaction professionnelle et l'interaction entre le conflit de rôles et la satisfaction professionnelle sur l'épuisement émotionnel.

Tous les coefficients de régression rapportés dans le tableau 5 sont significatifs ($p < 0,001$). Ces premiers résultats confirment la relation existante entre les stressseurs de rôles et l'épuisement émotionnel dans le contexte entrepreneurial. Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles contribuent à l'épuisement émotionnel. Les trois premières hypothèses (H1, H2 et H3) sont confirmées. Ainsi, le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles affectent positivement l'épuisement émotionnel. Ils contribuent à épuiser les ressources de l'entrepreneur et réduisent ses capacités à faire face aux demandes qui lui sont imposées.

Il est à noter que l'effet le plus important est porté par la surcharge de rôle. Ce stressseur est largement accepté comme une variable indéniable du contexte professionnel des entrepreneurs. Pourtant, il affecte fortement leur niveau d'épuisement émotionnel et donc le risque de burnout. La littérature souligne que les entrepreneurs doivent être capable de faire face à ce stressseur pour réussir. Toutefois, la ressource clé discutée par cette même littérature ne montre pas d'effet notable dans la réduction du stress de rôle. Son effet ne porte que sur le stressseur qui présente l'effet le plus faible à savoir l'ambiguïté de rôle. La quatrième hypothèse du modèle est donc partiellement validée.

**Tableau 5 : Résultats des tests de modération
(Bootstrap 2000, seuil de confiance retenu 5%)**

Tests	Variables	B	T	P	I.C.	
					B.I	B.S.
1	Conflit de rôles	0,279	5,563	0,000	0,184	0,375
	Satisfaction professionnelle	-0,340	-8,220	0,000	-0,422	-0,259
	Interaction CR*SP	-0,018	-0,366	0,715	-0,113	0,078
2	Ambiguïté de rôles	0,150	2,735	0,007	0,042	0,258
	Satisfaction professionnelle	-0,376	-7,003	0,000	-0,481	-0,270

Tests	Variables	B	T	P	I.C.	
					B.I	B.S.
	Interaction AR*SP	0,105	2,029	0,043	0,003	0,207
3	Surcharge de rôles	0,442	10,078	0,000	0,356	0,528
	Satisfaction professionnelle	-0,269	-7,274	0,000	-0,342	-0,196
	Interaction SR*SP	-0,045	-1,141	0,255	-0,121	0,032

I.C. : intervalle de confiance ; B.I. : borne inférieure ; B.S. : borne supérieure ; CR : conflit de rôles ; AR : ambiguïté de rôles ; SR : surcharge de rôles ; SP : satisfaction professionnelle.

5. Discussion, apports, limites et perspectives

Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles affectent positivement l'épuisement émotionnel chez les entrepreneurs. Ces résultats sont concordants avec ceux retrouvés chez les salariés et particulièrement ceux de Wincent et Örtqvist (2006b) réalisés sur les entrepreneurs. La validation des trois hypothèses selon lesquelles les tensions de rôles concourent à épuiser les ressources émotionnelles de l'entrepreneur est cohérente avec la lecture offerte par la théorie de conservation des ressources. Les tensions issues de l'interaction avec les parties prenantes de l'entreprise interviennent dans le processus entrepreneurial. L'épuisement qu'elles induisent peut entraver le processus ou réduire ses retombées positives car l'épuisement émotionnel en particulier et le burnout en général sont néfastes. Le burnout affecte l'individu, sa sphère sociale et ses capacités professionnelles (Maslach et Jackson, 1986 ; Maslach, 2001, 2006). Il est associé à la baisse du sentiment d'accomplissement personnel, à l'augmentation des conflits inter-personnels et à la volonté de quitter le travail (Maslach et Jackson, 1986 ; Bacharach, Bamberger et Conley, 1991).

La surcharge de rôles est le stressor affecte le plus l'épuisement émotionnel. Ce résultat vient confirmer les études précédentes soutenant que les entrepreneurs rapportent qu'ils travaillent plus que les salariés (Prottas et Thompson, 2006 ; Bradley et Roberts, 2004 ; Hornaday et Aboud, 1987). Par contre, ces études ne mettent pas en relation leurs résultats avec ceux des études qui soulignent les risques associés à ce type de conditions professionnelles (Harris, Salstone et Fradoni, 1999). Ainsi, la surcharge de travail directement en relation avec la surcharge de rôles est une variable environnementale liée à un faible état de santé général et l'expression de plusieurs symptômes liés au stress. Wincent, Örtqvist et Drnovsek (2008) trouvent que le conflit et

l'ambiguïté de rôles contribuent à l'épuisement émotionnel des entrepreneurs. Nos résultats alimentent ces connaissances en confirmant l'impact de ses deux stressseurs. De plus, ils permettent de prendre en compte une autre variable, la surcharge de rôles, dont l'effet plus important que les deux autres cités.

La qualité du modèle proposé, indépendamment du niveau statistique, renvoie à la pertinence de l'étude du burnout et plus particulièrement de l'épuisement émotionnel chez les entrepreneurs. Rares sont les études qui s'y sont penchées malgré le développement du panel des professions étudiées. L'une des explication réside dans le travail d'acceptation général provenant des acteurs du champ de l'entrepreneuriat à promouvoir ses bénéfices pour l'individu. Le lexique qui gravite autour de la définition de l'entrepreneur nie toute potentialité d'impact négatif (Ogbor, 2000 ; Dodd, 2007). Elle balaie alors la potentialité de poser la question du stress alors qu'elle admet plusieurs stressseurs notamment la surcharge de travail comme faisant partie des caractéristiques de l'environnement entrepreneurial.

L'hypothèse de modération exercée par la satisfaction professionnelle est partiellement validée. Elle traduit son faible pouvoir de réduction des effets du stress professionnel chez les entrepreneurs. Cette ressource ne permet pas d'expliquer quels sont les éléments intervenant dans la modération du stress issus du contexte professionnel. Les résultats de ce travail confirment que le stress professionnel et ses effets sont des conséquences associées au processus entrepreneurial comme chez Alstete (2008). Par contre, ils remettent en question le fait que la satisfaction professionnelle puisse compenser ses effets négatifs. Les ressources présentent deux rôles dont l'un est de réduire les effets des demandes et l'autre d'alimenter d'autres ressources. Il se dégage que le rôle de la satisfaction professionnelle est plus dans l'alimentation d'autres ressources telles que le sentiment d'accomplissement et la motivation que dans l'action sur les effets des demandes.

L'incapacité de la satisfaction à réduire les effets des demandes professionnelle renvoie à la question de la motivation entrepreneuriale et son influence dans le processus entrepreneurial. Le rôle de la satisfaction professionnelle dans l'alimentation de la ressource motivation est à explorer afin de déterminer l'importance à accorder à la satisfaction. Si elle doit être une mesure du succès ou de la réussite entrepreneuriale il est nécessaire de comprendre quel est son rôle et la place qui peut lui être accordée. Tous les résultats issus de cette étude confirment que la satisfaction joue un rôle dans le processus entrepreneurial en réduisant l'effet induit par l'ambiguïté de rôles. Ils soutiennent aussi que les entrepreneurs vivent des épisodes de stress qui affectent leur santé mentale et physique à travers l'épuisement émotionnel.

Cette étude se base sur l'utilisation d'outils issus de champs disciplinaires autres que celui de l'entrepreneuriat. Elle fait appel à la traduction d'outils et leur validation, notamment en ce qui concerne la mesure du stress de rôle. L'adaptation réalisée par Wincent et Örtqvist (2006b) se base sur le perfectionnement des échelles proposées par Rizzo, House et Lirtzman (1970) ainsi que Beehr, Walsh et Taber (1976). Elle intègre les caractéristiques particulières de l'environnement professionnel des dirigeants d'entreprise. En ce sens, la mesure effectuée à travers cet outil capture mieux les concepts attachés aux échelles. Le champ de l'entrepreneuriat se développe au travers de revues et de conférences spécialisées. Toutefois, comme le dénote certains auteurs certains manquent sont encore à combler. Ils sont particulièrement flagrants sur le plan méthodologique. Le manque d'outils directement issus de travaux en entrepreneuriat confirme la jeunesse de ce champ de recherche. Comme le souligne Mac Millan et Katz (1992) il est alors important de faire appel à des méthodes et donc des outils provenant d'autres champs plus établis afin de conforter l'avancée nécessaire. L'une des contraintes à la qualité des résultats qui peuvent émerger de l'utilisation d'outils issus d'autres champs est de pouvoir discuter leur pertinence, apports et applicabilité. En ce qui concerne la mesure du stress de rôle, la pertinence de cette mesure et de son utilisation a été discutée par Wincent et Örtqvist (2006a). Cette étude a permis de valider la traduction francophone de cette mesure. Elle ouvre alors les portes de son déploiement en vue d'une plus large validation de ses caractéristiques statistiques.

Pareillement que pour la mesure du stress de rôle, intégrer le burnout et notamment l'épuisement émotionnel dans la recherche en entrepreneuriat fait émerger un grand nombre de perspectives de recherche. Non pas pour promouvoir plus de diversification ou de ramification dans l'étude de l'entrepreneuriat, mais pour éclairer certaines zones du champ jusque là peu explorées. La littérature entrepreneuriale se focalise sur une lecture positive de son objet de recherche. Elle tente d'expliquer la réussite, les facteurs clés, les leviers à travers un ensemble de qualités. Ces dernières sont soit attribuées à l'entrepreneur lui-même soit à l'environnement dans lequel il évolue.

L'intérêt pour une recherche sur le stress des dirigeants n'est pas uniquement d'apporter des éléments de réponse sur les difficultés et l'échec entrepreneurial. En fait, partant de l'idée que le stress entrepreneurial est une des conséquences de l'interaction entre l'entrepreneur et son environnement, ce type de recherche s'intéresse à l'impact et l'interaction de plusieurs caractéristiques de l'environnement mais aussi de l'individu. Elle ouvre le champ du potentiel d'études en intégrant la personnalité, les cognitions, les comportements, l'expérience, etc.

Mac Millan et Katz (1992) insistent sur la nécessité d'intégrer des approches et des outils à partir d'autres champs dans la recherche en entrepreneuriat. Dans le cas de la recherche sur le stress des dirigeants d'entreprises, il est possible de se référer à des cadres théoriques et des modélisations bien établis. De plus, certains appellent à des modèles plus intégratifs dans le champ de l'entrepreneuriat en critiquant les tentatives de modélisations actuelles. Dans ces dernières, la vision ou l'approche portée souffre d'une capacité fédératrice donc englobante. Il est important de signaler que la théorie de conservation de ressource, une théorie motivationnelle, propose une lecture suffisamment globale de divers éléments individuels et contextuels qui peut se transposer dans d'autres lectures.

Comme toute étude, celle-ci présente certaines limites dont la principale est qu'elle s'intéresse à un nombre réduit de variables explicatives. Comme reconnu dans la recherche en psychologie organisationnelle, un grand nombre contribue à expliquer le stress et ses conséquences. Les méta-analyses récurrentes confirment l'intérêt de ces variables et leur potentiel explicatif. Cette étude se concentre sur trois stressseurs de rôle sur la base de l'argument ce que soit ceux qui sont largement mobilisés. En terme d'interférence entre ses stressseurs et leurs effets, plusieurs variables comme le soutien social, les conflits travail-famille, l'expérience, les attentes personnelles, la personnalité et autres interviennent. Il est donc nécessaire d'élargir le panel de variables à prendre en compte pour étudier les antécédents et les conséquences du stress professionnel. Ceci est d'autant plus vrai que la question a été à peine défrichée dans les recherches précédentes.

Une autre limite à cette étude est qu'elle ne s'intéresse pas à comparer le processus et son ampleur entre entrepreneurs et autres catégories de travailleurs. Les recherches précédentes ne parviennent pas à donner des résultats probants et clairs sur les différences notamment dans le niveau de satisfaction professionnelle. Les études comparatives permettent de mettre en avant les éléments les plus saillants à prendre en compte pour décrypter les phénomènes à étudier. Cette perspective permettrait d'apporter des résultats avancés sur l'importance à accorder à la satisfaction professionnelle chez les entrepreneurs. Par ailleurs, les études comparatives permettent aussi de mettre en exergue les processus relatifs aux éléments étudiés, particulièrement le stress de rôle dans le contexte entrepreneurial.

Conclusion

Cette étude montre que comme dans le cas des salariés ou autres types de travailleurs, les entrepreneurs font face à des stressseurs de rôles. Les relations entre ces stressseurs et l'épuisement émotionnel sont confirmées dans ce contexte particulier. Ces premiers résultats soutiennent la

pertinence d'investiguer cet aspect méconnu de la vie des entrepreneurs. Ainsi, le contexte entrepreneurial peut porter préjudice à la santé mentale et physique des entrepreneurs. La satisfaction professionnelle mise en avant en tant que caractéristique particulière ne permet de contre-balancer tous les effets négatifs associés au stress professionnel. Elle n'agit que sur l'ambiguïté de rôles alors que l'impact le plus important est porté par la surcharge de rôles. Son rôle dans l'explication du stress entrepreneurial mais aussi dans le processus entrepreneurial n'est que partiellement exploré.

Références

- Babin B.J. et Boles J.S., 1998, Employee behavior in a service environment : A model and test of potential differences between men and women, *Journal of Marketing*, 62, 2 : 77-91.
- Bacharach S.B., Bamberger P. Et Conley S., 1994, Work-family conflict among nurses and engineers : Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work, *Journal of Organizational Behavior*, 12, 1 : 39-53.
- Beehr T.A. , Walsh J.T. et Taber T.D., 1976, Relationship of stress to individually and organizationally valued states : Higher order needs as a moderator, *Journal of Applied Psychology*, 61, 7 : 41-47.
- Boyd D.P. et Gumpert D.J., 1983., Coping with entrepreneurial stress, *Harvard Business Review*, 61 : 44-64.
- Bradley D. et Roberts J., 2004, Self-employment and job satisfaction : Investigating the role of self-efficacy, depression and seniority, *Journal of Small Business Management*, 42, 1 : 37-58.
- Brenninkmeyer V., Van Yperen N.W. et Buunk B.P., 2001, Burnout and depression are not identical twins : Is decline of superiority a distinguishing feature?, *Personality and Individual Differences*, 30, 5 : 873-880.
- Buttner H., 1992, Entrepreneurial stress : Is it hazardous to your health? *Journal of Managerial Issues*, 4, 2 : 223-240.
- Burke R.J. et Deszca E., 1986, Correlates of psychological burnout phases among police officers, *Human Relations*, 39, 6 : 487-501.
- Buunk B.P., De Jonge J., Ybema J.F. et De Wolf C.J., 1998, Psychological aspects of stress, In P.J. Drenth, H. Thierry et C.J. De Wolf, *Work psychology, Handbook of work and organizational psychology*, 2nd Ed, Psychology Press : Hove.

- Cammann F. et Jenkins et Klesh, 1979, *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*, Unpublished manuscript. University of Michigan, Ann Arbor, MI.
- Caplan R.D. et Jones K.W., 1975, Effects of workload, role ambiguity and type A personality on anxiety, depression and heart rate, *Journal of Applied Psychology*, 60, 6 : 713-719.
- Chevrier N., 2009, *Adaptation québécoise de l'Oldengur Burnout Inventory*, thèse soutenue à l'université de Montréal.
- Cooper A.C. et Artz K.W., 1995, Determinants of satisfaction for entrepreneurs, *Journal of Business Venturing*, 10, 6 : 439-457.
- Cordes C. et Dougherty T.W., 1993, A review and an integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, 18, 4 : 621-656.
- Cordes C., Dougherty T.W. et Blum M., 1997, Patterns of burnout among managers and professionals : A comparison of models, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 6 : 685-701.
- Demerouti E., Bakker A.B., Nachreiner F. Et Schaufeli W.B., 2001, The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86, 3 : 499-512.
- Eden D., 1975, Organizational membership vs self-employment : Another blow to the american dream, *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 1 : 79-94.
- Faragher E.B., Cass M. et Cooper C.L., 2005, The relationship between job satisfaction and health : A meta-analysis, *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 2 : 105-112.
- Fisher C.D. et Gitelson R., 1983, A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity, *Journal of Applied Psychology*, 68, 2 : 320-333.
- Fried Y., Shirom A., Gilboa S. et Cooper C., 2008, The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress-job performance relationships : Combining meta-analysis and structural equation modeling, *International Journal of Stress Management*, 15, 4 : 305-328.
- Gilboa S., Shirom A., Fried Y. et Cooper C., 2008, A meta-analysis of work demand stressors and job performance : Examining main and moderating effects, *Personnel Psychology*, 61, 2 : 227-271.
- Gumpert D.J. et Boyd D.P. , 1984, The loneliness of small-business owner, *Harvard Business Review*, 6, 2 : 18-24.
- Harris J., Salstone R. et Fraboni M., 1999, An evaluation of the job stress questionnaire with a sample of entrepreneurs, *Journal of Business and Psychology*, 13, 3 : 447-445.
- Hobfoll S.E., 2002, Social and psychological resources and adaptation, *Review of General Psychology*, 6, 4 : 307-324.

Hobfoll S.E., 1989, Conservation of resources : A new attempts at conceptualizing stress, *American Psychologist*, 44, 3 : 513-524.

Hornaday J. et Aboud J., 1987, Characteristics of successful entrepreneurs, *Personnel Psychology*, 24, 2 : 141-153.

House R.H. et Rizzo J.R., 1972, Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior, *Organizational Behavior & Human Performance*, 7, 3 : 467-505.

Jackson S.E., Schwab R.L. et Schuler R.S., 1986, Toward an understanding of the burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 4 : 630-640.

Jackson S.E. et Schuler R.S., 1985, A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 1 : 16-78.

Jamal M., 1997, Job stress, satisfaction, and mental health : An empirical examination of self-employed and non self-employed Canadians, *Journal of Small Business Management*, 35, 4 : 48-57.

Kahill S., 1988, Symptoms of professional burnout : A review of the emperical evidence, *Canadian Psychology*, 29, 3 : 284-297.

Kahn R., Wolf D., Quinn R., Snoek D. et Rosenthal R., 1964, *Organizational stress : Studies in role conflict and ambiguity*, New York : Wiley.

Kahn R. Et Byosiere P.B., 1992, Stress in organizations, In M.D. Dunette et L.M. Hugh (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Consulting psychologists press : Palo Alto, CA.

Karasek R.A. et Theorell T., 1990, *Healthy work, stress, productivity, and the reconstruction of working life*, New York : Basic Book.

Lange T., 2012, *Job satisfaction and self-employment : Autonomy or personality?* Small Business Economics, 38, 2 : 165-177.

Lee R.T. et Ashforth B.E., 1996, A meta-anlytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81, 2 : 123-133.

Lee R.T. et Ashforth B.E., 1993, A further examination of managerial burnout : Toward an integrated model, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 1 : 3-20.

Leiter M.P., 1993, Burnout as a developemental process : Consideration of models. In W.B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds), *Professional burnout : Recent developements in theory and research*. Washington, DC : Taylor & Francis.

Leiter M.P., 1991, Coping patterns as predictors of burnout : The functions of control and escapist coping patterns, *Journal of Organizational Behavior*, 12, 2 : 123-144.

Lewin-Epstein N. et Yuchtman-Yaar E., 1991, Health risks of self-employment, *Work and Occupations*, 18, 3 : 291-312.

Locke E., 1976, The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297–1349). Chicago: Rand McNally.

Mac Millan I.C. et Katz J., 1992, Idiosyncrastic milieus of entrepreneurial research : The need for comprehensive theories, SSRN Scholarly paper, Social science Research Network, Rochester, New York.

Maslach C. et Jackson S.E., 1986, *Maslach burnout inventory*, San Francisco : Jossey-Bass.

Naughton T., 1987, Contrasting models of quality of working life among the self-employed : An empirical test, *Academy of Management Best Papers Proceedings*, p78.

Perlman B. et Hartman E.A., 1982, Burnout : Summary and future research, *Human Relations*, 35, 4 : 283-305.

Peterson M.F., Smith P.B., Akande A., Ayestran S., Bochner S., Callan V., Cho N.G., Jessuino J.C., D'Amorin M., François P.H., Hofman K., Koopman P.L., Leung K., Lim T.K., Mortazavi S., Munene J., Radford M., Ropo A., Savage G., Setiaditi B., Sinha T.N., Sorenson R. Et Viedge C., 1995, Role conflict, ambiguity and overload : A 21 nation study, *The Academy of management Journal*, 38, 2 : 429-452.

Prottas D. et Thompson C., 2006, Stress, satisfaction, and the work-family interface : A comparison of self-employed business owners, independents, and organizational employees, *Journal of Occupational Health*, 11, 4 : 366-378.

Richardson A.M. , Burke R.J. et Leiter M.P., 1992, Occupational demands, psychological burnout, and anxiety among hospital personnel in Norway, *Anxiety, Stress and Coping*, 5, 1 : 55-68.

Rizzo J.R. , House R.J. et Lirtzman S.I., 1970, Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15, 2 : 150-163.

Schaubroeck J., Cotton J.L. et Jennings K.R., 1989, Antecedents and consequences of role stress covariance structure analysis, *Journal of Organizational Behavior*, 10, 1 : 35-58.

Spector P.E., 1997, *Job satisfaction : Application, assessment, causes, and consequences*, Thousand Oaks, California : SAGE.

Spector P.E. et Jex S.M., 1998, Development of four self-report measures of job stressors and strain : Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory and physical symptoms inventory, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 4 : 356-367.

Tett R.P. et Meyer J.P., 1993, Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover : Path analyses based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology*, 46, 2 : 259-293.

Tetrick L, Slack K., Da Silva N. et Sinclair R., 2000, *A comparison of the stress-strain process for business owners and non-owners : Differences in job demands, emotional exhaustion, satisfaction and social support*, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 4 : 464-476.

Truchot D., 2004, *Épuisement professionnel et burnout : Concepts, Modèles, Interventions*, Dunod.

Tubre T.C. et Collins J.M. , 2000, Jackson and Schuler (1985) revisited : A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance, *Journal of Management*, 26, 1 : 155-169.

Um M.Y. et Harrison D.F., 1998, Role stressors, burnout, mediators and job satisfaction : A stress-strain-outcome model and an empirical test, *Social Work Research*, 22, 2 : 100-115.

Van de Ven B., Van den Tooren M. et Vlerick P., 2013, Emotional job resources and emotional support seeking as moderators of the relation between emotional job demands and emotional exhaustion : A two-wave panel study, *Journal of Occupational Health and Psychology*, 18, 1 : 1-8.

Van Sell M., Breif A.P. et Schuler R.S., 1981, Role conflict and role ambiguity : Integration of the literature and directions for future research, *Human relations*, 34, 1 : 43-71.

Veloutsou C.A. et Panigyrakis G.C., 2004, Consumer brand manager's job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave, *Journal of Marketing Management*, 20, 1-2 : 105-131.

Wincent J. et Örtqvist D., 2006a, A conceptualization of entrepreneurs' role stress, *International Entrepreneurship and Management Journal*, 5, 1 : 1-22.

Wincent J. et Örtqvist D., 2006b, A comprehensive model of entrepreneur role stress and consequences, *Journal of Business and Psychology*, 24, 2 : 225-243.

Wincent J., Örtqvist D. et Drnovsek M., 2008, The entrepreneur's role stressors and proclivity for a venture withdrawal, *Scandinavian Journal of Management*, 24, 8 : 232-246.

Wolpin J., Burke R.J. et Greenglass E.R., 1991, Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout? *Human Relations*, 44, 2 : 193-209.