



Dynamique de la satisfaction professionnelle en tant que ressource entrepreneuriale

Yosr Ben Tahar

Affiliation : université
Montpellier I, laboratoire de
recherche MRM, Labex
entreprendre.

Résumé :

Les entrepreneurs font face à plusieurs facteurs de stress dans le cadre leur travail. Ces facteurs sont reconnus chez les salariés comme ayant des conséquences négatives sur la santé de l'individu et sur les comportements professionnels. Selon une lecture en termes de demandes et de ressources, les facteurs de stress sont identifiés comme des demandes et les facteurs protégeant ou permettant de réduire les effets des demandes sont classés comme des ressources. Chez les entrepreneurs plusieurs facteurs de stress peuvent être avancés. Les tensions de rôles sont proposés comment des demandes pertinentes.

Faire face aux demandes professionnelles implique d'investir des ressources pour y répondre. Les investissements doivent permettre de maintenir et développer les ressources de l'individu car l'épuisement des ressources s'accompagne du développement de l'épuisement émotionnel. Les ressources sont les différents moyens et aspects que l'entrepreneur valorise. Ce rôle semble être joué par la satisfaction professionnelle. Cette dernière semble expliquer la motivation et l'engagement dans le processus entrepreneurial. La satisfaction semble inhiber le stress qui peut être induit par les demandes excessives ainsi que le différentiel entre les attentes et les réalisations possibles...

L'étude menée sur 250 entrepreneurs permet de confirmer que le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont des demandes professionnelles exigeantes. Elles contribuent à l'épuisement émotionnel et donc à la dégradation de l'état de santé mentale. L'épuisement émotionnel est associé au développement de comportements de désengagement qui réduisent la performance de l'organisation. La surcharge de rôles, associée à la surcharge de travail est le facteur qui présente l'effet le plus important sur l'épuisement émotionnel. Cet effet est en relation avec les conséquences de la surcharge de travail qui sont notamment la réduction de la ressource soutien social. La satisfaction professionnelle se confirme comme une ressource mais son effet n'est significatif que sur l'ambiguïté de rôles. Ce résultat ne fournit que des explications partielles sur le niveau de stress vécu par les entrepreneurs.

Mots clés : satisfaction professionnelle - tensions de rôles - épuisement - santé mentale

Dynamique de la satisfaction professionnelle en tant que ressource entrepreneuriale

INTRODUCTION

Les caractéristiques du travail sont souvent analysées sous l'angle des effets néfastes qu'elles induisent au niveau individuel et organisationnel (Légeron, 2004). Ces effets sont liés au stress professionnel induit par l'environnement et les conditions de travail. Le stress professionnel a des répercussions négatives sur la santé des individus et sur leurs capacités à travailler (van der Hek et Plomb, 1997 ; Jex, 1998). Le développement des recherches sur les causes et les conséquences du stress au travail a permis d'identifier des relations stables entre facteurs et effets.

Les différentes formes de pressions subies dans le cadre du travail interfèrent avec le bon déroulement des tâches. Le stress est généralement associé soit aux facteurs qui l'entraîne ou aux réactions qu'il provoque. Les facteurs du stress sont identifiés comme les facteurs de risques psychosociaux. Ils regroupent les caractéristiques du travail, les contraintes associées à la réalisation des tâches, et les interactions inter-personnelles dans le cadre du travail. La charge de travail, le rythme de travail, les conflits dans le travail, le contact avec les clients, les attentes des collègues et du supérieur hiérarchique sont autant d'éléments à considérer pour analyser l'environnement de travail. Le stress au travail est souvent assimilé à deux principales conséquences, la première est la dégradation de l'état de santé du travailleur, la seconde est la baisse de la performance de l'organisation.

Les entrepreneurs rapportent moins de stress professionnel que les salariés (Stephan et Roesler, 2010). Les résultats des études comparatives entre entrepreneurs et salariés ne semblent pas faire consensus, car les mesures déployées prennent en compte des facteurs de stress spécifiques aux salariés. Par exemple, les entrepreneurs présentent un haut niveau de demandes psychologiques, donc de fortes pressions professionnelles générant du stress. Pourtant, ils profitent d'une grande

latitude décisionnelle comparativement aux salariés. Dans l'étude SUMER (Niedhammer et al., 2006) faisant appel au modèle de Karasek (1979), les entrepreneurs sont classés dans la catégorie « actifs ». Ils seraient épargnés par le stress professionnel et les conséquences qu'il peut avoir. Néanmoins, d'autres études montrent que les entrepreneurs rapportent des troubles physiques et psychologiques induits par le stress professionnel (Gunnarsson, Vingård et Josephson, 2007).

Le contexte de travail porte nombre de facteurs de risques qu'il est nécessaire d'identifier afin de maîtriser leurs conséquences. Cet environnement porte aussi des éléments qui réduisent les effets des facteurs de stress, ce sont les modérateurs. Ces derniers sont soit intrinsèques à l'interaction entre le travailleur et son travail, soit à l'interaction inter-personnelle dans le travail. Par exemple, la récompense des effets, la reconnaissance sociale, le contrôle et l'autonomie décisionnelle, le soutien social des collègues et du supérieur hiérarchique et la satisfaction professionnelle et l'accomplissement dans le travail permettent de contre-balancer les effets des facteurs de stress.

D'une part, les entrepreneurs subissent des pressions professionnelles importantes en relation avec leur besoin d'accomplissement, leurs attentes professionnelles et sociales, la responsabilité de l'entreprise et les risques assumés (Prottas et Thomps, 2006). Ces pressions se traduisent notamment par les tensions de rôles qui sont le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles (Pareek, 1994 ; Wincent et Örtqvist, 2006 a, b). D'autre part, ils profitent de plus de latitude décisionnelle, de la flexibilité et d'utilisation des compétences comparativement à la situation salariale. Ces éléments expliquent le niveau de satisfaction professionnelle rapportée par les entrepreneurs (Hundley, 2001). La satisfaction professionnelle chez les entrepreneurs expliquerait en grande partie leur résistance au stress professionnel. Elle jouerait le rôle de modératrice des effets induits par les tensions de rôles.

1. Les tensions de rôles et la satisfaction professionnelle, une interaction demandes-ressources

Shane, Locke et Collins (2003) considèrent que la motivation entrepreneuriale exerce une forte influence sur les retombées du processus entrepreneurial. Cette motivation conditionne la pérennité de l'entreprise (Shane, Locke et Collins, 2003 ; Murphy et Callaway, 2004) et le niveau de satisfaction de l'entrepreneur (Cooper et Artz, 1995). La satisfaction alimente la motivation de l'entrepreneur (Cromie et Hays, 1991) et explique sa persistance car elle est le résultat de l'engagement exprimant le besoin d'accomplissement (Langan-Fox et Roth, 1995). Elle motive l'engagement et l'accomplissement des objectifs professionnels. En fait, elle représente une forme de récompense des efforts investis. Ainsi, elle occupe une place importante dans la littérature entrepreneuriale car elle est fortement associée au processus entrepreneurial. Les relations qu'elle présente avec ce processus sont circulaires car la satisfaction motive l'engagement, et l'engagement alimente la satisfaction.

La satisfaction professionnelle peut être défini comme étant le reflet de ce que pense le travailleur de son emploi et des différents aspects y attendant (Spector, 1997). La définition donnée par Locke (1976) présente la satisfaction comme un état émotionnel plaisant ou positif résultant de

l'évaluation personnelle du travail ou de l'expérience de travail. Cette définition est centrée sur la composante émotionnelle de la satisfaction. Weiss (2002) et d'autres remettent en question la domination de l'aspect émotionnel. Ils suggèrent d'intégrer d'autres dimensions dans la définition et dans la mesure de la satisfaction professionnelle. Pourtant, les émotions jouent un rôle important dans le processus entrepreneurial (Cardon et al., 2012, 2009). Elles sont en relation avec l'évaluation positive des opportunités. Elles sont aussi en relation avec les réactions et les comportements entrepreneuriaux. L'importance des aspects émotionnels dans le processus entrepreneurial, mais aussi dans la santé au travail (Gross et Munoz, 1995 ; Zapf, 2002), justifie de l'adoption de la perspective émotionnelle de la satisfaction.

Judge et al. (2001) trouvent une relation positive entre la satisfaction professionnelle et la performance professionnelle. Cette relation positive sous-entend que la baisse de la satisfaction induit une baisse de la performance. Les caractéristiques du travail sont prédictives de la satisfaction professionnelle chez les entrepreneurs (Schjoedt, 2009 ; De Jonge et al., 2001). Les entrepreneurs rapportent des niveaux de satisfaction professionnelle plus importants que les salariés (Bardley et Roberts, 2004 ; Blanchflower, 2000 ; Benz et Frey, 2008 ; Millan et al., 2013). Ces différents éléments concourent à soutenir que la condition entrepreneuriale produit de la satisfaction capable d'inhiber les effets potentiels des facteurs de stress tels que les tensions de rôles.

Selon la théorie de rôle (Katz et Kahn, 1966) plusieurs tensions de rôles découlent de l'interaction entre l'individu et son environnement de travail. Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont les tensions les plus fréquemment étudiés. Le conflit de rôles survient lorsque le travailleur est confronté à des sollicitations professionnelles simultanées incompatibles. Elles relèvent des attentes de rôles renvoyées à travers l'interaction inter-personnelle notamment dans le cadre professionnel (Kahn et al., 1964). L'ambiguïté de rôles est induite par le manque d'informations nécessaires pour la réalisation des tâches assignées. La surcharge de rôles renvoie à l'impossibilité de réaliser l'ensemble des demandes imposées dans le temps imparti. Elle est proche de la définition de la surcharge de travail caractéristique du contexte entrepreneurial.

Le conflit de rôles est positivement corrélé à des situations psychologiques inconfortables (Schaubroeck, Cotton et Jennings, 1989). Il implique des réactions émotionnelles négatives et conduit à de l'insatisfaction (House et Rizzo, 1972). Les résultats antérieurs montrent l'effet 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). Les tensions de rôles sont des stressseurs et impliquent des effets néfastes sur la santé des travailleurs qui se traduisent notamment par l'épuisement émotionnel (Um et Harrison, 1998).

Les effets induits par le stress professionnel sont accentués en situation de burnout. Ce dernier résulte de l'exposition prolongée à un haut niveau stress professionnel. L'adéquation entre l'individu et son environnement, entre les attentes et les potentialités du travail, entre ses capacités et l'organisation mais aussi le contenu du travail sont au centre de l'attention pour l'étude du stress professionnel, de ses causes et de ses conséquences.

La principale dimension du burnout est celle de l'épuisement émotionnel. Elle traduit le sentiment d'être émotionnellement vidé avec l'idée que les ressources émotionnelles ne peuvent pas être reconstituées (Maslach et Goldberg, 1998 ; Maslach, Schaufeli et Leiter, 2001). Le burnout s'accompagne aussi par de la dépersonnalisation qui correspond à une stratégie pour faire face aux

sollicitations ou aux demandes évaluées comme dépassant les capacités individuelles. La dépersonnalisation est une stratégie défensive qui consiste en une distanciation avec le travail.

Demerouti et al. (2001) s'inspirent de la théorie de conservation des ressources (COR ; Hobfoll, 1989) pour expliquer le développement du burnout. Ils supposent deux processus de développement, dans le premier l'épuisement émotionnel est induit par des demandes excessives et dans le second le manque de ressources réduit la capacité à faire face et conduit à l'épuisement. Les demandes sont définies comme les efforts physiques et psychologiques engagés dans le travail alors que les ressources sont les objets, les conditions, les énergies et les caractéristiques valorisés par l'individu (Hakanen, Schaufeli et Ahola, 2008 ; Demerouti et Bakker, 2011 ; Meijman et Mulder, 1998).

Les ressources jouent deux rôles, le principal est celui de répondre aux demandes, le secondaire concerne la contribution à développer les autres ressources (Wells, Hobfoll et Lavin, 1999 ; Diener et Fujita, 1995). Ainsi, les ressources permettent de réduire ou d'inhiber les effets des demandes. Dans le cadre de leur rôle principal, les ressources modèrent les effets induits par les demandes. La disponibilité de ressources explique la capacité des travailleurs à faire face aux facteurs de stress. Les demandes dernières expliquent la baisse de la motivation, de l'engagement ainsi que la dégradation de l'état de santé (Bakker, Demerouti et Schaufeli, 2003 ; Demerouti et al., 2009). Elles sont associées négativement à l'état de santé et positivement au burnout alors que les ressources sont positivement reliées à l'engagement dans le travail (Nahrgang et al., 2011).

Le processus entrepreneurial produit des conséquences ou des effets capables de compenser le différentiel entre les attentes financières et gains réalisés pendant les premières années (Hamilton, 2000 ; Carter, 2011). Hmieleski et Corbett (2008) montrent que la satisfaction professionnelle est plus valorisée que les performances financières par les entrepreneurs. Elle est donc considérée comme une ressource permettant de combler le différentiel entre les attentes et les réalisations possibles. La satisfaction professionnelle permettrait d'inhiber les conséquences associées aux tensions que vivent les entrepreneurs qu'ils perçoivent plus pesantes (Hyytinen et Ruuskanen, 2007).

La satisfaction professionnelle est négativement associées aux tensions de rôles (Boles, Wood et Johnson, 2003 ; Johnson et Stinson, 1975). Les tensions de rôles tendent à réduire la satisfaction professionnelle chez les salariés. En tant que demandes exigeantes, les tensions de rôles affectent les ressources du travailleur. La relation entre la satisfaction professionnelle et la santé mentale (Faragher, Cass et Cooper, 2005) soutient que la satisfaction professionnelle est une ressource. En tant que ressource, la satisfaction devrait contribuer à répondre aux demandes imposées au travailleur.

Selon la théorie de conservation des ressources, la perte de ressources est disproportionnée par rapport au gain. Le gain de ressources est considéré comme un retour sur l'investissement de ressources. Ainsi, pour répondre aux demandes et se prémunir contre les pertes, des ressources sont investies en espérant engager des investissements profitables (Hobfoll, 2001). L'objectif est de maintenir et développer les ressources car le niveau de ressources conditionne les stratégies d'investissement. La vulnérabilité face aux demandes est fonction du niveau de ressources disponibles de cette façon les gains de ressources (Hobfoll, 1989). Engager des stratégies

d'investissement gagnantes permet d'enclencher une spirale de gains et d'alimenter l'engagement et la motivation professionnelle (Gorgievski et Hobfoll, 2008).

Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont des demandes exigeantes. Elles concourent à épuiser les ressources de l'entrepreneur. L'épuisement des ressources est associé à l'épuisement émotionnel. Les trois tensions de rôles sont donc positivement associées à l'épuisement émotionnel. Ce dernier reflète la dégradation de l'état de santé mentale de l'entrepreneur. La satisfaction professionnelle en tant que ressource joue un rôle modérateur. Ce rôle permettrait de soutenir que la satisfaction doit être au centre de l'étude de l'entrepreneuriat car elle explique la motivation, l'engagement, la persistance et le meilleur état de santé des entrepreneurs comparativement aux salariés.

Sur la base des explication théoriques et empiriques présentées, il est possible de suggérer le modèle suivant. Il repose sur l'hypothèse générale selon laquelle les tensions de rôles sont des demandes exigeantes. Ainsi, elles concourent à épuiser les ressources de l'entrepreneur. L'épuisement des ressources est associé à la spirale de pertes dont l'issue est l'épuisement émotionnel. Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont supposées contribuer à l'épuisement émotionnel. La satisfaction professionnelle semble être valorisée en tant que ressource par les entrepreneurs. Le rôle principal d'une ressource est de modérer les effets des demandes, de cette manière elle contribue à répondre aux demandes imposées à l'entrepreneur.

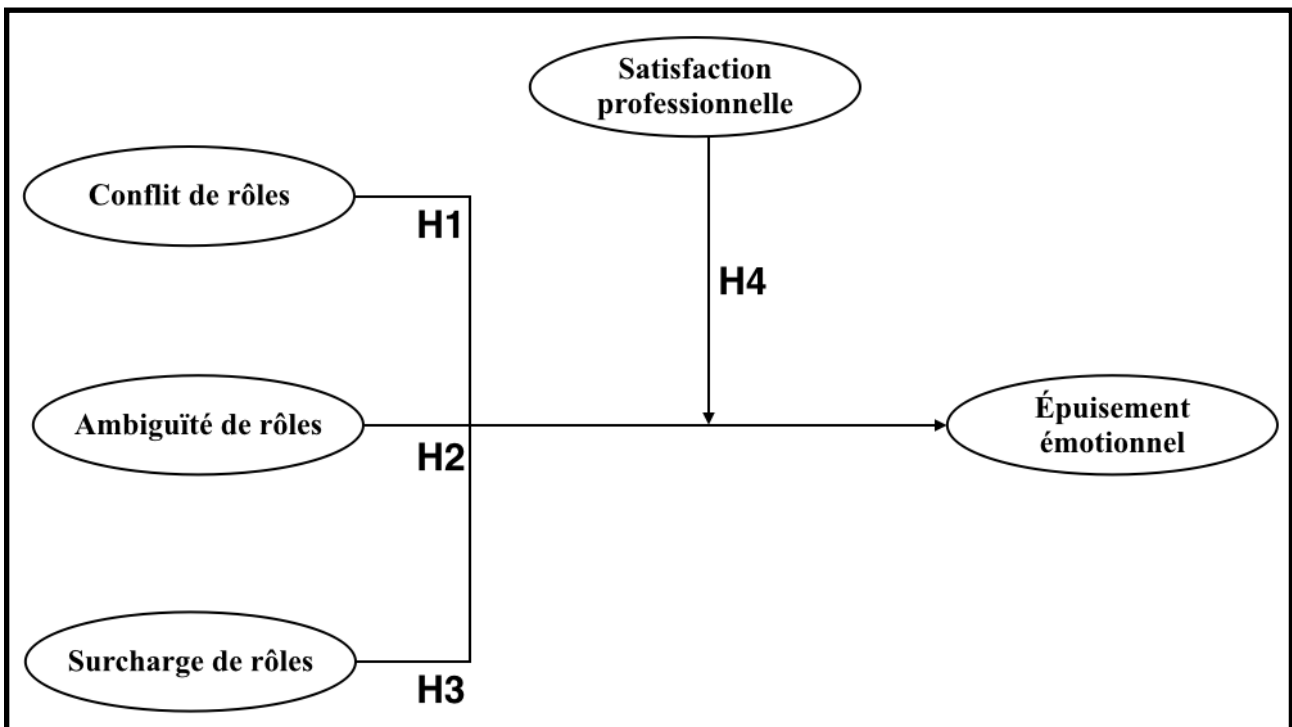


Figure : Modèle de l'épuisement émotionnel par les tensions de rôles et la modulation par la satisfaction professionnelle

H1 : le conflit de rôles est positivement lié à l'épuisement émotionnel ; H2 : l'ambiguïté de rôles est positivement lié à l'épuisement émotionnel ; H3 : la surcharge de rôles est positivement lié à l'épuisement émotionnel ; H4 : la satisfaction professionnelle permet de réduire l'effet des tensions de rôles sur l'épuisement émotionnel.

2. Méthode

2.1. Echantillon 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. Ce chiffre correspond aux personnes ayant répondu au moins une partie du questionnaire et qui sont présents dans une des listes de contacts des associations participantes. Toutefois, le nombre de questionnaires entièrement remplis par des dirigeants propriétaires de PME s'élève à 280. L'échantillon constitué 221 hommes et 59 femmes dirigeants propriétaires d'une entreprise faisant partie de la catégorie PME selon la définition européenne. Les critères relatifs à cette définition ainsi les deux conditions : être propriétaire dirigeant et avoir répondu à totalité des questions ont permis d'affiner l'échantillon de conserver les individus en cohérence avec cette recherche.

2.2. Mesures utilisées

Le questionnaire est composé de différentes échelles de mesures relatives aux concepts concernés par le modèle proposé. Chacune des échelles est accompagnée d'une échelle de Likert à 5 points. Ces échelles s'organisent comment suit : 1 « pas du tout d'accord » ; 2 « pas d'accord » ; 3 « ni d'accord, ni pas d'accord » ; 4 « d'accord » ; 5 « tout à fait d'accord ».

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). Ses qualités psychométriques ont été éprouvées lors de plusieurs études. Wincent et Örtqvist (2006b) proposent une adaptation validée de la mesure des trois tensions de rôles au contexte entrepreneurial. La mesure du conflit de rôles a été réalisée par la sous-échelle comportant quatre items positivement formulés. L'ambiguïté de rôles a été capturée à l'aide de la sous-échelle correspondante et comprenant quatre items négativement formulés. 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.

L'outil Oldenburg Burnout Inventory (OLBI : Demerouti et al., 2001) gagne à être mobilisé pour mesurer le burnout à travers les différents contextes professionnel, notamment 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).

Le Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ : Cammann, Jenkins et Klesh, 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).

3. Résultats

3.1. Analyses exploratoires, fiabilité et validité des mesures

Les résultats de la première phase d'analyse des données sont présentés dans le tableau n°1. Les indicateurs de qualité de mesure à cette étape sont l'Alpha de Cronbach et la variance expliquée. Pour chacune des mesures déployées, ces indicateurs renvoient à l'adéquation des outils dans le contexte d'application. L'échelle de mesure des tensions de rôles adaptées par Wincent et Örtqvist (2009) a été amputé d'un item issu de la dimension « ambiguïté de rôles ». Son élimination se base sur des indicateurs de contribution factorielle et de communalité. Cette phase contribue à l'adaptation de l'outil d'évaluation. Il en est de même pour la dimension « épuisement émotionnel ». Trois items ont été éliminés de la mesure retenue car ils ne contribuaient pas au construit concerné. Le nombre important d'items manquant à la mesure initiale est à relativiser avec le fait que n'a pas été précédemment testée et adaptée au contexte entrepreneurial. Pourtant, elle semble confirmer la pertinence de l'étude de l'épuisement des ressources émotionnelles chez les entrepreneurs.

	Nombre d'items retenus / Nombre initial d'items	Alpha de Cronbach
Tensions de rôles :		0,784
Conflit de rôles	3/3	0,766
Ambiguïté de rôles	2/3	0,786
Surcharge de rôles	3/3	0,810
Satisfaction professionnelle	3/3	0,841
Épuisement émotionnel	5/8	0,844

Tableau 1 : Résumé des résultats de l'analyse exploratoire des différentes échelles

La fiabilité des mesures qui ont été retenue est évaluée à travers l'indice Rhô de Jöreskog. Il 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. Afin de s'assurer de la qualité des mesures effectuée, deux autres indices sont mobilisés. La validité convergente et la validité discriminante doivent conforter la qualité des mesures mobilisées. AVE rend compte de la validité convergente des mesures. Elle doit dépasser la valeur seuil de 0,5. L'évaluation du MSV et du ASV est une méthode d'évaluation de la validité discriminante des mesures. MSV doit être inférieure à l'AVE et ASV doit être inférieure à MSV pour vérifier la validité discriminante de la mesure. Comme le montre le tableau n°2, les conditions de fiabilité et de validité sont respectées. Les indices de fiabilité et de validité soutiennent le caractère pertinent mais aussi adéquat des outils de mesure déployés. Ces précautions sont importantes à vérifier dans les cas d'emprunt méthodologiques comme dans cette étude.

	Rhô de Jöreskog	AVE	MSV	ASV
Conflit de rôles	0,798	0,582	0,203	0,122
Ambiguïté de rôles	0,791	0,560	0,118	0,078
Surcharge de rôles	0,815	0,596	0,496	0,206
Satisfaction professionnelle	0,846	0,647	0,269	0,138
Épuisement émotionnel	0,844	0,522	0,496	0,270

Tableau 2 : Indices de fiabilités, de validité convergente et discriminante des différents construits mesurés.

Le tableau n°3 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. Il semble que son rôle dans le modèle se confirme en tant que ressource professionnelle. Parmi les trois dimensions relatives aux tensions de rôles, la surcharge de rôles est celle qui présente la corrélation la plus forte avec l'épuisement émotionnel. La plus faible des corrélations avec l'épuisement émotionnel est celle portée par l'ambiguïté de rôles. Comme supposé dans les hypothèses, la satisfaction professionnelle présente une corrélation forte et négative avec l'épuisement émotionnel. Les corrélations présentées dans le tableau n°3 soutiennent les quatre hypothèses relatives au modèle.

	Conflit de rôles	Ambiguïté de rôles	Surcharge de rôles	Satisfaction professionnelle	Épuisement émotionnel
Conflit de rôles	1				
Ambiguïté de rôles	0,198	1			
Surcharge de rôles	0,429	0,205	1		
Satisfaction professionnelle	-0,249	-0,344	-0,317	1	
Épuisement émotionnel	0,450	0,333	0,704	-0,519	1

Tableau 3 : Les corrélations entre les différents construits du modèle

3.2. Tests d'hypothèses

La Macro développée par Preacher, Rucker et Hays (2007) est utilisée pour réaliser les tests de modération concernant la satisfaction professionnelle. Les résultats sont présentés dans le tableau n°4. La procédure sous-entend la constitution de sous-modèles chacun portant une des variables

dépendantes (conflit, ambiguïté et surcharge de rôles). La modération est relative à la relation issue de l'interaction entre la variable dépendante et la variable modératrice. Une seule des interactions testées est significative. Elle concerne l'interaction entre l'ambiguïté de rôles et la satisfaction professionnelle. Ces résultats permettent de confirmer une validation partielle de l'hypothèse de modération (H4). Ainsi, chez les entrepreneurs, la satisfaction professionnelle modère uniquement l'effet de l'ambiguïté de rôles.

Tous les coefficients de régression entre les variables indépendantes et la variable dépendante (épuisement émotionnel) sont significatifs ($p < 0,01$). Ces résultats confirment la relation existante entre les stressors de rôles et l'épuisement émotionnel dans le contexte entrepreneurial. Ils permettent aussi de valider les trois hypothèses H1, H2 et H3 selon lesquelles les tensions de rôles épuisent les ressources de l'entrepreneur. Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles alimentent le processus d'épuisement émotionnel. Ce dernier représente la dimension centrale du burnout. À la lumière de la validation des hypothèses, les tensions de rôles se confirment comme intervenant dans le burnout des entrepreneurs. Ainsi, ces derniers font face à des situations de stress de rôles provoquées par l'environnement de travail.

Il est à noter que l'effet le plus important est porté par la surcharge de rôle. Ce stressor, admis comme une variable indéniable de l'environnement professionnel des entrepreneurs, affecte fortement le niveau d'épuisement émotionnel. La littérature souligne que les entrepreneurs doivent être capables de faire face à ce stressor 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 stressor qui présente l'effet le plus faible à savoir l'ambiguïté de rôle.

Tableau 4 : Résultats des tests de modération (Bootstrap 2000, seuil de confiance retenu 5%)

Variables	B	T	P	Intervalle de confiance	
				Borne inférieure	Borne supérieure
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 : Conflit de rôles*Satisfaction professionnelle	-0,018	-0,366	0,715	-0,113	0,078
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
Interaction : Ambiguïté de rôles* Satisfaction professionnelle	0,105	2,029	0,043	0,003	0,207
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 : Ambiguïté de rôles* Satisfaction professionnelle	-0,045	-1,141	0,255	-0,121	0,032

Tableau 5 : Récapitulatif de la validation ou réfutation des hypothèses

Hypothèses	Statut
H1 : le conflit de rôle augmente l'épuisement émotionnel	Validée
H2 : l'ambiguïté de rôle est positivement lié à l'épuisement émotionnel	Validée
H3 : la surcharge de rôle contribue à l'épuisement émotionnel	Validée
H4 : la satisfaction professionnelle permet de réduire l'effet des tensions de rôles sur l'épuisement émotionnel.	Partiellement validée

5. Discussion

Les trois premières hypothèses concernant le rôle des tensions de rôles dans l'épuisement émotionnel ont été validées. Elles permettent de confirmer la présence d'effets néfastes sur la santé mentale des entrepreneurs. Ces effets sont induits par le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles. Les demandes conflictuelles, le manque d'informations et le haut niveau d'attentes posées par l'entrepreneur et sur l'entrepreneurs ont des répercussions sur son état de santé. Certains facteurs de l'environnement professionnel peuvent entraver le processus entrepreneurial en réduisant les capacités de l'entrepreneur.

Plusieurs travaux mettent en avant l'engagement professionnel des entrepreneurs pour expliquer la surcharge de travail qu'ils supportent. Ils montrent quantitativement qu'ils travaillent plus que les autres catégories (Prottas et Thompson, 2006 ; Bradley et Robets, 2004 ; Hornaday et Aboud, 1987). Gumpert et Boyd (1984) discutent des implications de la surcharge de travail sur la vie sociale et familiale des entrepreneurs. Ils considèrent qu'elle représente un risque fort qui les isole des ressources potentielles dont ils peuvent profiter pour faire face au stress et pour développer l'entreprise. La solitude induite par l'engagement professionnel et la surcharge de travail est associé au manque de soutien social. Ce soutien peut être apporté par la sphère professionnelle et personnelle. Il est considéré comme une ressource importante capable d'inhiber les effets induits par plusieurs facteurs de stress. La surcharge de rôles semble être en relation avec le manque de soutien social notamment personnel pour les entrepreneurs. Cette relation explique la force de la relation entre la surcharge de rôles et l'épuisement émotionnel vécu par les entrepreneurs.

La confirmation du rôle des tensions de rôles comme étant des demandes professionnelles exigeantes pour l'entrepreneur est en cohérence avec la proposition de Pareek (1994). Ces résultats sont aussi cohérents avec ceux avancés par Wincent et Örtqvist (2009). L'accumulation de résultats concordants sur les tensions de rôles permet d'établir que le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles contribuent à la dégradation de l'état de santé mentale et physique ainsi que la performance entrepreneuriale. Harris, Salstone et Fradoni (1999) confirment que la santé des entrepreneurs peut être altérée par les conditions de travail et notamment par la surcharge. Nos résultats contribuent à alimenter la liste de facteurs de risque pour les entrepreneurs. Même si les tensions de rôles peuvent

avoir différents antécédents, elles pointent le rôle des parties prenantes de l'entreprises ainsi les connaissances et compétences de l'entrepreneur.

Les tensions de rôles conduisent à l'épuisement des ressources entrepreneuriales. L'épuisement des ressources réduit les capacités à faire face. Dans la situation d'épuisement des ressources les stratégies pour faire face, les stratégies d'investissement des ressources restantes deviennent peu efficaces et axées sur l'évitement et non l'action et la proactivité. Néanmoins, la proactivité est associée à la découverte d'opportunités d'affaires (Ardichvili, Cardozo et Ray, 2003). La construction et la découverte d'opportunité est induite par des comportements de recherche active et d'alerte et non pas par des comportements d'évitement. Ainsi, les tensions de rôles, en plus d'affecter l'état de santé de l'entrepreneur, elles peuvent avoir des répercussions sur la conduite et la poursuite du processus entrepreneurial. Elles représentent des risques pour la survie et le développement de l'entreprise. Comme dans le cas des salariés, les tensions de rôles ont des effets sur la santé du travailleurs et sur la performance de l'organisation.

La satisfaction professionnelle est associée à la performance de l'organisation. Elle occupe une place importante dans l'analyse de la motivation et de la persistance des entrepreneurs (Andersson, 2008). La satisfaction est mobilisée pour expliquer l'engagement entrepreneurial car elle est recherchée comme une retombée du processus entrepreneurial. Hmieleski et Corbett (2008) montrent qu'elle est une ressource comblant le différentiel entre les attentes et les concrétisations possibles. Le décalage entre les attentes personnelles et les possibilités offertes par le travail est le terrain de développement des frustrations. Il est perçu comme un manque de retour sur investissement. Il correspond donc à des investissements peu profitables caractéristiques des situations d'épuisement. L'épuisement émotionnel, dimension principale du burnout, est un risque pour les entrepreneurs. La satisfaction que ces derniers tirent de leur engagement professionnel, à elle seule ne suffit pas à combler les ressources investies. Elle ne permet pas d'assurer le maintien du niveau de ressources nécessaires pour poursuivre l'engagement dans le processus entrepreneurial et dans les comportements performants.

Le rôle de la satisfaction professionnelle est remis en question par la validation partielle de l'hypothèse de modération. Le rôle de la satisfaction en tant que ressource n'est pas confirmé. Les résultats remettent en cause la place attribuée à la satisfaction. Cette place concerne l'explication qu'elle apporte pour analyser la motivation, l'engagement et la persistance des entrepreneurs. La satisfaction ne parvient pas à compenser les tensions issues du contexte entrepreneurial. Elle apporte peu d'explication quand au niveau de stress professionnel subi par les entrepreneurs. Il en est de même pour les résultats précédents concernant l'état de santé des entrepreneurs surtout les symptômes physiques et psychologiques relevant des effets induits par le stress.

L'ensemble des résultats de cette étude soutiennent l'hypothèse selon laquelle les entrepreneurs profitent de peu de bénéfices pour leur santé. Les résultats de Parslow et al. (2004) et Cardon et Patel (2013), soutiennent que les entrepreneurs subissent un niveau de pression important qui peut être la cause de conséquences néfastes sur eux et sur l'entreprise. L'existence d'une différence potentielle dans le niveau de stress entre les entrepreneurs et les salariés ne doit pas évacuer la question des facteurs et des conséquences du stress sur l'entrepreneur et l'entreprise. Il devient évident que les entrepreneurs font face à un nombre de facteurs de stress. Ces facteurs sont reconnus comme des demandes exigeantes qui épuisent les ressources entrepreneuriales.

L'épuisement émotionnel traduit l'expression de symptômes psychologiques, physiques mais aussi comportementaux non productifs. L'épuisement émotionnel est associé au désengagement donc au développement des comportements de fuite et d'évitement. Il est donc nécessaire d'explorer d'autres facteurs de stress et surtout d'identifier les ressources qui pourraient compenser les demandes. Les ressources doivent être identifiées afin d'être valorisée notamment par actions de prévention. Les programmes de prévention à destination des entrepreneurs doivent comprendre des clés de lecture des facteurs de stress mais aussi induire une prise de conscience des ressources que l'entrepreneur peut mobiliser pour répondre aux demandes.

CONCLUSION

Les entrepreneurs rapportent plus de satisfaction professionnelle que les salariés. Ce résultat est en relation avec les conditions de travail des entrepreneurs. Comparativement aux salariés, les entrepreneurs profitent de plus de latitude décisionnelle et exerce un fort contrôle sur leur travail. Pourtant, les résultats précédents ne parviennent pas à démontrer que les entrepreneurs rapportent moins de stress professionnel. Parallèlement, les tensions de rôles se dégagent comme des demandes exigeantes épuisant les ressources de l'entrepreneur. Le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont des demandes imposées aux entrepreneurs. Afin de répondre aux demandes, il est nécessaire d'engager des ressources. Les investissements de ressource doivent être profitables afin de maintenir le niveau de ressources.

Les ressources jouent le rôle de modérateurs des effets des demandes imposées. La satisfaction professionnelle est avancée comme une ressource car elle comblerait le différentiel entre les attentes et les réalisations possibles. Ce rôle n'est pas confirmé lorsqu'il s'agit du conflit et de la surcharge de rôles. La satisfaction modère uniquement l'effet de l'ambiguïté de rôles. Les différents résultats soutiennent que le conflit, l'ambiguïté et la surcharge de rôles sont des demandes exigeantes pour l'entrepreneur. Elles induisent l'épuisement émotionnel qui est associé à la réduction de l'état de santé, notamment mentale, et le développement de comportements non productifs. L'épuisement émotionnel est associé au désengagement, à la démotivation et aux comportements de fuite. Ces comportements ne font pas partie des comportements propices à l'identification, la découverte et l'exploitation des opportunités d'affaires.

Le stress professionnel est un risque existant chez les entrepreneurs. Les tensions de rôles sont des facteurs de stress professionnel et conduisent à l'épuisement émotionnel. Les conséquences de ce type de demandes affectent l'entrepreneur et l'entreprise. Elles peuvent entraver l'engagement et le déroulement du processus entrepreneurial. La satisfaction professionnelle est une ressource mais elle son rôle est réduit. D'autres ressources doivent être explorées afin de les promouvoir dans les programmes de prévention contre le stress chez les entrepreneurs. Les actions de prévention sont nécessaire pour développer les ressources et sensibiliser à la gestion des facteurs de stress. L'importance de la prévention est relative aux conséquences induites au niveau des entrepreneurs et de leur entreprise.

Références bibliographiques

- Andersson P. (2008). Happiness and health: Well-being among the self-employed. *Journal of socio economics*, 37(1), 213-236.
- Ardichvili A., Cardozo R. et Ray S. (2003). A theory of entrepreneurial opportunity identification and development. *Journal of business venturing*, 18(1), 105-123.
- Bakker A., Demerouti E, Schaufeli W. (2003). Dual processes at work in a call centre : An application of the job demands-resources model. *European journal of work and organizational psychology*, 12 (4), 393-417.
- 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.
- Benz M. et Frey B.S. (2008). Being independent is a great thing : Subjective evaluations of self-employment and hierarchy. *Economica*, 75(298), 362-383.
- Blanchflower D.G. (2000). Self-employment in OECD countries. *Labour economics*, 7(5), 471-505.
- Boles J.S., Wood J.A. et Johnson J. (2003). Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects of gender. *Journal of personal selling and sales management*, 23(2), 99-113.
- 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.
- Cammann F. et Jenkins D. et Klesh (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire, Unpublished manuscript. University of Michigan, Ann Arbor, MI.
- Cardon M.S. et Patel P.C. (2013). Is stress worth it? Stress-related health and wealth trade-offs for entrepreneurs. *Applied psychology*, online version of record published before inclusion in an issue.
- Cardon M.S., Foo M.D., Shepherd D. et Wiklund J. (2012). Exploring the heart: Entrepreneurial emotion is a hot topic. *Entrepreneurship theory and practice*, 36(1), 1-10.
- Cardon M.S., Wincent J., Singh J. et Drnovsek M. (2009). The nature and experience of entrepreneurial passion. *Academy of management review*, 34(3), 511-532.
- Carter S. (2011). The rewards of entrepreneurship : Exploring the incomes, wealth, and economic well-being of entrepreneurial households. *Entrepreneurship theory and practice*, 35(1), 39-55.
- Chevrier N. (2009). Adaptation québécoise de l'Oldenburg 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.
- Cromie S. et Hayes J. (1991). Business ownership as a means of overcoming job dissatisfaction. *Personnel review*, 20(1), 19-24.
- De Jonge J., Dormann C., Janssen P.P.M., Dollard M.F., Landeweerd J.A. et Nijhuis F.J.N. (2001). Testing reciprocal relationships between job characteristics and psychological well-being : A cross-lagged structural equation model. *Journal of occupational and organizational psychology*, 74(1), 29-46.
- Demerouti E. et Bakker A.B. (2011). The job demands-resources model : Challenges for future research. *Journal of industrial psychology*, 37(2) , 974-983.
- 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.

- Demerouti E., LeBlanc P., Bakker A., Schaufeli W. et Hox J. (2009). Present but sick : A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14(1), 50-68.
- Diener E. et Fujita F. (1995). Resources, personal strivings and subjective well-being : A nomothetic and idiographic approach. *Journal of personality and social psychology*, 68(5), 926-935.
- 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.
- 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.
- Gorgievski M.J. et Hobfoll S.E. (2008). Work can burn us out and fire us up. In J.R.B. Halbesleben. *Handbook of stress and burnout in health care*. Nova.
- Gross J.J. et Munoz R.F. (1995). Emotion regulation and mental health. *Clinical psychology*, 2(2), 151-164.
- Gumpert D.J. et Boyd D.P. (1984). The loneliness of small-business owner. *Harvard Business Review*, 6(2), 18-24.
- Gunnarsson K., Vingnård E. et Josephson M. (2007). Self rated health and working conditions of small-scale enterprisers in Sweden. *Industrial health*, 45(6), 775-780.
- Hakanen J.J., Schaufeli W.B. et Ahola K. (2008). The Job Demands-Resources model : A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work and stress*, 22(3), 224-241.
- Hamilton B.H. (2000). Does entrepreneurship pay? An empirical analysis of the returns of self-employment. *Journal of political economy*, 108(6), 604-631.
- 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.
- Hmieleski K. et Corbett A. (2008). The contrasting interaction effects of improvisational behavior with entrepreneurial self-efficacy on new venture performance and entrepreneur work satisfaction. *Journal of business venturing*, 23(4) 482-496.
- Hobfoll S.E. (1989). Conservation of resources : A new attempts at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 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*, 50(3), 337-421.
- 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 and human performance*, 7(3), 467-505.
- Hundley G. (2001). Why and when are the self-employed more satisfied with their work? *Industrial relations*, 40(2), 293-316.
- Hyytinen A. et Ruuskanen O.P. (2007). Time use of the self-employed. *Kyklos*, 60(1), 105-122.
- 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.
- Jex S.M. (1998). *Stress and job performance : Theory, research and implications for managerial practice*. Thousand Oaks : Sage publications.
- Johnson T.W. et Stinson J.E. (1975). Role ambiguity, role conflict, and satisfaction: Moderating effects of individual differences. *Journal of applied psychology*, 60(3), 329-333.

- Judge T.A., Thoresen C.J., Bono J.E. et Patton G.K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship : A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376-407.
- Kahn R., Wolf D., Quinn R., Snoek D. et Rosenthal R. (1964). *Organizational stress : Studies in role conflict and ambiguity*. New York : Wiley.
- Karasek R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain : Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24(2), 285-308.
- Katz R. et Kahn R.L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York : Wiley.
- Langan-Fox J. et Roth S. (1995). Achievement motivation and female entrepreneurs. *Journal of occupational and organizational psychology*, 68(3), 209-218.
- Légeron P. (2004). Le stress au travail : de la performance à la souffrance. *Droit social*, 12.
- Locke E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago : Rand McNally.
- Maslach C. et Goldberg J. (1998). Prevention of burnout : New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach C., Schaufeli W.B. et Leiter M.P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Meijman T.F. et Mulder G. (1998). Psychological aspects of workload. In P.J.D. Drenth, H. Thierry and C.J. De Wolf (Eds.). *Handbook of work and organizational psychology*. Hove : Psychology Press Erlbaum.
- Millan J.M., Hessels J., Thurik R. et Aguado R. (2013). Determinants of job satisfaction : A european comparison of self-employed and paid employees. *Small business economics*, 40(3), 651-670.
- Murphy G.B. et Callaway S.K. (2004). Doing well and happy about it? Explaining variance in entrepreneurs' stated satisfaction with performance. *New england journal of entrepreneurship*, 7(2), 15-26.
- Nahrgang J.D., Morgeson F.P. et Hofmann D.A. (2011). Safety at work : A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of applied psychology*, 96(1), 71-94.
- Niedhammer I., Chastang J.F., Gendrey L., David S. et Degioanni 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*, 18(3), 413-427.
- Parrek U. (1994). Entrepreneurial role stress. *Journal of entrepreneurship*, 3(1), 55-67.
- Parslow R.A., Jorm A.F., Christensen H., Rodgers B., Strazdins L. et D'Souza R.M. (2004). The associations between work stress and mental health: A comparison of organizationally employed and self-employed workers. *Work and stress*, 18(3), 231-244.
- Preacher K.J., Rucker D.D. et Hays A.F. (2007). Addressing moderated mediation hypothesis : Theory, methods and prescriptions. *Multivariate behavioral research*, 42(1), 185-227.
- Prottas D.J. et Thompson C.A. (2006). Stress, satisfaction, and the work-family interface : A comparison of self-employed business owners, independents, and organizational employees. *Journal of occupational health psychology*, 11(4), 366-378.
- 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.

- Schjoedt L. (2009). Entrepreneurial job characteristics : An examination of their effect on entrepreneurial satisfaction. *Entrepreneurship theory and practice*, 33(3), 619-644.
- Shane S., Locke E. et Collins C. (2003). Entrepreneurial motivation. *Human resource management*, 13(2), 257-279.
- Spector P.E. (1997). *Job satisfaction : Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks : Sage.
- Stephan U. et Roesler U. (2010). Health of entrepreneurs versus employees in a national representative sample. *Journal of occupational and organizational psychology*, 83(3), 717-738.
- 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.
- 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 der Hek H. et Plomb H.N. (1997). Occupational stress management programmes : A practical overview of published effect studies. *Occupational medicine*, 47(3), 133-141.
- Weiss H.M. (2002). Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human resource management*, 12(2), 173-194.
- Wells J.D., Hobfoll S.E. et Lavin J. (1999). When it rains, it pours : The greater impact of resource loss compared to gain on psychological distress. *Personality and social psychology bulletin*, 25(9), 1172-1182.
- Wincent J. et Örtqvist D. (2009). Role stress and entrepreneurship research. *International entrepreneurship and management journal*, 5(1), 1-22.
- Wincent J. et Örtqvist D. (2006a). A conceptualization of entrepreneurs' role stress. *Nordic conference on small business research*, Stockholm.
- Wincent J. et Örtqvist D. (2006b). A comprehensive model of entrepreneur role stress and consequences. *Journal of business and psychology*, 24(2), 225-243.
- Zapf D. (2002). Emotion work and psychological well-being : A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management*, 12(2), 237-268.