

LE CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE MÉDIATISE-T-IL LES EFFETS DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUR LE STRESS PROFESSIONNEL ? UNE ÉTUDE AUPRÈS DU PERSONNEL EN CONTACT DANS LE SECTEUR HÔTELIER

[Sari Mansour](#), [Nathalie Commeiras](#)

ESKA | « [Revue de gestion des ressources humaines](#) »

2015/1 N° 95 | pages 3 à 25

ISSN 1163-913X

ISBN 9782747224109

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-de-gestion-des-ressources-humaines-2015-1-page-3.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour ESKA.

© ESKA. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LE CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE MÉDIATISE-T-IL LES EFFETS DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUR LE STRESS PROFESSIONNEL ? UNE ÉTUDE AUPRÈS DU PERSONNEL EN CONTACT DANS LE SECTEUR HÔTELIER

Sari MANSOUR

Université de Montpellier - MRM

Nathalie COMMEIRAS

Université Grenoble Alpes, CERAG/UMR-CNRS 5820, Chaire Management
et Santé au Travail

Les entreprises du secteur touristique doivent constamment améliorer la qualité de leurs prestations pour satisfaire leurs clients devenus de plus en plus exigeants et pour rester compétitives. Les normes de qualité se multiplient, les exigences à l'égard des salariés se renforcent (Alis et al., 2010). Le rôle du personnel en contact est donc primordial pour assurer un niveau de qualité de service élevé, y compris dans le secteur hôtelier (Haynes et Fryer, 2000). Cette course à l'amélioration de la qualité, de la satisfaction des clients, à la réduction des coûts... a des effets sur les conditions de travail. Abord de Chatillon et al. (2012), par exemple, signalent que les charges de travail, dans les entreprises de service, sont de plus en plus lourdes et constituent une nouvelle pénibilité de travail. Le secteur hôtelier n'est pas épargné. Les travaux de Kim et al. (2007) soulignent que les conditions de travail dans ce secteur sont difficiles et stressantes. L'allongement et l'irrégularité des horaires de travail, les rémunérations peu élevées, l'excès

de la charge de travail (Karatepe, 2008; Karatepe et Aleshinloye, 2009; Mansour, 2012), la difficulté à concilier la vie professionnelle et la vie de famille (Namasivayam et Zhao, 2007; Yavas et al., 2008) en constituent des illustrations. Les tensions de rôle des personnels en contact sont renforcées, du fait de leur position frontalière entre la direction d'une part et les clients d'autre part. En effet, cette appartenance à différents sous-systèmes fait d'eux des salariés vers qui converge une pluralité d'attentes de rôle souvent mouvantes, peu claires et parfois contradictoires (Commeiras et al., 2009) et accroît leur charge de travail (Khan et al., 1964). Cette situation d'interface entre le management et la clientèle peut ainsi produire des situations stressantes et ambiguës (Michael et al., 1987 cité dans Lacaze, 2010). En outre, dans ce secteur, les fortes exigences de travail sont accompagnées d'une insuffisance de ressources de travail et particulièrement d'un manque de soutien du supérieur hiérarchique immédiat (Babakus et al., 2008). Bien que les

conditions de travail dans le secteur hôtelier soient difficiles, très peu de chercheurs se sont intéressés à leurs effets sur le stress professionnel. Les conditions de travail sont définies selon l'approche de Demerouti et al. (2000, 2001, 2007) en termes d'exigences et de ressources. Les exigences¹ de travail (*job demands*) déclenchent potentiellement du stress, quand elles submergent les limites et les capacités du personnel (Demerouti et al., 2000, p.456). Elles regroupent pour l'essentiel la charge mentale de travail (ou demande psychologique), le contact avec les patients ou l'interaction émotionnelle avec les clients et la charge physique (port de charges lourdes, contraintes posturales...) (Demerouti et al., 2000; Bakker et Demerouti, 2007). Les charges mentales englobent des coûts d'ordre cognitif (attention, mémorisation, prise de décision) et psychique (risque d'agression, agression, situation de tension dans les rapports avec le public, harcèlement moral). Ces deux types de pénibilités mentales peuvent mutuellement se cumuler (Bouville, 2009). Nous avons choisi de distinguer l'agression verbale de la notion de charge mentale, le personnel en contact étant souvent confronté à l'agression verbale des clients (Grandey et al., 2004). De même, les ressources de travail² (*job resources*), suscitent potentiellement des réactions de stress chez les salariés, lorsqu'elles sont inexistantes ou insuffisantes (Demerouti et al., 2000, p.456). Les ressources proposées par Demerouti et al. sont équivalentes à celles conceptualisées par la théorie de conservation des ressources (Hobfoll, 1989) qui intègre des ressources diverses et variées telles que les res-

sources disponibles au travail (soutien et conditions de travail), les ressources familiales (soutien de la famille et relations familiales) et les ressources personnelles (liées aux traits de personnalité). Toutefois, seul le soutien social apporté par le supérieur hiérarchique immédiat et les collègues de travail (ressources disponibles au travail) sera retenu dans cette recherche, considéré par Demerouti et al. (2000) comme étant l'une des ressources les plus importantes pour atténuer les effets des exigences de travail sur le stress.

Les chercheurs s'accordent pour concevoir le stress dans une perspective dynamique mettant en jeu l'individu et le milieu (Moisson et al., 2010). Deux approches fondamentales du stress sont distinguées dans la littérature : l'approche transactionnelle (Lazarus et Folkman, 1984 et Siegrist 1996) et l'approche interactionniste (le modèle de Karasek, 1979, 1990 et le modèle d'ajustement personne-environnement de French et al., 1982)³. Plus récente, une autre approche, de nature plutôt salutogénique (Neveu, 2007), met l'accent sur les facteurs susceptibles de permettre aux individus de faire face aux exigences des situations de travail. Il s'agit de la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll (1989) qui définit le stress psychologique comme « une réaction à l'environnement dans lequel il y a (a) la menace d'une perte nette de ressources, (b) la perte nette de ressources⁴ ou (c) un manque de gain de ressources suite à un investissement important de ressources » (Hobfoll, 1989, p.516). Ainsi, selon cette théorie, l'individu doit s'efforcer « d'obtenir, de conserver, de protéger et de promouvoir les choses qu'il

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

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

³ Par exemple, Lazarus et Folkman (1984) définissent le stress comme « la tension résultant de l'interaction entre la personne et son milieu lorsque les exigences de l'environnement sont perçues par la personne comme excédent ses capacités individuelles ». Pour Siegrist (1996), il provient d'un déséquilibre entre les efforts fournis (intrinsèques et extrinsèques) et les récompenses obtenues. Pour l'approche interactionniste, c'est l'incompatibilité entre les caractéristiques et les attentes de la personne et les éléments de l'environnement qui est à l'origine du stress. Karasek emploie, d'ailleurs, le terme de stressors (ou de facteurs de stress) plutôt que de stress (son modèle ne le mesure pas directement, il évalue les facteurs de stress).

⁴ Les ressources sont définies comme « des objets, des caractéristiques personnelles, des conditions ou des énergies qui ont de la valeur pour l'individu » (Hobfoll, 1989, p. 516).

valorise (appelées ressources) » (Hobfoll, 1998, p. 55) pour ne pas être stressé. Une perte potentielle ou réelle de ressources suscite du stress, des tensions au travail voire du burnout (Carrier-Vernhet, 2012; Demerouti et al., 2001). Ainsi, cette théorie met en exergue le rôle des ressources dont disposent les individus pour faire face aux exigences de travail pouvant générer du stress voire plus largement du mal être au travail. D'ailleurs, récemment, Hobfoll (2011, 2012) propose une extension de sa théorie en introduisant la notion de « *resource caravan passageways* » qui renvoie à l'ensemble des « *conditions environnementales qui peuvent soit nourrir, enrichir et protéger les ressources des individus, soit occulter, ruiner, obstruer ou appauvrir les réservoirs de ressources* » (Hobfoll, 2011, p.129). Par exemple, l'articulation travail-famille peut provoquer soit une perte de ressources familiales liée à un soutien émotionnel de la famille peu élevé conduisant à un conflit travail-famille, soit un gain de ressources afférent à un fort soutien émotionnel de la part de la famille se traduisant par un enrichissement de rôle. Ainsi, la famille peut constituer soit une ressource (augmentation du « *réservoir de ressources* »), soit une contrainte (appauvrissement du « *réservoir de ressources* »). Les chercheurs s'accordent pour dire que le conflit travail-famille regroupe deux composantes: l'interférence de la famille avec le travail et l'interférence du travail avec la famille (Rice et al., 1992). Seul le cas du conflit travail-famille sera ici pris en considération, étant le plus fréquent, le contrôle des individus sur leur vie au travail étant beaucoup plus restreint que celui sur leur vie familiale (Dumas, 2008). Selon Greenhaus et Beutell (1985), « *le conflit inter-rôles est vécu lorsque les pressions qui résultent d'un rôle (travail ou famille) sont incompatibles avec celles résultant d'un autre rôle (travail ou famille)* ». Conformément à la recherche sur le conflit inter-domaines, nous nous appuyons sur la théorie de la rareté des ressources, selon laquelle « *les individus possèdent des ressources limitées, comme le temps, l'énergie...* », pour expliquer le rôle médiateur du conflit travail-famille entre les conditions de travail et le stress. En effet, plus les rôles sont nombreux et plus les risques d'épuisement de ressources, de surcharge de rôles et de conflit inter-domaines sont nombreux (Dumas, 2008). Les fortes exigences de travail, dans le secteur hôtelier, peuvent donc développer des conflits de rôle travail-famille (Grzywacz et al., 2007).

L'objectif de cet article est donc de répondre à la question suivante: le conflit travail-famille médiatise-t-il les effets des conditions de travail sur le stress professionnel ? Actuellement, il est désormais clair que le stress suscite des dysfonctionnements organisationnels (notamment des coûts humain et financier) (Neveu, 2006). Analyser les conséquences des conditions de travail sur le stress via le conflit travail-famille constitue des enjeux importants y compris pour le secteur hôtelier, d'autant plus qu'aujourd'hui, comme le souligne Dumas (2008, p.30), « *les études montrent que les salariés « décrochent » de l'entreprise pour se concentrer sur leur vie privée* ». La contribution théorique de cet article est d'améliorer la compréhension des effets des conditions de travail sur le stress via le conflit travail-famille, en utilisant comme ancrage théorique la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll (1989) et son corollaire le modèle « *Job Demands-Resources* » de Demerouti et al. (2001). A notre connaissance, à ce jour, la médiation du conflit travail-famille sur la relation entre les conditions de travail et le stress n'a jamais été testée. Quelques chercheurs se sont intéressés à la médiation du conflit travail-famille sur la relation entre les conditions de travail (et plus particulièrement les exigences de travail) et la santé au travail (notamment le burnout) (Geurts et al., 1999; Montgomery et al., 2003). En outre, nous testerons les effets modérateurs des caractéristiques individuelles (et plus particulièrement du genre, de la catégorie hiérarchique, de la situation familiale) et du type d'hôtel (indépendant ou de chaîne), ces variables pouvant agir sur la relation entre les conditions de travail et le stress professionnel (O'Neill et Davis, 2011). Par exemple, des études ont démontré que les hôtels de luxe et les hôtels de chaîne offrent de meilleures conditions de travail à leurs salariés que les hôtels indépendants en termes par exemple de ressources de travail et particulièrement de soutien social (Guégnard et Mériot, 2010).

Afin de mieux comprendre ces relations, une analyse de la littérature sera tout d'abord réalisée. Par la suite, la méthodologie et les résultats d'une étude menée auprès de 648 personnels en contact travaillant dans l'hôtellerie en France seront présentés. Enfin, les résultats seront discutés en mettant en exergue leurs implications pour la recherche et la pratique en gestion des ressources humaines.

1. LE RÔLE MÉDIATEUR DU CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE DANS LA RELATION ENTRE LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE STRESS PROFESSIONNEL : UNE REVUE DE LA LITTÉRATURE

L'analyse de la littérature révèle que rares sont les chercheurs à s'être intéressés au rôle médiateur du conflit travail-famille dans les relations entre d'une part, les exigences de travail et le stress, et d'autre part, le soutien social en tant que ressources de travail. Afin d'affiner la compréhension de ces relations, les caractéristiques individuelles et le type d'hôtel ont été intégrées dans l'analyse en tant que variables modératrices.

1.1. Le conflit travail-famille médiate-t-il la relation entre les exigences de travail et le stress professionnel ?

Plusieurs recherches montrent que les exigences physiques telles que l'effort physique, les positionnements inconfortables, les mouvements répétitifs, mais aussi les exigences psychologiques augmentent le conflit travail-famille (Grzywacz et al., 2007; Thompson et Prottas, 2005; Thomas et Ganster, 1995). En revanche, comme le soulignent St-Onge et al. (2002), bien que le conflit travail-famille puisse générer du stress négatif au travail, les recherches se sont davantage intéressées aux déterminants du conflit vie professionnelle-vie privé plutôt qu'à ses effets. Les résultats des travaux de Moisson (2008), menés en France dans le secteur hospitalier, révèlent que le conflit travail-famille accroît le stress au travail. Dans le même ordre d'idées, l'étude empirique auprès des personnels cadre et non cadre d'une collectivité territoriale en France, réalisée par Carrier-Vernhet (2012), identifient une relation positive entre le conflit vie professionnelle-vie personnelle et l'épuisement professionnel. Par ailleurs, l'analyse de la littérature semble indiquer que le conflit travail-famille joue un rôle médiateur entre les facteurs de stress et la santé au travail. Par exemple, les travaux de Montgomery et al. (2003) montrent l'effet médiateur du conflit travail-famille entre les exigences de l'emploi (notamment la charge mentale) et l'épuisement professionnel. Ceux de Kinnunen et Mauno (1998) montrent d'une part, que les exigences

de l'emploi (et particulièrement l'irrégularité des horaires de travail, la durée de travail par semaine) développent le conflit travail-famille et d'autre part, que ce dernier renforce l'anxiété au travail ou la dépression. Dans la même lignée, une étude néerlandaise menée auprès de médecins réalisée par Geurts et al. (1999) révèle que le conflit travail-famille médiate la relation entre les caractéristiques du travail (horaires de travail, charge de travail quantitative et heures supplémentaires) et la santé psychologique. Ces résultats convergent avec ceux des travaux de Peeters et al. (2005) et de Janssen et al., (2004) qui attestent que le conflit travail-famille médiate la relation entre les exigences du travail et l'épuisement émotionnel. À notre connaissance, à ce jour, la médiation du conflit travail-famille sur la relation entre les exigences de travail (et plus précisément la demande psychologique, la charge physique et l'agression verbale) et le stress n'a jamais été testée.

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

Dans ce secteur d'activité, peu de travaux intègrent la variable conflit travail-famille. Les personnels travaillant dans ce secteur semblent souffrir des difficultés à gérer les exigences de leur travail et les exigences familiales. A ce propos, les travaux de Karatepe et al. (2010) menés dans le secteur de l'hôtellerie en Turquie, révèlent une relation positive entre le conflit travail-famille et l'épuisement professionnel pour les personnels de première ligne c'est-à-dire les personnels qui ont des interactions très fréquentes avec les clients (réceptionnistes, concierges, ser-

veurs, service clients...) et montrent que le conflit travail-famille médiate la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel. En effet, comme le suggèrent la théorie de la rareté des ressources, des exigences de travail élevées épuisent une grande part des ressources mentales et émotionnelle de l'individu, ce qui peut provoquer des conflits travail-famille si l'entreprise ne permet pas à l'individu de capter de nouvelles ressources dans son environnement de travail lui permettant de pouvoir concilier les exigences relatives à sa vie professionnelle et familiale (cf. la théorie de la conservation des ressources). Dans le secteur hôtelier, les personnels en contact confrontés à des exigences de travail élevées et plus particulièrement à de fortes charges de travail mentales et physiques mais aussi à l'agression verbale des clients, ont tendance à perdre des ressources et notamment personnelles (telle que l'estime de soi) ou énergétiques (engagement dans le travail...). Cette perte de ressources peut conduire à une « spirale de perte de ressources » (Hobfoll, 1998), c'est-à-dire à une vulnérabilité de la personne qui détient de moins en moins de ressources, investies souvent peu judicieusement induisant une perte supplémentaire de ressources. Gorgievski et Hobfoll (2008) expliquent également cette spirale par le fait que la perte de ressources est accompagnée d'émotions et de sentiments négatifs et d'une détérioration de la santé mentale et physique de l'individu. Face à cette perte de ressources, la personne peut difficilement répondre simultanément à son rôle professionnel et familial, provoquant ainsi un conflit travail-famille. Ce conflit renchérit la perte de ressources, constituant une tension et une perte potentielle de ressources familiales, ce qui accroît le stress psychologique menaçant ainsi la santé mentale, ressource cruciale pour l'individu.

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

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

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

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

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

1.2. Le conflit travail-famille médiate-t-il la relation entre le soutien social et le stress professionnel ?

Dans les modèles contribuant à expliquer le stress au travail, les ressources de l'emploi l'atténuent (cf. modèle de Demande-Contrôle-Soutien de Karasek (1979, 1998), modèle du déséquilibre effort-récompense de Siegrist, 1996). Parmi elles, le soutien social et plus précisément le soutien du supérieur hiérarchique immédiat et le soutien des collègues de travail, est jugé comme étant une des ressources les plus importantes par Demerouti et al. (2000) ou encore Bakker et al. (2004). A cet égard, plusieurs recherches révèlent que le soutien social réduit le stress au travail (Haines et al. 1991; Johnson et Hall, 1988). Par exemple, les travaux de Bakker et al. (2005) indiquent que les exigences de l'emploi et plus précisément la surcharge de travail, les exigences émotionnelles, les exigences physiques et le conflit travail famille ne suscitent pas des niveaux élevés d'épuisement professionnel si les salariés ont de l'autonomie, du soutien social et de bonnes relations de travail avec leur supérieur hiérarchique. Ceux de Xanthopoulou et al. (2007) concluent que la relation avec un manager de proximité peut atténuer l'influence des exigences de l'emploi (telles que la surcharge de travail, les exigences émotionnelles et physiques) sur le stress au travail. Ceux de Van der Doef et Maes (1999) montrent que le soutien instrumental des collègues aide à faire le travail dans le temps, et atténue ainsi l'impact de la surcharge de travail sur le stress. Ces résultats abondent dans le sens des relations proposées par les différents modèles expliquant le stress au travail. Il en est ainsi du modèle de Karasek (1979, 1998) qui considère que le soutien du supérieur ou des collègues peut atténuer l'impact de la charge de travail sur le stress au travail. Le modèle « *Job Demands-Resources* » de Demerouti et al. (2001, 2011) révèle que c'est l'interaction entre les exigences de l'emploi et les ressources d'emploi qui contribue à expliquer le développement du stress au travail. Ainsi, il semblerait

que les ressources et plus particulièrement le soutien social puissent atténuer les conséquences des exigences de l'emploi sur le stress au travail, y compris l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2005; Xanthopoulou et al., 2007; Demerouti et Bakker, 2011). Dans le même ordre d'idées, selon la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll 2001, p.349), les individus doivent investir dans des ressources afin de contourner les pertes de ressources ou de gagner de nouvelles ressources, et de réduire ainsi les facteurs de stress et le stress au travail.

En ce qui concerne l'analyse des effets du soutien social sur le conflit travail-famille, les résultats des études existantes montrent que le soutien social réduit le conflit travail-famille (Anderson et al., 2002; Voydanoff, 2004; Wadsworth et Owens, 2007). Peu de travaux portent sur le rôle médiateur du conflit travail-famille entre le soutien social et le stress. L'étude de Barnett et al., (2012) identifie une médiation partielle du conflit travail-famille dans la relation entre le soutien au travail et la détresse. En effet, selon la théorie de la conservation des ressources, les individus s'efforcent non seulement de protéger leurs ressources, mais aussi de les accumuler, afin de réduire voire d'éviter la perte de ressources pouvant développer le stress au travail. Ainsi, ils essaient de minimiser la perte de ressources en sélectionnant des *stratégies de coping* qui les aident à conserver leurs maigres ressources (Wright et Hobfoll, 2004). Parmi elles, Hobfoll (1989) soutient que l'établissement de relations sociales enrichissantes constitue un levier d'action essentiel pour accroître le « *pool* » de ressources disponibles ou pour remplacer voire renforcer d'autres ressources qui auraient pu être perdues ou diminuées, celles-ci pouvant même être considérées comme des « *caravan passageways* » (Hobfoll, 2011, 2012). Ainsi, lorsque le conflit travail-famille (et en conséquence, le stress au travail) réduit les ressources des employés, ces derniers peuvent tenter de reconstituer leur pool de ressources par leur milieu de travail ou leur réseau social (Athay et Darley 1982). Le soutien social (du manager de proximité et des collègues de travail) représente donc un moyen pour amoindrir le conflit travail-famille et le stress, l'individu détenant davantage de ressources. Ce gain de ressources peut même entraîner une « *spirale de gains de ressources* » (Hobfoll, 1998, p.82). Les hypothèses suivantes sont formulées :

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

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

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

1.3. Quelles variables modèrent la médiation du conflit travail-famille entre les conditions de travail et le stress professionnel ?

La littérature révèle que les caractéristiques individuelles et plus particulièrement le genre, la catégorie hiérarchique et la situation familiale peuvent agir sur la relation entre les conditions de travail et le stress professionnel. Dans la même lignée, il nous a paru intéressant d'analyser l'effet modérateur du type d'hôtel (franchisé ou indépendant) sur cette relation, les conditions de travail étant différentes.

Le genre

L'analyse de la littérature révèle que le niveau de stress (O'Neil et Davis, 2011) et de conflit travail-famille (Ferguson et al., 2012) est différent selon le genre. Par exemple, les travaux de Yu-Chi et Keng-Yu (2010), menés auprès d'employés du secteur bancaire à Taiwan, démontrent que les femmes ont un niveau de stress plus élevé que les hommes. En revanche, dans le secteur hôtelier, les travaux d'O'Neill et Davis (2011) révèlent que le genre n'agit pas sur les stresseurs au travail. En ce qui concerne le conflit travail-famille, des recherches indiquent que le sexe peut jouer un rôle dans l'expérience de ce conflit (Duxbury et Higgins 1991; Gutek et al., 1991) car les hommes et les femmes perçoivent différemment les stresseurs organisationnels (Grzywacz et Marks 2000). Dans le même ordre d'idées, Keene et Reynolds (2005) soulignent que les femmes sont plus enclines à adapter leur charge de travail en fonction des intérêts familiaux. En effet, elles sont plus susceptibles de mettre en place des limites raisonnables pour protéger leur famille contre les conséquences négatives de leurs obligations professionnelles (telles que par exemple, refuser des emplois qui exigent de nombreux déplacements, décliner des emplois ou des promotions qui nécessitent un

déménagement), probablement en raison de différences dans la socialisation des sexes (Duxbury et Higgins 1994). De même, les travaux de Ford et al. (2007) montrent que les femmes accordent plus d'importance à la sphère familiale. Ainsi, il semblerait que les femmes veillent à minimiser le conflit travail-famille, en tentant de limiter la perte de ressources liées aux exigences du travail. Ainsi, les hypothèses H3, H4 et H5 sont formulées et présentées dans le tableau 1.

La catégorie hiérarchique

Occupant une position frontalière clé et jouant ainsi un rôle prépondérant dans la délivrance des services, les employés en contact avec la clientèle sont inévitablement exposés au problème du stress au travail (Kim et al., 2009). En effet, des études révèlent que les personnels de première ligne (non encadrants) sont plus vulnérables au stress professionnel que les autres catégories de personnels (Karatepe et Sokmen, 2006 ; Karatepe et Uludag, 2008). Ils souffrent de l'exigence d'une interaction constante avec les clients et doivent respecter les délais convenus à l'avance pouvant conduire à des pertes de ressources. En revanche, la montée sur l'échelle professionnelle au sein d'une entreprise est considérée comme une ressource précieuse que l'employé sollicite et valorise, constituant ainsi un gain de ressource. À la lumière de la théorie de la conservation des ressources, on pourrait donc postuler que le personnel cadre dispose de ressources plus nombreuses (relatives par exemple au statut professionnel, aux compétences détenues...) que le personnel non cadre, et serait moins sujet à la perte de ressources conduisant au stress. Toutefois, les résultats des travaux d'O'Neill et Davis (2011) menés aux États-Unis, montrent que les managers d'hôtel sont exposés à un niveau de stress plus élevé que les employés non managers, suscité par les tensions interpersonnelles, les relations avec les clients et la surcharge de travail. Ils corroborent ceux d'une étude de Zohar (1994) : les managers ressentent plus de facteurs de stress en milieu de travail et plus précisément de conflit de rôle, d'ambiguïté de rôle, une surcharge de travail et un manque de latitude décisionnelle que les employés de première ligne dans les hôtels canadiens. Ainsi, il semblerait que les managers dans le secteur hôtelier sont confrontés à des situations de travail pouvant les conduire à une perte de leurs ressources.

Quant au rôle modérateur de la catégorie hiérarchique sur la relation entre les exigences et/ou ressources de travail et le stress professionnel *via* le conflit travail-famille, aucune étude, à notre connaissance, n'a examiné une telle hypothèse. Les hypothèses H6, H7 et H8 seront donc proposées avec prudence, dans le tableau 1.

La situation de famille

Au vu de la littérature, il semblerait que la situation de famille modère la relation entre les conditions de travail et le stress professionnel. Les personnels vivant en couple ressentent plus de stress professionnel que les célibataires (Kessler, 1979; Thoits, 1987). De même, l'étude d'O'Neill et Davis (2011) indique que les employés vivant en couple sont plus stressés dans leur vie personnelle que les célibataires. Dans le secteur hôtelier, les recherches sont peu nombreuses. Les travaux de Mulvaney et al. (2007) montrent que la vie en couple et le nombre d'enfants accroît le conflit travail-famille dans le secteur hôtelier, l'allongement et l'irrégularité des horaires de travail réduisant le temps passé en famille et en couple. Ces deux exigences de travail peuvent contribuer à développer des tensions entre la sphère de travail et la sphère familiale, contribuant à des pertes de ressources pour l'individu. Ceux d'O'Neill et Davis (2011) concluent que les employés mariés ont plus de stress familiaux que les célibataires, les personnes vivant en couple devant concilier les exigences de travail avec celles relevant de la vie en couple.

Au final, même si les personnes vivant en couple peuvent éventuellement avoir plus de ressources et surtout plus de soutien de la part de leur compagnon (ou de leur compagne), il semblerait qu'elles risquent de perdre plus de ressources liées aux exigences de la vie en couple, et ont donc des niveaux de stress plus élevés que les célibataires. Ce constat converge avec la théorie de la conservation des ressources, qui stipule que la perte de ressources est plus importante que le gain de ressources. En conséquence, les hypothèses H9, H10 et H11 sont émises et présentées dans le tableau 1.

Le type d'hôtel

Les hôtels indépendants sont des entreprises juridiquement et économiquement autonomes,

souvent familiales. Les chaînes sont constituées par des professionnels, regroupés afin d'améliorer la commercialisation de leurs établissements. Une étude sur les conditions de travail des femmes de chambre dans cinq pays européens dont la France par Guégnard et Mériot (2010) met en lumière l'existence d'un clivage en fonction des catégories d'établissement. Par exemple, l'hôtellerie de luxe (au Danemark, au Royaume-Uni ou aux Pays-Bas) offre plutôt de meilleures conditions d'emploi, avec parfois même des avantages financiers (primes exceptionnelles) ou en nature. En Allemagne et en France, il existe aussi des avantages dans les hôtels de chaîne, avec de meilleures conditions de travail et un respect de la législation (notamment des horaires, des congés, avec un treizième mois, une mutuelle, quelques formations...), qui fait souvent défaut dans l'hôtellerie indépendante (Guégnard et Mériot, 2010). En effet, dans les hôtels de chaîne, on peut trouver des pratiques telles que le développement d'une veille sociale et de stratégies de communication, l'organisation d'un équilibre vie professionnelle/familiale, le développement de la polyvalence et l'introduction du travail en binôme. En revanche, dans les hôtels indépendants, ces pratiques sont insuffisamment développées. La seule pratique que l'on peut trouver au sein de ces entreprises est relative au développement d'une écoute et d'un soutien d'ordre personnel et social (Guégnard et Mériot, 2010). Il apparaît donc que les hôtels de luxe et les hôtels franchisés offrent davantage de ressources à leur personnel, que les hôtels indépendants. De même, les exigences de travail paraissent être différentes selon les établissements. L'organisation du temps de travail apparaît comme la résultante des contraintes concurrentielles et organisationnelles essentiellement construites par les employeurs (Gadrey, 2002). Par exemple, les chaînes hôtelières ont tendance à mettre en place une standardisation des tâches. Dans ce type d'établissement, comme le soulignent les travaux de Guégnard et Mériot (2010), la cadence de travail est toujours soutenue, éprouvante provoquant une augmentation du stress chez les femmes de chambre. Ils révèlent également que dans la plupart des hôtels indépendants européens, ces dernières sont isolées, peu intégrées à la vie collective de l'établissement, cantonnées seules dans les étages. Or, en France, quelques hôtels de chaîne haut de gamme limitent la pénibilité et l'isolement par la possibilité de travailler en binôme (Guégnard et Mériot, 2010).

Ainsi, les conditions de travail dans les chaînes hôtelières semblent être meilleures que celles dans les hôtels indépendants. Ce constat conduit à penser que les personnels en contact travaillant dans des hôtels de chaîne disposent de plus de ressources et/ou sont confrontés à moins d'exigences de travail que ceux qui travaillent dans des hôtels indépendants. En conséquence, en se référant à la théorie de la conservation des ressources, l'épuisement des ressources au sein des hôtels indépendants peut conduire à une perte future des ressources y compris des ressources familiales, provoquant un conflit travail-famille et menaçant ainsi le bien-être des employés. Cependant, à notre connaissance, il n'existe pas d'études analysant l'impact des types d'hôtels (indépendants ou de chaîne) sur la relation entre les conditions de travail et le stress professionnel. Les hypothèses H12, H13 et H14 seront donc énoncées avec précaution et figurent dans le tableau 1.

2. L'ÉTUDE AUPRÈS DU PERSONNEL EN CONTACT DANS LE SECTEUR HÔTELIER

Les choix méthodologiques retenus sont tout d'abord présentés. Par la suite, les résultats de l'étude empirique sont exposés.

2.1. Méthodologie

Échantillon

Cette étude a été menée dans le secteur hôtelier auprès d'une population de personnel en contact (réceptionnistes, femmes de chambre, concierges, chefs réceptionnistes...). Afin que l'échantillon soit représentatif du secteur de l'hôtellerie, nous avons contacté des personnels travaillant dans différentes catégories d'hôtel, indépendant ou franchisés, implantés en France, en utilisant les réseaux sociaux professionnels. L'enquête menée par voie électronique s'est déroulée entre juillet et novembre 2012. Nous avons choisi ce mode de collecte de données pour essentiellement deux raisons : le faible coût de l'enquête et le taux de réponse élevé variant de 8 à 37% (Schuldt et Totten, 1994). Cette enquête nous a permis de collecter 648 questionnaires exploitables sur 2150 envoyés soit un taux de retour de 30,14%. Les principales caractéristiques

Tableau 1 : Présentation des hypothèses de recherche relatives aux variables modératrices (caractéristiques individuelles et type d'hôtel)

Variables modératrices	Hypothèses de recherche
Genre	<p>H3 : Le genre a un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les exigences du travail, à savoir la demande psychologique (H3.1), la charge physique (H3.2) et l'agression verbale (H3.3) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus fort chez les femmes que chez les hommes.</p> <p>H4 : Le genre a un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les ressources du travail, à savoir le soutien du supérieur (H4.1) et le soutien des collègues (H4.2) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus faible chez les femmes que chez les hommes.</p> <p>H5 : Le genre a un effet modérateur sur la relation entre le conflit travail-famille et le stress professionnel, cet effet étant plus fort chez les femmes que chez les hommes.</p>
Catégorie hiérarchique	<p>H6 : La catégorie hiérarchique a un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les exigences du travail, à savoir la demande psychologique (H6.1), la charge physique (H6.2) et l'agression verbale (H6.3) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus fort chez les cadres que chez les non-cadres.</p> <p>H7 : La catégorie hiérarchique a un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les ressources du travail, à savoir le soutien du supérieur (H7.1) et le soutien des collègues (H7.2) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus fort chez les cadres que chez les non-cadres.</p> <p>H8 : La catégorie hiérarchique a un effet modérateur sur la relation entre le conflit travail-famille et le stress professionnel, cet effet étant plus fort chez les cadres que chez les non-cadres.</p>
Situation de famille	<p>H9 : La situation de famille a un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les exigences du travail, à savoir la demande psychologique (H9.1), la charge physique (H9.2) et l'agression verbale (H9.3) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus fort chez les personnes vivant en couple que chez les célibataires.</p> <p>H10 : La situation familiale un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les ressources du travail, à savoir le soutien du supérieur (H10.1) et le soutien des collègues (H10.2) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus fort chez les personnes vivant en couple que chez les célibataires.</p> <p>H11 : La situation familiale a un effet modérateur sur la relation entre le conflit travail-famille et le stress professionnel, cet effet étant plus fort chez les personnes vivant en couple que chez les célibataires.</p>
Type d'hôtel	<p>H12 : Le type d'hôtel a un effet modérateur sur la relation entre d'une part, les exigences du travail, à savoir la demande psychologique (H12.1), la charge physique (H12.2) et l'agression verbale (H12.3) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus fort dans les hôtels indépendants que dans les hôtels de chaîne.</p> <p>H13 : Le type d'hôtel a un effet modérateur sur la relation entre, d'une part, les ressources du travail, à savoir le soutien du supérieur (H13.1) et le soutien des collègues (H13.2) et le conflit travail-famille d'autre part, cet effet étant plus faible dans les hôtels indépendants que dans les hôtels de chaîne.</p> <p>H14 : Le type d'hôtel a un effet modérateur sur la relation entre le conflit travail-famille et le stress professionnel, cet effet étant plus fort dans les hôtels indépendants que dans les hôtels de chaîne.</p>

téristiques de l'échantillon sont présentées dans le tableau 2. Les répondants sont majoritairement des personnes de contact (chefs de réception, réceptionnistes, gouvernantes d'étage, femmes de chambre...), travaillant dans des hôtels de 4 étoiles (74,4%) franchisés (56%) ou indépendants (44%), ayant un CDI (87,1%), plutôt jeunes (60,5% ont entre 20 et 30 ans), et passant entre 40 et 44 heures par semaine au travail (32%).

Échelles de mesure retenues

Les échelles de mesure retenues dans cette recherche sont toutes issues des travaux traitant du comportement organisationnel. La personne s'auto-évalue sur des échelles de Likert à 5 échelons. L'échelle de Lemyre et Teissier (2003), testée en sciences de gestion par Moisson (2008) et par Commeiras et Georgescu (2012) a été retenue pour mesurer le stress psy-

Tableau 2 : Caractéristiques de l'échantillon

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

chologique. La demande psychologique et le soutien social (apporté par le supérieur hiérarchique immédiat et par les collègues de travail) ont été mesurés par la version française du questionnaire de Karasek (1998), testée en France par Niedhammer et al. (2006). L'échelle de Karasek et al. (1998) a été choisie pour évaluer la charge physique de travail. Quant à l'agression verbale des clients, elle a été mesurée par l'outil de Dormann et Zapf (2004). L'échelle développée par Netmeyer et al. (1996) a été retenue pour mesurer le conflit travail-famille. Des extraits d'items de ces échelles sont présentés dans le tableau 3.

Afin de vérifier la structure des concepts, une analyse factorielle confirmatoire a été réalisée. Nous avons retenu des indices comparatifs considérés comme étant peu sensibles à la taille de l'échantillon tels que le GFI et l'AGFI (Joreskog et Sorbom, 1993) et le CFI (Bentler, 1990). Le chi-deux, extrêmement sensible à la taille de l'échantillon, est mentionné en vue de comparer deux à deux des modèles en utilisant un test de différence de chi-deux. La méthode d'estimation choisie est celle du maximum de vraisemblance. Les résultats des analyses factorielles confirmatoires sont présentés dans le tableau 4 figurant en annexe 1. Les indices GFI, AGFI, NFI et CFI sont satisfaisants (proches de 1).

En ce qui concerne la mesure du soutien social, les résultats montrent que la structure de ce construit est bidimensionnelle (soutien du supé-

rieur et soutien des collègues). Quant à la fiabilité des échelles retenues, elle a été testée par le calcul de l'alpha de Cronbach et du rho de Joreskog (cf. tableau 3). Les résultats attestent d'une bonne fiabilité (alpha et rho varient entre 0,81 et 0,93) après avoir supprimé 9 items : l'item 4 mesurant la charge physique (« *Mon travail demande une position gênante du corps* »), les items 6 (« *Mon travail demande de longues périodes de concentration intense* »), 7 (« *Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard* »), et 8 (« *Mon travail est très bousculé* ») de l'échelle évaluant la demande psychologique, l'item 1 de l'échelle mesurant le soutien social apporté par le supérieur (« *Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés* ») et l'item 7 de la mesure du soutien apporté par les collègues (« *Les collègues avec qui je travaille sont amicaux* ») et enfin l'item 6 (« *Je me sens plein(e) d'énergie, en forme* ») et l'item 8 de l'échelle mesurant le stress psychologique (« *Je contrôle mal mes réactions, mes émotions, mes humeurs, mes gestes* »).

2.2. Les résultats de la recherche

Afin de tester les effets de médiation, nous avons choisi de retenir la méthode de test des effets indirects reposant sur une analyse en boots-trap (Preacher et Hayes, 2004) qui permet de

Tableau 3 : Présentation et Fiabilité des échelles retenues

Concepts retenus	Echelles retenues	Exemples d'items	RHÔ	RHÔvc	α
Demande psychologique	Niedhammer et al. (2006) (9 items)	« On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive »	0,86	0,502	0,90
Charge physique	Karasek (1998) (5 items)	« Mon travail exige beaucoup d'effort physique »	0,88	0,653	0,88
Agression verbale	Dormann et Zapf (2004) (5 items)	« Les clients crient souvent contre nous »	0,90	0,656	0,91
Soutien du supérieur hiérarchique	Niedhammer et al. (2006) (4 items)	« Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien »	0,9	0,76	0,91
Soutien des collègues	Niedhammer et al. (2006) (4 items)	« Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien »	0,83	0,67	0,83
Conflit travail-famille	Netmeyer et al. (1996) (5 items)	« Il y a un conflit entre mon travail et mes responsabilités familiales »	0,9	0,646	0,89
Stress	Lemyre et Teissier (2003) (9 items)	« Je suis stressé(e) »	0,92	0,635	0,92

(α : Alpha de Cronbach)

dépasser les limites de la démarche de Baron et Kenny (1986), traditionnellement utilisée dans l'analyse de la médiation, et plus précisément le problème de pouvoir statistique (Edwards et Lambert, 2007) et la baisse de l'erreur de type I (Preacher et Hayes, 2008). Nos analyses s'appuient sur 5000 répliquions générées par la méthode du bootstrap avec un intervalle de confiance de 95%. Ces analyses ont été complétées par un test de Sobel des effets indirects en cas de distribution normale. En cohérence avec le choix de la méthode de test des effets médiateurs par le bootstrap, nous avons opté pour la méthode de la médiation modérée pour tester les hypothèses relatives aux effets modérateurs des variables du modèle. En effet, dans le cadre des méthodes des équations structurelles, lorsque le modérateur est une variable discrète, on peut combiner l'analyse de la médiation avec l'approche multiples groupes pour tester une médiation modérée par une variables discrète contextuelle (Flora et al., 2007). Toutes ces analyses ont été menées à l'aide du logiciel AMOS v.20. Nous avons choisi de tester, à chaque fois, les effets d'une des variables explicatives, sur la variable médiatrice, et sur la variable à expliquer selon les recommandations de Hayes (2013) qui note que « *le danger d'inclure de multiples X*

dans un modèle de médiation, (...), est la possibilité que les variables fortement corrélées entre elles vont annuler les effets des autres » (Hayes, 2013, p.195). En cohérence avec la première procédure, nous avons choisi de tester les effets modérateurs sur une variable à la fois. Par ailleurs, des analyses de Bootstrap et du test de Sobel des effets directs et indirects des exigences et d'une des ressources importantes de travail, le soutien social sur le stress sont réalisées pour tester le rôle médiateur du conflit travail-famille. En outre, nous avons procédé à une analyse multi-groupes pour vérifier si les paramètres sont différents entre les groupes. Pour ce faire, un test de comparaisons par paires des coefficients (*Critical Ratios for Differences between Parameters*) a été effectué. Ce test fournit une valeur Z, qui est égal au test t de Student, entre chaque paire de coefficients.

Qualité du modèle global

Les corrélations entre les variables (cf. tableau 5, annexe 2) semblent cohérentes avec l'ensemble des hypothèses du modèle.

Les valeurs des indices d'ajustement obtenues confirment que nos données s'ajustent cor-

rectement au modèle théorique suggéré. Ces derniers sont considérés comme satisfaisants. En effet, le chi-2/ddl est égal à 2,530 (1186,481/469; $p < 0.001$), RMSEA à 0.06, le GFI à 0,903, l'AGFI à 0,884, le CFI à 0,947) et le NFI à 0,916. De même, le pouvoir explicatif du modèle est satisfaisant, le coefficient de corrélation multiple étant de 0,335 pour le conflit travail-famille et de 0,55 pour le stress psychologique.

Test des hypothèses

Le tableau 6 synthétise les résultats du test des hypothèses H1 et H2.

- **L'hypothèse 1** postule que **le conflit travail famille joue un rôle médiateur dans la relation entre les exigences de l'emploi et le stress**. Cette **hypothèse est vérifiée**. En effet, les résultats des analyses statistiques révèlent un lien très significatif d'une part, entre la demande psychologique et le conflit travail-famille ($\gamma=0,48$; $p<0,001$) et d'autre part, entre le conflit travail-famille et le stress ($\gamma=0,648$; $p<,001$). Le test de Bootstrap permet de repérer la valeur et la signification de l'effet indirect de la demande psychologique sur le stress via le conflit travail famille ($\gamma=0,244$; $p<0,001$). Il reste à déterminer si la médiation est complète ou partielle, et ce, en regardant le lien direct entre la demande psychologique et le stress après avoir contrôlé le conflit travail-famille ($\gamma=0,291$; $p<0,001$). Au vu des résultats, **la médiation est partielle et significative**. Le test de Sobel des effets indirects en cas de distribution normale soutient également ce résultat ($Z=7,725$; $p<0,001$). En conséquence, l'hypothèse **H1.1** est **validée** : le conflit travail-famille médiatise la relation entre la demande psychologique et le stress. De même, les tests statistiques indiquent une relation très significative entre d'une part, la charge physique et le conflit travail famille ($\gamma=0,418$; $p<0,001$) et d'autre part, le conflit travail-famille et le stress ($\gamma=0,648$; $p<0,001$). La valeur de l'effet indirect de la charge physique sur le stress via le conflit travail-famille est de ($\gamma=0,239$; $p< 0,001$). Le lien direct entre la charge physique et le stress après avoir introduit le médiateur est significatif ($\gamma=0,185$; $p<0,001$). Ces résultats signifient que la médiation est **partielle**.

Le test de Sobel affirme ce résultat ($Z=7,799$; $p<0,001$). **L'hypothèse H1.2 est donc acceptée** : le conflit travail-famille médiatise la relation entre la charge physique et le stress. Quant à l'agression des clients, elle agit positivement sur le conflit travail-famille ($\gamma = 0,249$; $p<0,001$). De même, l'effet indirect de cette variable sur le stress via le conflit travail-famille est significatif ($\gamma=0,171$; $p>0,001$). Le lien direct entre l'agression verbale et le stress après avoir introduit le médiateur est significatif ($\gamma=0,18$; $p<0,001$). Le résultat du test de Sobel garantit cette médiation ($Z=5,755$; $p<0,001$). En conséquence, **l'hypothèse H1.3 est confirmée** : le conflit travail-famille médiatise la relation entre l'agression verbale des clients et le stress.

- Selon **l'hypothèse 2**, **le conflit travail-famille joue un rôle médiateur dans la relation entre le soutien social et le stress**. Les résultats des traitements statistiques attestent d'une relation négative très significative entre le soutien du supérieur et le conflit travail-famille ($\gamma= -0,371$; $p<0,001$). En revanche, ils dévoilent un effet positif entre le conflit travail-famille et le stress ($\gamma= 0,648$; $p<0,001$). En ce qui concerne l'effet indirect du soutien du supérieur sur le stress via le conflit travail-famille, il est significatif ($\gamma= -0,194$; $p<0,001$). Il en est de même de l'effet direct du soutien du supérieur hiérarchique sur le stress, après avoir contrôlé le conflit travail-famille, variable médiatrice ($\gamma= -0,25$; $p<0,001$). Ces résultats signifient que la médiation est **partielle**. Ces résultats sont soutenus par le test complémentaire Sobel ($Z= -7,886$; $p<0,001$), ce qui nous conduit à **valider l'hypothèse H2.1** : le conflit travail-famille médiatise la relation entre le soutien social du supérieur hiérarchique et le stress. Dans la même lignée, le soutien des collègues réduit le conflit travail-famille ($\gamma= -0,264$; $p<0,001$). La valeur de l'effet indirect est significatif ($\gamma= -0,156$; $p<0,01$). Finalement, la médiation est partielle puisque le lien direct entre le soutien des collègues et le stress reste significatif ($\gamma= -0,219$; $p<0,001$) après avoir contrôlé le médiateur à savoir le conflit-travail-famille. Le test de Sobel corrobore ce résultat ($Z= -5,945$; $p<0,001$). En conséquence, **l'hypothèse H2.2 est vérifiée** : le conflit travail famille médiatise la relation entre le soutien social des collègues et le stress.

Tableau 6 : Les résultats de l'analyse de bootstrap et de test de Sobel des effets directs et indirects des exigences et du soutien social sur le stress psychologique via le conflit travail famille

Variables	Conflit travail-famille		Stress psychologique			Test Sobel	Hyp.
	γ^6	t	γ	t	Effet indirect	Z	
Demande Psychologique	0,48***	9,947	0,291***	6,952	0,244***	7,725 P=0,00	H1.1 validée
Charge physique	0,418***	8,648	0,185***	4,745	0,239***	7,799 P=0,00	H1.2 validée
Agression verbale	0,249***	5,785	0,18***	5,14	0,171***	5,755 P=0,00	H1.3 validée
Soutien du supérieur	-0,371***	-8,63	-0,25***	-6,866	-0,194***	-7,886 P=0,00	H2.1 validée
Soutien des collègues	-0,264***	-5,959	-0,219***	-6,049	-0,156***	-5,945 P=0,00	H2.2 validée
Conflit travail-famille	–	–	0,648***	16,178	–		

*Significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$; *** significatif à $p < 0,00$; Les coefficients (γ) sont standardisés.

- En ce qui concerne le **rôle modérateur des caractéristiques individuelles (genre, situation de famille et catégorie hiérarchique) et du type d'hôtel sur la relation entre les exigences/ressources du travail et le stress professionnel**, les résultats afférents au test des effets de médiation modérée sont présentés en annexe 3 dans les tableaux 7, 8, 9 et 10.

Le **genre** modère le lien entre le soutien des collègues au travail et le conflit travail-famille, ce lien étant plus fort chez les hommes que chez les femmes ($\gamma = -0,377$ chez les hommes ; $\gamma = -0,194$ chez les femmes). Seule, l'hypothèse **H4.2** est **confirmée**. En ce qui concerne la **catégorie hiérarchique**, le test des effets de médiation modérée est significatif sur les relations entre la demande psychologique et le soutien du supérieur d'une part et le conflit travail-famille d'autre part. Les **hypothèses H6.1 et H7.1** sont donc **validées**, contrairement aux hypothèses H6.2, H6.3, H7.2 et H8. Quant à la **situation de famille**, le test des effets de médiation modérée est significatif en ce qui concerne le lien entre le conflit travail-famille et le stress professionnel ($Z = 2,069^{**}$). La situation familiale modère donc le lien entre ces deux variables. En conséquence, seule l'**hypothèse H11** est **validée**.

Par ailleurs, l'effet modérateur du **type d'hôtel** est significatif sur les relations entre les exigences du travail et les ressources du travail et le conflit travail-famille. En effet, le test de comparaison des groupes démontrent des effets significatifs sur la relation entre la charge physique, l'agression verbale et le conflit travail-famille d'une part, et d'autre part le soutien du supérieur et le soutien des collègues et le conflit travail-famille ($z = 1,777^*$, $2,328^{**}$; $-3,111^{***}$, $-4,415^{***}$ respectivement). Il en est de même, pour la relation entre le conflit travail-famille et le stress professionnel ($z = -3,745^{***}$). En conséquence, les **hypothèses H12.2, H12.3 et H14** sont **validées**. Le type d'hôtel a des effets modérateurs sur les relations entre la charge physique et l'agression verbale d'une part, et le conflit travail-famille, ces relations étant plus fortes dans les hôtels indépendants. Dans la même lignée, la relation entre le conflit travail-famille et le stress professionnel est modérée par le type d'hôtel : celle-ci est plus élevée dans les hôtels indépendants. Néanmoins, le type d'hôtel a des effets modérateurs sur les relations entre le soutien du supérieur et le soutien des collègues et le conflit travail-famille : celles-ci sont plus élevées dans les hôtels indépendants. Les **hypothèses H13.1 et H13.2** sont donc **confirmées partiellement**.

3. DISCUSSION

Cette recherche apporte un éclairage nouveau sur l'analyse des effets des conditions de travail sur le stress en montrant que le conflit travail-famille joue un rôle médiateur entre les exigences de travail et/ou le soutien social (ressource essentielle de travail) et le stress. Nous présenterons tout d'abord les apports de notre recherche par rapport aux connaissances antérieures sur ce sujet et nous en déduirons des implications managériales. Enfin, nous soulignerons les limites de la recherche et envisagerons des voies de recherche futures.

Contributions de la recherche

La présente recherche apporte des contributions scientifiques de différents ordres. Elle corrobore un certain nombre de connaissances antérieures sur les relations entre d'une part, les exigences de travail et/ou le soutien social et le mal être au travail. Toutefois, à notre connaissance, elle est la seule à analyser le rôle médiateur du conflit travail-famille dans la relation entre les conditions de travail en termes d'exigences et de ressources (soutien social) et le stress, en prenant en considération les caractéristiques individuelles et le type d'hôtel en tant que variables modératrices.

Les résultats de l'étude empirique réalisée dans le secteur hôtelier, indiquent que le conflit travail-famille médiate partiellement les relations entre, d'une part, la demande psychologique, la charge physique et l'agression verbale des clients et d'autre part le stress. Les personnels en contact dans ce secteur d'activité, confrontés à de fortes exigences de travail et plus particulièrement à de fortes charges de travail mentales et physiques mais aussi à l'agression verbale des clients perdent des ressources précieuses (énergie, temps, auto-estime...) et deviennent incapables de répondre à leur rôle professionnel et familial, provoquant ainsi un conflit travail-famille. Ce conflit suscite une perte potentielle de ressources (y compris familiales), ce qui développe le stress. Ces résultats sont en conformité avec la théorie de la rareté des ressources et le principe de la « spirale de perte de ressources » d'Hobfoll. Ils convergent avec ceux d'autres travaux dont la plupart portent sur l'épuisement professionnel, un déterminant du stress au travail. Par exemple, une étude

empirique menée dans le secteur hôtelier, par Karatepe et al. (2010) conclut à un effet médiateur du conflit travail-famille entre la charge de travail et l'épuisement professionnel. De même, dans d'autres secteurs d'activités, ceux de Barnett et al. (2012) indiquent que la relation entre les exigences du travail et la détresse psychologique est complètement médiatisée par le conflit travail famille. Ceux de Montgomery et al. (2006) identifient une médiation partielle du conflit travail-famille dans la relation entre la charge quantitative et émotionnelle de travail et la dépersonnalisation (dimension du burnout). Par ailleurs, nos résultats sont aussi conformes avec ceux d'autres recherches traitant des exigences élevées du travail, des faibles ressources et du conflit travail-famille (Voydanoff, 2005; Yildirim et Aycan, 2008). Dans le même ordre d'idées, les résultats de l'enquête indiquent que le soutien social apporté par le manager de proximité et/ou les collègues réduit le stress conformément aux conclusions d'autres recherches (Bakker et al., 2005; Xanthopoulou et al., 2007). Ils montrent également que le conflit travail-famille médiate les effets du soutien social apporté par le supérieur hiérarchique et/ou les collègues de travail sur le stress. Ce résultat est en cohérence avec le mécanisme de gain de ressources ou le principe de « spirale de gains » d'Hobfoll (1998). Ainsi, le soutien du supérieur hiérarchique immédiat et des collègues de travail constitue des ressources importantes pour réduire le conflit travail-famille et le stress et permet à l'individu d'en capter de nouvelles.

Par ailleurs, la prise en compte des caractéristiques individuelles (genre, catégorie hiérarchique et situation de famille) et du type d'hôtel permet d'affiner la compréhension des effets des conditions de travail sur le stress via le conflit travail-famille. Or à notre connaissance, aucune recherche n'a étudié les effets des ressources au travail (en l'occurrence le soutien social) et/ou des exigences de travail sur le stress professionnel via le conflit travail-famille, en tenant compte de ces variables modératrices. Les résultats de l'étude révèlent que pour un même niveau de soutien social (de la part du supérieur hiérarchique immédiat et/ou des collègues de travail), les hommes et les femmes réagissent différemment en termes de diminution du conflit travail-famille, les hommes étant plus sensibles. De même, ils montrent que la catégorie hiérarchique a un effet modérateur sur la relation entre la demande psychologique et le soutien du su-

périeur d'une part et le conflit travail-famille d'autre part, celles-ci étant plus fortes chez les cadres que chez les non-cadres. En revanche, seul le lien entre le conflit travail-famille et le stress est affecté par la situation de famille. En effet, les salariés vivant en couple, en raison de leurs multiples tâches professionnelles et familiales, ont tendance à perdre plus de ressources que les célibataires et ont donc plus de difficultés à concilier leur rôle professionnel et familial, ce qui accroît leur stress.

En outre, les résultats de la recherche indiquent que le type d'hôtel a des effets modérateurs sur les relations entre le soutien du supérieur et le soutien des collègues d'une part, et le conflit travail-famille d'autre part. Or, ces relations sont plus fortes dans les hôtels indépendants que dans les hôtels de chaîne ce qui contredit notre hypothèse. En outre, le type d'hôtel a un effet modérateur sur la relation entre les exigences au travail et le conflit travail-famille d'une part, et d'autre part, entre le soutien du supérieur hiérarchique immédiat et le stress. Ces résultats révèlent que les conditions de travail définies en termes d'exigences et des ressources de travail sont dégradées dans les deux types d'hôtel (indépendant et de chaîne). Dans les hôtels indépendants, souvent gérés par les propriétaires, ce résultat peut provenir de l'absence de pratiques ressources humaines contribuant à améliorer les conditions de travail. En revanche, il semblerait que les conditions de travail soient moins détériorées dans les chaînes hôtelières, celles-ci étant plus soucieuses de les améliorer. Selon un rapport réalisé par Boardman et Barbato (2008)⁵, toutes les chaînes hôtelières internationales respectent des normes internationales et mettent en place des procédures pour améliorer la santé et la sécurité au travail. Par exemple, des programmes de gestion du stress et de relaxation ou encore des programmes de remise en forme sont mis en place dans ces établissements. Ces résultats convergent avec ceux des travaux de Guégnard et Mériot (2010) menés dans cinq pays européens dont la France, auprès des femmes de chambre dans le secteur hôtelier, qui révèlent que les chaînes hôtelières offrent de bonnes conditions de travail. Or, au vu de nos résultats, il semble que ces

pratiques ne sont pas assez avancées au sein de ces entreprises et qu'il reste encore du chemin à parcourir.

En conséquence, des apports notables se dégagent de cette recherche. Premièrement, les études menées dans ce secteur d'activité, l'hôtellerie, sont très rares. Or dans ce secteur, les conditions de travail sont difficiles (Namasiyayam et Zhao, 2007; Karatepe et Aleshinloye, 2009). Il semble donc judicieux de s'intéresser à ses effets sur la santé au travail de ses salariés. Deuxièmement, peu de chercheurs s'intéressent au conflit travail-famille et particulièrement à ses effets médiateurs entre les exigences de l'emploi et/ou les ressources de l'emploi et le stress. Les résultats de ce travail montrent la pertinence de s'intéresser au conflit travail-famille et contribuent à l'amélioration de la compréhension du stress au travail via le conflit travail-famille, en utilisant comme ancrage théorique la théorie de la conservation des ressources d'Hobfoll et son corollaire le modèle « *Job Demands-Resources* » de Demerouti et al. (2001). Troisièmement, la plupart des études se sont focalisées sur l'agression ou la violence des supérieurs et des collègues au travail (Ben-Zur et Yagil, 2005; Grandey et al., 2004). Notre étude contribue à l'avancement des connaissances en examinant le concept de l'agression verbale des clients relativement peu exploré alors qu'il est très fréquent au sein du secteur hôtelier. Quatrièmement, cette recherche est la première, à notre connaissance, à examiner le rôle modérateur du type d'entreprise hôtelière (indépendant ou chaîne hôtelière) et des caractéristiques individuelles sur les relations entre les conditions de travail et le stress professionnel *via* le conflit travail-famille. Enfin, sur un plan méthodologique, l'utilisation de la procédure de bootstrap dans le cadre des méthodes d'équations structurelles pour tester l'effet médiateur du conflit travail-famille apporte une meilleure estimation des effets médiateurs car elle tient compte des problèmes de multicolinéarité, de la nature des échelles, de la non normalité des distributions, des problèmes liés aux erreurs de mesure et de la taille de l'échantillon (El Akremi et Roussel, 2003).

⁵ Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains, Working papers are preliminary documents circulated to stimulate discussion and obtain comments, *International Labour Office, Geneva*, June, 2008.

Implications managériales

Bien que les entreprises hôtelières de chaîne se préoccupent davantage de l'amélioration des conditions de travail que les hôtels indépendants, nos résultats montrent qu'il reste encore du chemin à parcourir dans ce domaine. Compte tenu du lien potentiel entre le niveau de stress du personnel et la qualité du service proposée par l'entreprise hôtelière, il apparaît urgent d'engager de réelles réflexions au sein de ces organisations et de développer de réelles politiques de santé au travail, tout en améliorant les conditions de travail aussi bien dans les hôtels indépendants que dans les hôtels de chaîne. À la lumière de nos résultats, il apparaît que le soutien social du supérieur hiérarchique et des collègues peut être considéré comme des ressources pertinentes pour réduire les effets négatifs des exigences de l'emploi sur le conflit travail-famille et par voie de conséquence sur le stress professionnel. De même, l'agression verbale des clients développe le stress des personnels en contact. Développer l'autonomie des personnels en contact, les former à la gestion des incivilités des clients leur permettraient de mieux gérer les clients mécontents voire agressifs, et ainsi améliorer la qualité de service, tout en réduisant leur stress. Les résultats de cette étude révèlent aussi que les employés vivant en couple éprouvent plus de difficultés à concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale que les célibataires et sont plus stressés. Afin d'atténuer le conflit travail-famille, facteur de stress, les gestionnaires des ressources humaines doivent tenter de mettre en place des mesures facilitant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, d'autant plus que dans ce secteur d'activité les exigences du travail sont élevées. À ce propos, les travaux d'Ollier-Malaterre (2007) révèlent que les entreprises françaises ne sont pas aussi avancées que leurs homologues anglo-saxons dans la mise en place de pratiques d'harmonisation travail-hors travail (pratiques de *family friendly*). Par exemple, Chrétien et Létourneau (2006) proposent cinq catégories de mesures de conciliation travail-famille. Il s'agit de l'aide aux membres de la famille, des congés et avantages sociaux, de l'aménagement du temps de travail, de la gestion des carrières et de l'organisation du travail. La transformation du lieu de travail en lieu de vie peut également être une pratique utile pour les entreprises, « *Prendre un café avec un collègue d'un autre service n'est*

pas une perte de temps car l'information échangée peut se révéler un gain précieux source d'efficacité et de performance. La qualité de ces espaces favorise le sentiment de bien-être et un nouvel art de travailler ensemble » (Dumas, 2008, p.99). Finalement, la délicate question de la vie personnelle des salariés ne peut désormais plus être négligée par les managers et les responsables des ressources humaines y compris dans le secteur hôtelier.

Limites et voies futures de recherche

Il convient de mentionner que cette recherche n'est qu'une étape dans la compréhension des relations entre les conditions de travail et le stress professionnel des personnels en contact du secteur hôtelier, via le conflit travail-famille. Nos résultats sont donc à prendre avec précaution, l'échantillon étudié regroupe une majorité d'hôtels quatre étoiles, ce qui pose un problème de validité externe et appelle de futures recherches. Différentes pistes de recherche émergent afin de renforcer les connaissances sur ces relations. Par exemple, il serait judicieux d'analyser ces relations en tenant compte des différents métiers du secteur de l'hôtellerie (femmes de chambres, réceptionnistes, chefs de réceptions...) en optant pour une analyse multi-groupes, les contextes et les conditions de travail étant différentes par métier. Dans le même ordre d'idée, le management est-il identique dans un hôtel une étoile ? deux étoiles ? trois étoiles ? quatre étoiles voire cinq étoiles ? Ces questions demeurent en suspens. La prise en compte des ressources individuelles telles que l'auto-efficacité et l'affectivité positive ou négative pourraient influencer la façon dont les employés de l'hôtel concilient leur vie professionnelle et leur vie privée. Par exemple, les personnes ayant une vision plus positive de la vie peuvent détenir « une réserve de confiance » leur permettant de faire face à des situations difficiles plus facilement que ceux qui ont une vision plus négative de la vie. De même, l'intégration des facteurs familiaux tels que le soutien de la famille, de l'épouse, et le nombre d'enfants permettraient d'affiner la compréhension des différents liens testés dans notre recherche. Le personnel en contact avec la clientèle jouant un rôle crucial pour offrir une qualité de service exceptionnelle, il serait également judicieux d'analyser les conséquences des effets des conditions de travail (en termes d'exigences et de ressources de tra-

vail) sur la qualité de service, en prenant en considération le conflit travail-famille et le stress.

BIBLIOGRAPHIE

ABORD DE CHATILLON E., BACHELARD O. et CARPENTIER S. (2012), *Risques psychosociaux, santé et sécurité du travail : une perspective managériale*, Paris, Vuibert, collection recherche AGRH, 368p.

ALIS D., DUMAS M., POILPOT-ROCABOY G. (2010), *Risques et souffrances au travail*, Paris, Dunod.

ANDERSON S.E., COFFEY B.S. et BYERLY R.T. (2002), « Formal organizational initiatives and informal workplace practices: links to work-family conflict and job-related outcomes », *Journal of Management*, Vol. 28, n°6, p.787-810.

ATHAY M. et DARLEY J.M. (1982), « Social roles as interaction competencies », in W. Ickes & E. Knowles (Eds.), *Personality, Roles, and Social Behavior*, NY: Springer-Verlag, p.55-77.

BABAKUS E., YAVAS U. et KARATEPE O.M. (2008), « The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions: A Study in the Turkish Hotel Industry » *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, vol. 9, n°4, 384-404.

BAKKER A.B., DEMEROUTI, E. et EUWEMA M.C. (2005), « Job resources buffer the impact of job demands on burnout », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.10, n°2, p.170-180.

BAKKER A.B. et GEURTS S. (2004), « *Toward a Dual-Process Model of Work-Home Interference* », Submitted for publication.

BAKKER A.B. et DEMEROUTI E. (2007), « The Job Demands-Resources model: State of the art », *Journal of Managerial Psychology*, vol.22, n°3, p.309-328.

BARNETT R.C., BRENNAN R.T., GAREIS K.C., ERTEL K.A., BERKMAN L.F. et ALMEIDA D.M. (2012), « Conservation of resources theory in the context of multiple roles: an analysis of within and cross-role meditational pathways, community », *Work and Family*, vol.15, n°2, p.131-148.

BARON R.M. et KENNY D.A. (1986), « The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: conceptual, strategic, and statistical considerations », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, n°6, p. 1173-1182.

BENTLER P.M. (1990), « Comparative fit indexes in structural models », *Psychological Bulletin*, vol.17, p.31, p.238-246.

BEN-ZUR H. et YAGIL D. (2005), « The relationship between empowerment, aggressive behavior of customers, coping, and burnout », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol.14, p.81-99.

BOARDMAN J. et BARBATO C., (2008), « Review of Socially Responsible HR and Labour Relations Practice in International Hotel Chains », *Working Paper 267*, International Labour Organization, Geneva.

BOUVILLE G. (2009), « L'influence de l'organisation et des conditions de travail sur l'absentéisme. Analyse quantitative et étude de cas », *Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion*, Université de Rennes 1.

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

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

CLEVELAND J.N., O'NEILL J.W., HIMELRIGHT J.L., HARRISON M.M., CROUTER A.C. et DRAGO R. (2007), « Work and family issues in the hospitality industry: perspectives of entrants, managers and spouses », *Journal of Hospitality & Tourism Research*, vol.31, n°3, p.275-298.

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

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

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

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

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

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

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

DUMAS M. (2008), « Conflit et Enrichissement travail-famille », *Revue Gestion des Ressources Humaines*, n°67, p.23-36.

DUXBURY L.E., HIGGINS C.A. et LEE C. (1994), « Work-Family Conflict. A Comparison by Gender, Family Type and Perceived Control », *Journal of Family Issues*, vol.15, n°3, p.449-466.

- FORD M.T., HEINEN B.A. et LANGKAMER K.L. (2007), "Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations", *Journal of Applied Psychology*, vol.91, p.57-80.
- GORGIEVSKI M.J. et HOBFOLL S.E. (2008), "Expanding the boundaries of psychological resource theories", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol.84, n°1, p.1-17.
- EDWARDS J. R. LAMBERT L. S. (2007), « Methods for integrating moderation and mediation: A general analytical framework using moderated path analysis », *Psychological Methods*, vol.12, n°1, p.1-22.
- EL AKREMI A. et ROUSSEL P. (2003), « Analyse des variables modératrices et médiatrices par les méthodes d'équations structurelles : applications en GRH », *Actes du 14^e congrès de l'Association Francophone de Gestion des Ressources Humaines*, Grenoble, p.1063-1096.
- FAULKNER B. et PATIAR A. (1997), « Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry », *International Journal Hospitality Management*, vol.16, n°1, p.99-117.
- FERGUSON M., CARLSON D., HUNTER E.M., WHITTEN, D. (2012), "A two-study examination of work-family conflict, production deviance and gender", *Journal of Vocational Behavior*, vol.81, n°2, p. 245-258.
- FLORA D.B., KHOO S.T. et CHASSIN L. (2007), "Moderating effects of a risk factor: Modeling longitudinal moderated mediation in the development of adolescent heavy drinking", in T.D. Little, J.A. Boivard et N.A. Cards (eds), *Modeling contextual effects in longitudinal studies*, Mahwah, NJ: Erlbaum, p.231-254.
- FRENCH J.R., CAPLAN R.D. et HARRISON R.V. (1982), *The mechanisms of job stress and strain*. London: Wiley.
- GEURTS S., RUTTE C. et PEETERS M. (1999), « Antecedents and consequences of work-home interference among medical residents », *Social Science & Medicine*, vol.48, n°9, p.1135-1148.
- GEURTS S., KOMPIER M.A.J., ROXBURGH S., HOUTMAN I.L.D. (2003), « Does work-home interference mediate the relationship between workload and well-being? », *Journal of Vocational Behavior*, vol.63, n°3, p.532-559.
- GRANDEY A.A., DICKTER D.N. et SIN H-P. (2004), « The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees », *Journal of Organizational Behavior*, vol. 25, n°3, p.397-418.
- GREENHAUS J.H. et BEUTELL N.J. (1985), "Sources of conflict between work and family", *Academy of Management Review*, vol.10, n°1, p.76-88
- GRZYWACZ J. G., T. A. ARCURY A. MARÍN L. CARILLO B. BURKE M. L. COATES et S. A. QUANDT. (2007), « Work-family conflict: Experiences and health implications among immigrant Latinos », *Journal of Applied Psychology*, vol.92, n°4, p.1119-1130.
- GRZYWACZ J.G. et MARKS N.F. (2000), "Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.5, p.111-126.
- GUÉGNARD C et MÉRIOT S.A. (2010), « Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe », *Travail et Emploi*, n°121, p.55-66.
- GUTEK B., SEARLE S. et KELPA L. (1991), "Rational versus gender role explanations for work-family conflict", *Journal of Applied Psychology*, vol.76, p.560-568.
- HAYES A.F. (2013) *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis A Regression-Based Approach*, Guilford Publications, 507 p.
- HAYNES P. et FRYER G. (2000), « Human resources, service quality and performance: a case study », *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.12, n°4, p.240-48.
- HOBFOLL S.E. (1989), « Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress », *American Psychologist*, vol.44, n°3, p.513-524.
- HOBFOLL S.E. (2001), « The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory », *Applied Psychology: An International Review*, vol. 50, n°3, p. 337-421.
- HOBFOLL S.E. (1998), *Stress, Culture, and Community: The Psychology and Philosophy of Stress*. New-York: Plenum Press.
- HOBFOLL S.E. (2012), "Conservation of Resources and Disaster in Cultural Context: The Caravans and Passageways for Resources", *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, vol.75, n°3, p.227-232.
- HOBFOLL S.E. (2011), "Conservation of resource caravans and engaged settings", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol.84, p.116-122.
- JANSEN P.M., PEETERS M.C.A., DE JONGE J., HOUKES I. et TUMMERS G.E.R. (2004), « Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work-home interference », *Journal of Vocational Behavior*, vol.65, p.411-429.
- JORESKOG K.G. et SORBOM D. (1993), *Lisrel 8 : Structural Equation Modeling with the Simplis Command Language*, Moresville, III: Scientific Software.
- KARASEK R.A. (1979), « Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign », *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, n°2, p. 285-308.
- KARASEK R., BRISSON C., KAWAKAMI N., HOUTMAN I., BONGERS P. et AMICK B. (1998), "The Job-Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.3, p.322-355.

- KARATEPE O.M. (2008), « Work-family conflict and facilitation: implications for hospitality researchers », *Handbook of Hospitality Human Resources Management*, Oxford: Butterworth, Heinemann, Elsevier, p. 237-264.
- KARATEPE O.M. et BEKTESHI L. (2008), « Antecedents and Outcomes of Work-Family Facilitation and Family-Work Facilitation among Frontline Hotel Employees », *International Journal of Hospitality Management*, vol.27, n°4, p.517-28.
- KARATEPE O. M., & SOKMEN A. (2006), « The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees », *Tourism Management*, vol.27, n°2, p. 255-268.
- KARATEPE O.M., SOKMEN A, YAVAS U et BABAKUS E. (2010), « Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects », *E & M Economie & Management*, vol.13, n°4, p.61-72.
- KARATEPE O.M. et ALESHINLOYE K.D. (2009), « Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria », *International Journal of Hospitality Management*, vol.28, n°3, p.349-58.
- KARATEPE, O. M. et ULUDAG O. (2008), « Supervisor Support, Work-Family Conflict, and Satisfaction Outcomes: An Empirical Study in the Hotel Industry », *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, vol.7, n°2, p.115-34.
- KARATEPE O.M., YORGANCI I., et HAKTANIR M. (2009), « Customer verbal aggression among hotel employees », *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.21, n°6, p.713-733.
- KEENE J.R et REYNOLDS J.R. (2005), «The Job Costs of Family Demands: Gender Differences in Negative Family-to-Work Spillover», *Journal of Family Issues*, vol.26, n°3, p.275-299.
- KESSLER R.C. (1979), «Stress, social status, and psychological distress», *Journal of Health and Social Behavior*, vol.20, p.259–272.
- KIM B.P., MURRMANN S.K. et LEE G. (2009), «Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees», *International Journal of Hospitality Management*, vol.28, p.612–619.
- KIM H.J., SHIN K.H., UMBREIT W.T. (2007), «Hotel job burnout: the role of personality characteristics», *International Journal of Hospitality Management*, vol.26, n°2, p.421–434.
- KINNUNEN U. et MAUNO S. (1998), «Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland», *Human Relations*, vol.51, p.157-177.
- LACAZE D (2010), « L'intégration dans l'entreprise des jeunes à faible capital scolaire : un processus d'ajustement mutuel », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, n°75, p.16-29.
- LAZARUS R.S. et FOLKMAN S. (1984), *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer.
- LEE R.T. et ASHFORTH B.E. (1996), « A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout », *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, p.123-133.
- LEMYRE L. et TESSIER R. (2003), « La mesure de stress psychologique en recherche de première ligne: concept, modèle et mesure », *Canadian Family Physician – Le Médecin de famille canadien*, 49, p.1166-1168.
- LO K. et LAMM F. (2005), « Occupational Stress in the Hospitality Industry – An Employment Relations Perspective », *New Zealand Journal of Employment Relations*, vol.30, n°1, p.23.
- MANSOUR S (2012), « L'influence des conditions de travail sur le stress professionnel du personnel en contact avec la clientèle : Le cas du secteur hôtelier en Syrie, XXIII^e Congrès de l'AGRH. Nancy.
- MOISSON V. (2008), « Quand les déséquilibres occasionnent le stress : les conséquences individuelles et organisationnelles », *Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion*, Université d'Aix-Marseille III-IAE d'Aix.
- MONTGOMERY A.J., PANAGOPOLOU E., WILD T.M.D. et MEENKS E. (2006), «Work-family interference, emotional labor and burnout», *Journal of Managerial Psychology*, vol.21, p.36-51.
- MULVANEY R.H., O'NEILL J.W., CLEVELAND J.N., CROUTER, A.C. (2007), «A model of workfamily dynamics of hotel managers». *Annals of Tourism Research*, 34 (1), 66–87.
- NAMASIVAYAM K. et ZHAO X. (2007), «An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationship between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India», *Tourism Management*, vol.28, n°5, p.1212–1223.
- NETMEYER R.G., BOLES J.S. et MCMURRIAN R. (1996), « Development and validation of Work family conflict and family-work conflict scales », *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, n°4, p. 400-410.
- NEVEU J.-P. (2007), « Jailed resources: conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards », *Journal of Organizational Behavior*, vol.28, n°1, p.21–42.
- NEVEU J.P. (2006), « Stress et épuisement professionnel », in J. Allouche (coord.), *Encyclopédie des Ressources Humaines*, ed. Vuibert, p.1421-1425.
- NIEDHAMMER I., CHASTANG J.F., GENDREY L., DAVID S. et DEGIOANNO S. (2006), « Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du "Job Content Questionnaire" de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER ». *Santé Publique*, vol.18, p.413-427.
- OLLIER-MALATERRE A. (2007), « Gestion du hors-travail et relation Individu/Organisation : pertinence et efficacité des pratiques d'harmonisation travail – hors-travail, aux États-Unis, au Royaume- Uni et en France », *Thèse Doctorat, CNAM & ESSEC*.

- O'NEILL J.W et DAVIS K. (2011), "Work stress and well-being in the hotel industry", *International journal of hospitality management*, 30, 2, pp. 385-390.
- PEETERS M.C.W., MONTGOMERY A.J., BAKKER A.B. et SCHAUFELI W.B.(2005), « Balancing work and home: how job and home demands are related to burnout? », *International Journal of Stress Management*, Vol. 12, n°1, p. 43-61.
- PREACHER K. J. et HAYES A. F. (2004), « SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models », *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, vol. 36, p. 717-731.
- PREACHER K. J. et HAYES, A. F. (2008), « Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models », *Behavior Research Methods*, vol. 40, p. 879-891.
- REYNOLDS K.L. et HARRIS L.C. (2006), « Deviant customer behavior: an explanation of frontline employee tactics », *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 14 , n°2, p. 95-111.
- RICE R.W., FRONE M.R. et MCFARLIN B.D. (1992), "Work-non work conflict and the perceived quality of life", *Journal of Organizational Behavior*, vol.13, p.155-168.
- SCHULDT B. et TOTTEN J. (1994), « Electronic Mail versus Mail Survey Response Rates », *Marketing Research*, vol.6, p.36-39.
- SIEGRIST J. (1996), « Adverse health effects of high-effort / low-reward conditions », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.1, p. 27-41.
- SOBEL M.E. (1982), "Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation model's", *Sociological Methodology*, vol.13, 290-313.
- THOITS P.A. (1987), "Gender and Marital Status Differences in Control and Distress: Common Stress versus Unique Stress Explanations", *Journal of Health and Social Behavior*, 28, 1: 7-22.
- THOMAS L.T. et GANSTER D.C. (1995), « Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective », *Journal of Applied Psychology*, vol.80, n°1, p.6-15.
- THOMPSON B. M., KIRK A. et BROWN D.F. (2005), « Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen », *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, vol.21., n°3, p.199-207.
- VOYDANOFF P. (2004), « The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation », *Journal of Marriage and Family*, vol.66, p.398-412.
- VOYDANOFF P. (2005), « Consequences of boundary-spanning demands and resources for work to-family conflict and perceived stress », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.10, n°4, p.491-503.
- WADSWORTH L. et OWENS B. (2007), « The effects of social support on work-family enhancement and work-family conflict in the public sector », *Public Administration Review*, vol.67, n°1, p.75-87.
- WRIGHT T.A. et HOBFOLL S.E. (2004), "Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout", *Journal of Business and Management*, vol.9, n°4, p.389-406.
- XANTHOPOULOU D., BAKKER A. B., DEMEROUTI E. et SCHAUFELI W. B. (2007), « The role of personal resources in the job demands-resources model », *International Journal of Stress Management*, vol.14, p.121-141.
- YAVAS U., BABAKUS, E., et KARATEPE O.M. (2008), « Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict: Does gender matter? », *International Journal of Service Industry Management*, vol.19, n°1, p.7-31.
- YILDIRIM D, AYCAN Z. (2008), « Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey », *International Journal of Nursing Studies*, vol.45, p.1366-1378.
- YU-CHI, W. & KENG-YU, S., 2010, "The Effects of Gender Role on Perceived Job Stress", *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 6, 2, pp. 74-79.
- ZOHAR D. (1994), "Analysis of job stress profile in the hotel industry", *International Journal of Hospitality Management*, vol.13, n°3, p.219-231.

ANNEXE 1

Tableau 4 : Résultats de l'analyse confirmatoire des échelles retenues dans la recherche

Indices	χ^2/dl	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	CFI	CAIC
Demande psychologique	1,944	0,99	0,98	0,038	0,99	0,99	112,716 < 156,95
Charge Physique	0,396	0,999	0,997	0,00	0,999	1	60,582 < 74,739
Agression Verbale	2,817	0,995	0,975	0,053	0,996	0,997	98,137 < 112,108
Conflit Travail-Famille	2,162	0,996	0,98	0,042	0,996	0,998	96,174 < 112,108
Stress Psychologique	1,781	0,99	0,98	0,023	0,99	0,997	140,956 < 209,269
Soutien Social (2 dimensions)	3,002	0,988	0,968	0,056	0,989	0,993	121,180 < 156,952

ANNEXE 2

Tableau 5 : Moyenne, écart type et fiabilité des échelles retenues

Concepts retenus	Moy.	Ecart-Type	1	2	3	4	5	6	7
1.Demande psychologique	3,924	0,72	0,90						
2.Charge physique	3,132	1,19	0,35**	0,88					
3.Agression verbale	3,039	1,13	0,31**	0,25**	0,91				
4.Soutien du supérieur	3,11	1,24	-0,16**	-0,29**	-0,12**	0,91			
5.Soutien des collègues	3,61	0,92	-0,093*	-0,22**	-0,134**	0,42**	0,83		
6.Conflit travail-famille	3,692	1,108	0,416**	0,411**	0,221**	-0,33**	-0,217**	0,89	
7.Stress psychologique	3,345	1,05	0,44**	0,43**	0,33**	-0,42**	-0,32**	0,595**	0,92

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

ANNEXE 3

Tableau 7 : Résultats du test de comparaisons par paires des coefficients des effets modérateurs du genre

Variables	Homme N=265		Femme N=383		Différence	Hyp.
	γ^6	t	γ	t	z-score	
CONFLITF<-- DEMNDPSY	0,706***	6,872	0,851***	7,231	0,931ns	H3.1 infirmée
CONFLITF<-- CHARPHYSQ	0,582***	5,232	0,46***	7,023	-0,947ns	H3.2 infirmée
CONFLITF<-- AGRESVEB	0,235***	4,076	0,206***	3,893	-0,361ns	H3.3 infirmée
CONFLITF<-- SOUTIENSUP	-0,343***	-5,613	-0,315***	-6,644	0,355ns	H4.1 infirmée
CONFLITF<-- SOUTIENCOLL	-0,377***	-5,035	-0,194***	-3,587	1,982*	H4.2 validée
STRESSPSYCH<-- CONFLITF	0,623***	10,3	0,75***	12,569	1,498ns	H5 infirmée

(Les coefficients (γ) sont non-standardisés).

* Significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$; *** significatif à $p < 0,00$

Tableau 8 : Résultats du test de comparaisons par paires des coefficients des effets modérateurs de la catégorie hiérarchique

Variables	Non-Encadrant N=425		Encadrant N=223		Différence	Hyp.
	γ^6	t	γ	t	z-score	
CONFLITF<-- DEMNDPSY	0,653***	8,006	1,261***	5,632	2,553***	H6.1 validée
CONFLITF<-- CHARPHYSQ	0,526***	6,594	0,476***	5,823	-0,44 ns	H6.2 infirmée
CONFLITF<-- AGRESVEB	0,206***	4,218	0,262***	3,991	0,684 ns	H6.3 infirmée
CONFLITF<-- SOUTIENSUP	-0,264***	-5,544	-0,435***	-7,063	-2,207**	H7.1 validée
CONFLITF<-- SOUTIENCOLL	-0,303***	-5,604	-0,165*	-2,212	1,498 ns	H7.2 infirmée
STRESSPSYCH<-- CONFLITF	0,638***	9,641	0,775***	11,981	1,486 ns	H8 infirmée

* Significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$; *** significatif à $p < 0,00$; Les coefficients (γ) sont non-standardisés.

Tableau 9 : Résultats du test de comparaisons par paires des coefficients des effets modérateurs de la situation de famille

Variables	Célibataire N=326		Marié(e) N=322		Différence	Hyp.
	γ^6	T	γ	t	z-score	
CONFLITF<-- DEMNDPSY	0,662***	6,212	0,800***	7,806	0,929ns	H9.1 infirmée
CONFLITF<-- CHARPHYSQ	0,535***	4,832	0,481***	7,604	-0,426ns	H9.2 infirmée
CONFLITF<-- AGRESVEB	0,176***	3,386	0,297***	5,105	1,549 ns	H9.3 infirmée
CONFLITF<-- SOUTIENSUP	-0,343***	-5,613	-0,315***	-6,644	0,355 ns	H10.1 infirmée
CONFLITF<-- SOUTIENCOLL	-0,211*	-2,784	-0,256***	-4,742	-0,487 ns	H10.2 infirmée
STRESSPSYCH<-- CONFLITF	0,624***	9,514	0,82***	11,924	2,069**	H11 validée

* Significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$; *** significatif à $p < 0,00$; Les coefficients (γ) sont non-standardisés.

Tableau 10 : Résultats du test de comparaisons par paires des coefficients des effets modérateurs du type d'hôtel

Variables	Hôtel de Chaîne N=363		Hôtel indépendant N=285		Différence	Hyp.
	γ^6	t	γ	t	z-score	
CONFLITF<-- DEMNDPSY	0,672***	7,098	0,789***	6,732	0,782 ns	H12.1 infirmée
CONFLITF<-- CHARPHYSQ	0,399***	6,863	0,632***	5,14	1,777*	H12.2 validée
CONFLITF<-- AGRESVEB	0,137***	3,157	0,325***	4,77	2,328**	H12.3 validée
CONFLITF<-- SOUTIENSUP	-0,219***	-5,342	-0,436***	-6,929	-3,111***	H13.1 validée
CONFLITF<-- SOUTIENCOLL	-0,084(ns)	-1,648	-0,482***	-6,467	-4,415***	H13.2 validée
STRESSPSYCH<-- CONFLITF	0,56**	10,35	0,883***	11,906	-3,745***	H14 validée

* Significatif à $p < 0,05$; ** significatif à $p < 0,01$; *** significatif à $p < 0,00$. Les coefficients (γ) sont non-standardisés.