

## **Le rôle du soutien social dans l'articulation travail-famille : Revue de littérature**

### **The role of social support in the work-family relationship: Literature review**

**Asmae HOUMID BENNANI**

Enseignant-chercheur

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales

Université Sidi Mohamed Ben Abdellah -Fès-MAROC

Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche en Économie et Management

Asmae.houmidbennani@usmba.ac.ma

**Salma BERTAL**

Doctorante en sciences de gestion

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales

Université Sidi Mohamed Ben Abdellah -Fès-MAROC

Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche en Économie et Management

Salma.bertal@gmail.com

**Date de soumission :** 20/11/2019

**Date d'acceptation :** 07/01/2020

**Pour citer cet article :**

BENNANI, A et BERTAL,S (2019) «Le rôle du soutien social dans l'articulation travail-famille : Revue de littérature», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Numéro 6 : Janvier 2020 / Volume 3 : numéro 1 » pp : 966 - 986

**Digital Object Identifier :** <https://doi.org/10.5281/zenodo.3668889>

## Résumé

De nos jours, le débat social sur l'articulation travail-famille implique différents acteurs académiques, professionnels et politiques dans la mise en place de stratégies de contournement du conflit travail-famille, en cherchant des pistes de conciliation entre le travail et le hors-travail. Depuis les années 80, beaucoup de chercheurs ont mis l'accent sur les liens entre le travail et le hors-travail en étudiant l'articulation travail-famille et ses caractéristiques sous différentes approches, notamment, l'approche conflictuelle et l'approche de l'enrichissement. Ainsi, certains travaux, se sont intéressés aux facteurs permettant passage du conflit travail-famille à la conciliation travail-famille. Dans cette perspective, nous souhaitons explorer le rôle du soutien social, en tant que dimension de l'interface travail-famille pouvant agir sur la perception de l'individu par rapport à l'articulation travail-famille, tout en soulignant son impact sur le passage du conflit à l'enrichissement travail-famille. Cette revue de littérature a pour objet de décrire les liens entre le travail et le hors-travail, les caractéristiques de l'interface travail-famille ainsi que le rôle du soutien social.

**Mots clés :** Articulation travail-famille ; Perception ; Soutien social ; Conflit ; Enrichissement

## Abstract

Nowadays, the social debate on the work-family relationship involves different academic, professional and political actors in the implementation of work-life conflict strategies by seeking ways of reconciling work with the outside world. -job. Since the 1980s, the authors have attempted to understand the links between work and non-work by studying the work-family relationship and its characteristics under different approaches, particularly the conflict approach and the enrichment approach. Thus, many works have focused on the transition from work-family conflict to work-family balance. In this perspective, we wish to explore the role of social support, as a dimension of the work-family interface, in the perception of the individual, highlighting its impact on the transition from conflict to work-family enrichment. This literature review aims to describe the links between work and non-work, its characteristics and the role of social support.

**Keywords:** Work-family articulation; Perception; Social support; Conflict; Enrichment

## **Introduction**

Les travaux sur l'articulation travail-famille s'inscrivent dans un champ de recherche fertile qui connaît un véritable essor depuis les années 80. Les premières réflexions sur les liens entre le travail et le hors-travail ont eu lieu, en Amérique du Nord, pour accompagner les sociétés dans les différentes transitions qu'elles ont connues tant sur le plan social, économique ou technologique (Augmentation de familles monoparentales, féminisation de la Main d'œuvre, augmentation de couples à doubles carrières, travail aux horaires atypiques...Etc. (St-Onge.S & al, 2002). Ces mutations ont exposé les hommes et les femmes travailleurs à des difficultés de concilier entre la vie professionnelle et la vie privée à cause de chevauchement entre les rôles exigées par chacune des deux sphères. En effet, la relation entre les deux sphères a été traitée sous différentes perceptions, notamment, la perception du conflit et la perception de l'enrichissement.

La désignation du conflit est la plus récurrentes dans les travaux en la matière (Boulet and Le Bourdais, 2016; Brough and Kalliath, 2009; Gareis et al., 2009) et s'inspire principalement de la théorie des rôles qui propose qu'une forte implication dans un des rôles rend l'implication dans l'autre difficile (Greenhaus and Beutell, 1983.). Tandis que l'enrichissement s'exprime par des désignations à connotation positive telles que : « la conciliation », « l'équilibre », « l'expansion » qui préconisent les théories d'expansion et de renforcement des rôles qui discordent avec les propos de la théorie des rôles et la théorie de la rareté des ressources (Ahuja et al., 2007; Boulet and Le Bourdais, 2016; Brough and Kalliath, 2009; Gareis et al., 2009; Premeaux et al., 2007).

Aujourd'hui, l'articulation travail-famille est au centre de préoccupation des agendas socioéconomiques et politiques de beaucoup de pays, et implique différents acteurs (Chercheurs, entreprises, gouvernements) dans la mise en place de stratégies de contournement du conflit travail-famille (Tremblay, 2005). Sauf que ce n'est pas toujours possible de généraliser les programmes de contournement. Dans cette perspective, les chercheurs se sont penché vers la possibilité de changer la perception du travailleur en situation de conflit travail-famille en passant d'une perception de conflit à une perception d'enrichissement en introduisant la dimension du soutien social.

Notre revue de littérature a pour objectif de répondre à la question suivante : comment le soutien social, dans toutes ses formes, pourrait agir sur la perception de l'individu, en passant d'une perception de conflit à une perception d'enrichissement ? Dans cette perspective, nous allons commencer par la présentation de la sphère travail et la sphère hors-travail. Ensuite,



nous exposerons les caractéristiques de chacune des deux sphères et finalement nous expliquerons le rôle du soutien social dans le passage d'une perception de conflit à une perception d'enrichissement en termes d'articulation travail-famille.

### **1. la sphère travail vs la sphère hors-travail**

La définition des liens travail- hors travail commence par tirer au clair les domaines d'activités que comprennent les deux sphères ainsi que les liens qui surgissent entre elles (Lambert & Kossek, 2005). Pour distinguer les deux sphères de la vie, de nombreuses désignations sont utilisées dans la littérature consacrée au sujet travail-famille, à savoir : « vie professionnelle/ vie personnelle » ; « vie professionnelle / vie familiale » ; « sphère professionnelle / sphère privée » ; « travail/ hors travail » (Jones, Burke & Westman, 2006; Kodz & al, 2002; Kossek & Lambert, 2005; Milliken & Dunn-Jensen, 2005).

La sphère travail concerne ainsi l'ensemble d'activité en rapport avec le cadre professionnel de l'individu. Selon Chrétien & Létourneau 2006, les activités liées à la sphère travail sont celles qui génèrent des ressources en contrepartie d'un travail fourni, et ont pour principal objectif de satisfaire directement ou indirectement les besoins de l'individu. La famille, quant à elle, a souvent été le symbole de groupement humain partageant des liens institutionnels (Wafi, 2016). Ainsi, la sphère familiale rassemble les activités à connotation sociale partagées entre des personnes partageant des liens familiaux (de parenté, par alliance ou par union libre) et vivant sous le même toit. L'analyse des liens entre les deux sphères, permet ainsi de comprendre comment les travailleurs arrivent à concilier entre leur vie professionnelle et leur vie familiale.

Le trait d'union (-) entre le travail et la famille permet de rappeler que le travail et la famille sont dichotomes et appartiennent à deux sphères séparées et opposés (Guest, 2002). Opposer le travail et la famille veut dire que chacun des deux accomplit des rôles différents et opposés voire incompatible.

Nous relevons donc du lien travail et hors-travail, trois dimensions capitales : la vie professionnelle, la vie familiale et la vie personnelle. La tridimensionnalité du concept travail-hors travail a conduit, certains auteurs, à se poser des questions sur la notion de la vie privée et celle de la vie personnelle. Si la vie professionnelle n'est pas privée, serait elle forcément publique ? La vie de famille ne pourrait être rendue publique ? Une polémique à travers laquelle certains auteurs ont essayé de prouver qu'une telle séparation entre les sphères de la vie pourrait conduire à une sérieuse confusion conceptuelle.

En effet, les deux sphères de la vie sont de nature sociale et s'inscrivent dans un processus d'interactions collectif. L'implication des individus dans les deux sphères se fait à travers des participations actives, organisées et planifiées dans le temps et dans l'espace. « Les deux vies ne sont donc pas tout à fait personnelles et non entièrement publiques, mais publiques et personnelles en même temps » (Guest, 2002).

## **2. Caractéristiques du rôle professionnel**

Il ressort de nombreux travaux (Burke et al., 1980; Keith et Schafer, 1980; Staines et Pleck, 1983; Voydanoff et Kelly, 1984 in Voydanoff, 1988) que le temps passé au travail et l'effort y est fournis restent les premiers déterminants du conflit travail-famille.

Le temps consacré à l'activité professionnelle devrait être indiqué en quantité et en horaire (Patricia Voydanoff, 1988). À cet effet, passer de nombreuses heures au travail réduit la présence physique de l'individu dans sa sphère privée et diminue le nombre d'heures consacré à sa vie de famille. Par ailleurs, travailler dans des horaires non-standard (soir, weekend et fêtes) prive carrément l'individu de gérer voire de vivre certaines situations personnelles et familiales. Cette situation est encore plus compliquée chez les parents de jeunes enfants qui se trouvent dans l'obligation d'opter pour un mode de garde permanent en dehors-des heures de la crèche ou de l'école (Nomaguchi, 2009; Young and Wheaton, 2013), ce qui n'est pas sans conséquences.

En somme, la majorité de travaux ont consenti à la corrélation entre le nombre d'heures travaillées et le conflit travail-famille. Quant aux horaires non-standard, certaines études ont montré que travailler dans des horaires non-standard ne peut être source de conflit travail-famille sauf s'il est associé à une charge élevée de travail. Il résulte d'une étude de référence sur les horaires de travail et la vie familiale (Staines et Pleck, 1983) que le fait de travailler en shift de soir est associé au conflit travail-famille, Néanmoins, le fait de travailler pendant le week-end ou pendant des jours variables ne conduit pas forcément au conflit travail-famille (Patricia Voydanoff, 1988).

Outre le temps, il ressort de notre revue de littérature sur les caractéristiques du rôle professionnel, un autre facteur déterminant du conflit travail-famille, à savoir, l'effort fourni au travail. Ce dernier a été identifié dans la majorité de travaux sous forme d'éléments qui caractérisent les exigences au travail, notamment, l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôle, l'effort intellectuel et physique, le taux de changement rapide, le stress de la communication, les pressions à la qualité et la surcharge quantitative (Jones et Butler, 1980). Selon beaucoup

d'études, il s'avère que l'ensemble de ces exigences sont directement liées au conflit travail famille (Burke et al. 1980; Jones et Butler, 1980; Katz et Piotrkowski, 1983).

D'autres travaux, ont mis l'accent sur le lien entre les facteurs de stress au travail et le conflit travail-famille. Il en résulte que les émotions négatives cumulées dans le cadre de l'activité professionnelle impactent négativement la vie familiale et que l'épuisement de l'énergie au travail conduit au conflit travail famille (Piotrkowski, 1979).

### 3. caractéristiques du rôle familial

Selon Voydanoff et Kelly (1984) le rôle familial pourrait être positivement associé au conflit travail famille, quand la structure familiale inclut trois principaux facteurs:

- ❖ le temps consacré au rôle familial: il s'agit du temps qu'on passe à garder les enfants et à assurer les tâches domestiques (Voydanoff et Kelly, 1984). Les activités familiales pourraient déborder sur le travail, seulement, quand il y a surcharge et épuisement de l'énergie (Voydanoff, 1988). A cet effet, de nombreuses études ont affirmé la relation entre le temps consacré à l'accomplissement des rôles familiaux et le conflit travail-famille.
- ❖ Les heures du travail du conjoint : la nature du travail du conjoint et le nombre d'heure qu'il passe au travail sont associés au conflit travail-famille (Voydanoff, 1988). Beaucoup de recherches ont prouvé que les personnes dont le conjoint passe de longues heures au travail devraient consacrer beaucoup plus de temps aux tâches ménagères et à l'éducation des enfants et sont plus sensibles au conflit travail famille. Ce facteur est associé au conflit travail famille, surtout chez les couples à doubles carrières (Farah, 2015).
- ❖ le nombre et l'âge des enfants : De nombreux travaux ont étudié le conflit travail-famille chez les parents employés et les parents de jeunes enfants (Kevin J. Williams and George M. Alliger, 1994; Moreau et al., 2018; Nomaguchi, 2009). Il en ressort que le nombre et l'âge d'enfants à charge pourraient être lié au conflit travail-famille. Ceci s'explique par l'énergie employée dans la garde et l'éducation des enfants ce qui contribue à « une inaptitude au travail et à la surcharge » (Voydanoff, 1988). Selon Katz et Piotrkowski (1983) le nombre d'enfants est associé à la tension du rôle (Voydanoff, 1988) et à la tension professionnelle et familiale chez les hommes et les femmes de couples à deux carrières (Keith et Schafer, 1980 in Voydanoff, 1988).

En somme, les facteurs déterminants du conflit travail-famille s'articulent autour de trois principaux axes (in Bennani et Bertal, 2019), à savoir:

- ❖ **les facteurs sociodémographiques** : c'est l'ensemble de dimensions relatives au statut de l'individu tel que l'âge (Bulger et al., 2007), le genre (Barnett and Hyde, 2001; Marshall and Tracy, 2009), la situation maritale (Frone et al., 1994; Matthews et al., 1996). Selon Greenhaus et Beutell, ces dimensions agissent sur la qualité du fonctionnement de l'individu dans l'accomplissement des rôles associés à la sphère privée et à la sphère professionnelle (Garner, 2015).
- ❖ **les facteurs professionnels** : Il s'agit de facteurs qui caractérisent la vie professionnelle de l'individu, notamment, le nombre d'heures de travail (Patricia Voydanoff, 1988; Yang and Zou, n.d.), la nature des rôles (Boles et al., n.d.; Voydanoff, 1988; Yang and Zou, n.d.), la demande du travail (exigences, variété, complexité, autonomie, réalisations personnelles) (Boles et al., n.d.; Patricia Voydanoff, 1988; Voydanoff, 2005), l'engagement ou l'implication dans le travail (Frone et al., 1992a; Yang and Zou, n.d.), les horaires atypiques (Memili et al., 2013; Oishi et al., 2015), les catégories d'emploi et secteur d'activité...etc. Ces facteurs agissent perpétuellement sur la perception qu'on donne à l'articulation travail-famille.
- ❖ **Les facteurs familiaux** : Concernent la contribution du conjoint à la vie familiale (Frone et al., 1994; Oishi et al., 2015; Voydanoff, 2005), les problèmes familiaux (Frone et al., 1992 in Hee chee et al, 2009), comme l'ambiguïté des rôles familiaux, les attentes personnelles, Avoir des enfants de jeune âge (Frone et al., 1994; Marshall and Tracy, 2009), la nature de l'emploi du (de la) conjoint (e) (Jeffrey H. Greenhaus and Nicholas J. Beutell, 1985), nombre d'enfants à charge (Patricia Voydanoff, 1988; Yang and Zou, n.d.), exigences et demandes familiales Satisfaction envers le conjoint...etc. selon beaucoup d'auteurs ((Burke et al., 1980; Staines et Pleck, 1983; Voydanoff et Kelly, 1984) les facteurs familiaux agissent sur la connotation qu'on donne à l'articulation travail-famille, soit le conflit ou l'enrichissement.

#### 4. Le rôle du Soutien social

Communément, le soutien social se manifeste dans la relation du travailleur avec son environnement professionnel et personnel (Ruiller, 2008). Il représente des liens d'assistance et d'affection qu'un individu développe avec son entourage afin de réussir à accomplir ses rôles (Ballesteros-Leiva et al., 2016 ; Michel et al., 2011).

Cobb (1976) associe le soutien social au sentiment d'être aimé, estimé et valorisé par une communauté à laquelle on appartient (Wadsworth and Owens, 2007). Selon House, 1981, la notion du soutien social revêt un caractère multidimensionnel qui varie selon la forme et la source du soutien (House, 1981 in Ballesteros-Leiva et al., 2016 ; Ruiler, 2008)). Nous en distinguons quatre formes, à savoir :

- le soutien émotionnel : se manifeste dans les sentiments d'empathie, d'amour ou de confiance que nous exprimons à une personne de notre entourage afin de l'aider à surmonter une situation personnelle et/ou professionnelle délicate.
- le soutien instrumental : Il s'agit des éléments logistiques et organisationnels que nous fournissons à une personne afin de lui créer le bon climat pour accomplir ses rôles.
- le soutien informationnel : représente l'ensemble de conseils, d'information et d'expériences que reçoit une personne afin de mener à bien ses missions et tâches professionnelles et familiales.
- le soutien d'appréciation : il correspond au sentiment d'être considéré et reconnu par son environnement professionnel et personnel pour une action ou un résultat que nous avons atteint.

Ces formes de soutien social pourraient provenir de sources différentes. Les manuscrits écrits à ce sujet distinguent entre deux principales sources de soutien social, à savoir : le soutien organisationnel, qui vient de l'entourage professionnel de l'individu, et le soutien familial et personnel.

La relation entre le soutien social et le conflit travail-famille se situe dans l'intersection de deux assises théoriques convergentes, soit la théorie des rôles et de la théorie de conservation des ressources. Suivant les propos de la théorie des rôles, le conflit travail-famille s'installe à cause du chevauchement des rôles exigées par la sphère professionnelle et celle familiale. À ce niveau, le soutien social fournit dans l'une des sphères pourrait réduire les ressources (le temps, l'attention et l'énergie) nécessaires à l'accomplissement des rôles et par conséquent diminuer l'incompatibilité entre les rôles. D'où les principes de la théorie de conservation des ressources (Michel et al., 2011).

Suite à une analyse de notre corpus documentaire à partir d'un logiciel de traitement de données textuelle et qualitative (NVIVO), nous constatons que l'influence du soutien social sur la perception de l'individu en matière d'articulation travail famille se fait à plusieurs niveaux comme l'indique **la figure 1 et la figure 2**. Nous allons ainsi présenter le rôle de chaque source de soutien dans l'interface travail-famille.

### ❖ Le rôle du soutien organisationnel

De nombreux chercheurs, se sont intéressés à étudier les effets du soutien organisationnel offert par l'environnement du travail sur le comportement des travailleurs (Cropanzano et al., 1997, Valcour et al. 2011, Gouldner, 1960 in Ballesteros-Leiva et al., 2016). Il en ressort que les travailleurs qui reçoivent du soutien organisationnel, ont tendance à exprimer des sentiments d'appartenance à leur organisation et développent des attitudes positives envers le travail (Baker et al., 1996 ; Glass et Estess, 1997 in Wadsworth and Owens, 2007 ) en matière de satisfaction, de bien-être, d'engagement et de performance (Allen, 2001; Anderson et al., 2002; Grandey et al., 2007; Kossek et al., 2011; Michel et al., 2010; Stroppa et Spieß, 2011; Thompson et al., 1999 in Ballesteros-Leiva et al., 2016 ). Le soutien organisationnel s'étale à trois niveaux : le soutien de l'organisation, le soutien du supérieur hiérarchique et celui des collègues.

### ❖ le soutien de l'organisation/de l'employeur

Le soutien de l'organisation correspond essentiellement aux mesures de conciliation mises en place par l'organisation de manière officielle. Les mesures de conciliation consistent aux actions entreprises (Allen, 2001; Kraimer et al., 2001; Thomas et Ganster, 1995 in Ballesteros-Leiva et al., 2016) par l'organisation afin de contourner le conflit travail-famille auquel s'exposent les travailleurs, notamment, la mise en place de(s) :

- ❖ horaires flexibles : il s'agit de travailler dans des horaires variables et décontractés suivant les contraintes familiales et personnelles du travailleur en choisissant les créneaux qui lui conviennent.
- ❖ temps aménagé : il correspond à la possibilité de pouvoir choisir entre un travail à temps plein, à temps partiel ou à temps condensé.
- ❖ télétravail : c'est une forme de flexibilité des lieux du travail qui donne aux travailleurs la possibilité de travailler à domicile afin de mieux gérer le conflit travail-famille.
- ❖ Service de garde : certains organismes mettent à la disposition de leurs travailleurs un service de garde pour leurs enfants de jeunes âges.

Comme expliqué ci-dessus, ces actions de contournement s'expriment souvent par l'allocation des ressources logistiques, instrumentales ou informationnelles afin de faciliter les



rôles des travailleurs dans les deux sphères (Aryee et al., 2013; Greenhaus et al., 2012 in Ballesteros-Leiva et al., 2016 ).

#### ❖ **le soutien du supérieur hiérarchique**

Le supérieur hiérarchique est considéré comme une source fondamentale du soutien organisationnel. Le Supérieur hiérarchique pourrait fournir du soutien à son subordonné sous diverses formes, notamment, un soutien émotionnel, instrumental, informationnel ou encore d'appréciation (Anderson et al., 2002; Ten Brummelhuis et al 2010). Il n'est pas rare que les actions de soutien social, en matière d'articulation travail-famille, entremises par le supérieur hiérarchique soit dans un cadre informel. Surtout en l'absence de stratégie de contournement officielle mise en place dans l'organisation. En effet, les supérieurs hiérarchiques ont tendance à s'impliquer dans les actions de soutien pour atténuer le conflit travail-famille (Anderson et al., 2002) Des fois, ceci est fait par la force des choses, afin d'atteindre les objectifs managériaux, notamment, réduire le turn-over, l'absentéisme, l'insatisfaction au travail...etc.

Les études menées, dans ce sens, confirment que le soutien du supérieur hiérarchique agit sur l'attitude et le comportement des travailleurs en matière de conflit travail-famille (Anderson et al., 2002; Kossek et al., 2011; O'Driscoll et al., 2003; Ten Brummelhuis et Van Der Lippe, 2010), ce qui fait transiter la perception des travailleur vers l'approche de l'enrichissement et de la facilitation travail-famille(Carlson et al., 2010 in Ballesteros-Leiva et al., 2016).

Une étude menée auprès d'un échantillon large et diversifié montre que le comportement du supérieur hiérarchique est la principale source de soutien social en matière de perception du conflit travail-famille (Beutell et O'hare, 1985; Landesbergis et al, 1992; Parasuraman, Greenhaus et Granrose, 1992 in Wadsworth and Owens, 2007).

#### ❖ **le soutien des collègues**

Selon Thompson et prottas (2006), le soutien des collègues en question de conflit travail-famille s'inscrit souvent dans un cadre informel. Il s'exprime par la transmission d'informations, de renseignements ou de connaissances ainsi que par l'esprit de solidarité et d'empathie entre collègues (Ballesteros-Leiva et al., 2016). Le soutien offert par les collègues du travail pourrait se manifester dans différentes formes, notamment, le soutien informationnel et le soutien émotionnel (Stephens, 1996). Vu le caractère informel du soutien des collègues, il arrive souvent qu'il intervienne par une mise en entente entre collègues sans

faire intervenir les autres entités de l'organisation. Par exemple, s'entendre sur le planning des horaires, la charge du travail, la répartition des tâches, ect.

En effet, les collègues partagent le même lieu du travail, et œuvrent généralement dans les mêmes conditions ou presque. Sur le coup, ils sont mieux positionnés pour comprendre et partager les souffrances et les problèmes au travail. Vu qu'ils ont une pleine vue des facteurs de stress et sont exposés aux mêmes difficultés (Ayman et Antani, 2011; Beehr et al., 2000; Chiaburu et Harrison, 2008 in Ballesteros-Leiva et al., 2016 ). C'est ainsi, que les collègues sont considérés comme principaux fournisseurs du soutien émotionnel au travail (Ray et Miller, 1994 ; Stephens, 1995). En effet, de nombreuses études ont prouvé que les travailleurs acceptent et apprécient mieux l'aide et le soutien fournit par les collègues du même niveau hiérarchique et évitent de faire intervenir le supérieur hiérarchique pour résoudre le conflit travail-famille, sauf en cas extrême (Fiedler, 1996).

En somme, le soutien des collègues joue un rôle fondamental dans l'amélioration du climat social au sein de l'entreprise. Il contribue, ainsi, à la résolution de certaines problématiques d'ordre social, comme l'ambiguïté des rôles et le conflit travail-famille, le stress au travail et la dépression. En matière d'articulation travail-famille, le soutien des collègues pourrait contribuer au changement de la vision du travailleur et l'aider à passer d'une perception conflictuelle à une perception d'enrichissement.

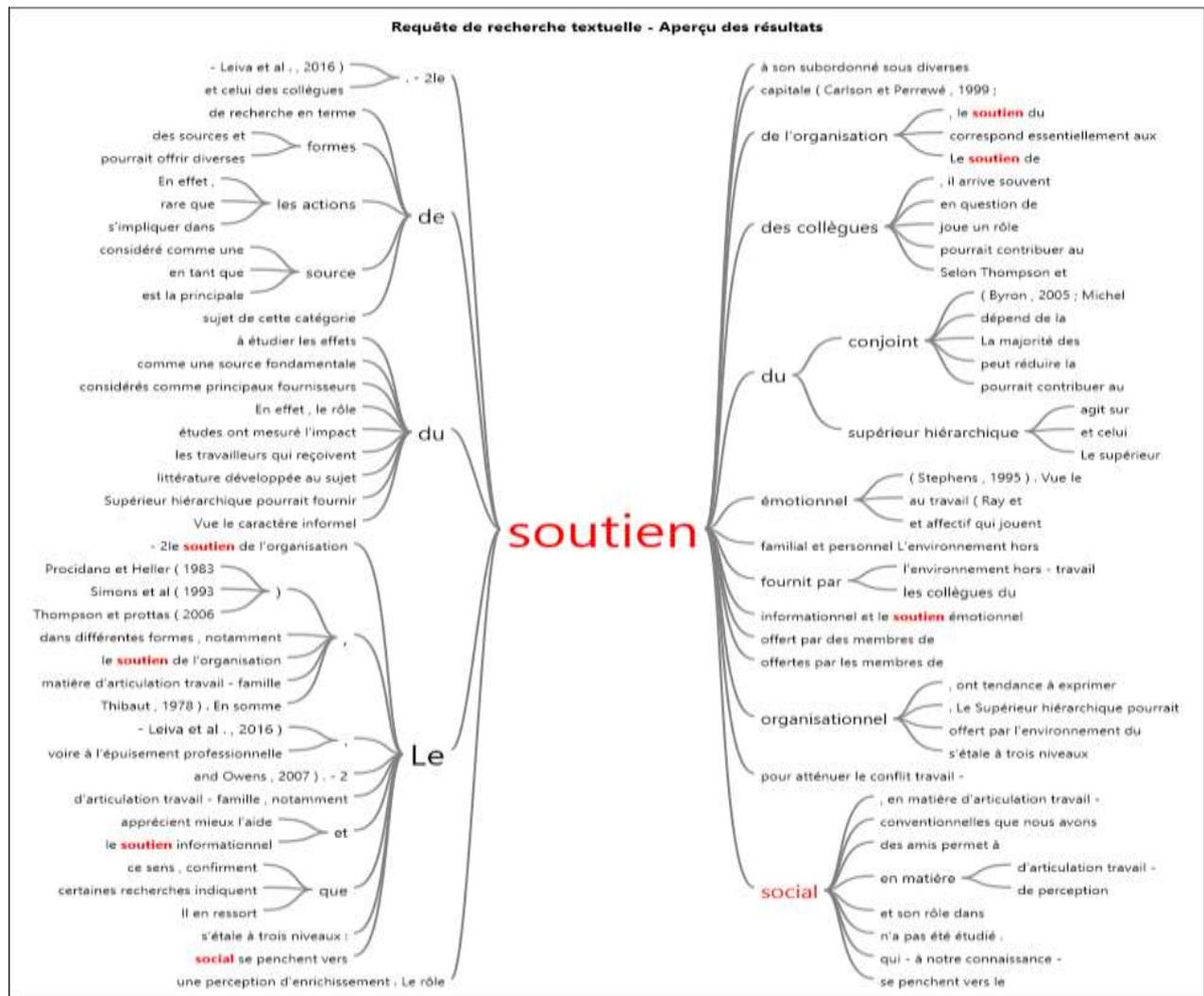
#### ❖ **Le rôle soutien familial et personnel**

L'environnement hors travail, composé de membres de la famille et des amis (Procidano et Heller, 1983), pourrait offrir diverses formes de soutien social en matière d'articulation travail-famille, notamment le soutien émotionnel et affectif qui joue un rôle crucial dans l'atténuation du conflit travail-famille et le développement d'une perception d'enrichissement chez l'individu (Wayne et al., 2006 ; Greenhaus et al., 2012). En effet, les actions de soutien offertes par les membres de la famille agissent sur la capacité de l'individu (Friedman et Greenhaus, 2000), à résoudre les problèmes et les difficultés qu'il rencontre au quotidien dans chacune des deux sphères (Wadsworth and Owens, 2007).

De nombreuses études ont mesuré l'impact du soutien fournit par l'environnement hors-travail sur l'épanouissement professionnel et personnel de l'individu ainsi que la qualité de vie au travail et hors-travail (Lim, 1996 in Wadsworth and Owens, 2007). Il en ressort que le soutien, offert par des membres de la famille ou des amis, contribue à la réduction des sentiments négatifs développés envers le travail, notamment, l'insécurité et l'insatisfaction au travail. Selon Procidano et Heller (1983), le soutien social des amis permet à l'individu de



Figure N°2 : Synapse de la racine soutien social



Source : Sortie NVIVO

## Conclusion

Au jour d'aujourd'hui, la littérature développée au sujet du soutien social et son rôle dans l'articulation travail-famille est plutôt restreinte. En effet, il existe d'autres pistes de recherche en termes de soutien social qui - à notre connaissance - ne sont pas encore exploitées, au-delà des sources et formes de soutien social conventionnelles que nous avons présentées ci-dessus.

À titre d'exemple, le rôle des enfants en tant que source de soutien social n'a pas été largement étudié. Pourtant, le nombre d'enfants à charge est retenu comme facteur déterminant du conflit travail-famille (Kinnunen et Mauno, 1998). Ainsi, d'autres travaux ont indiqué que la présence d'enfants pourrait avoir un effet positif sur la santé de l'individu et contribue à son bien-être. Ainsi, le fait d'entretenir de bonnes relations avec les enfants

pourrait être, pour certains, plus important que la relation avec le conjoint (Walters et al., 1996).

Les voisins, également, pourraient être considérés comme source de soutien social dans certains contextes de recherche, mais rares sans les travaux qui en parlent. Concernant le soutien organisationnel, l'analyse de la relation entre le supérieur hiérarchique et sa subordonnée est plutôt unidirectionnelle dans le sens « soutien offert par le supérieur hiérarchique à son subordonné ». Est-ce que le sens d'analyse ne pourrait pas être inversé ?

Au Maroc, nous n'avons pas trouvé d'études empiriques qui mettent l'exergue sur le rôle du soutien social dans l'interface travail-famille. Dans l'absence de véritable stratégie de contournement du conflit travail-famille dans le contexte marocain, nous proposons que le soutien organisationnel ne joue qu'un rôle mineur dans l'interface travail-famille. Inversement le soutien non organisationnel occupe une place importante dans l'articulation travail-famille et joue un rôle fondamental dans le passage d'une perception de conflit à une perception de l'enrichissement. Dans cette perspective, nous souhaitons mener une étude qualitative à caractère exploratoire en vue de comprendre le rôle du soutien social dans l'articulation travail-famille chez les corps soignants des hôpitaux publics marocains, en mettant l'accent sur les différentes sources de soutien non organisationnel qui ressortiront du contexte marocain.

## BIBLIOGRAPHIE

- Anderson, E.S., Winett, R.A., Wojcik, J.R., Williams, D.M., 2010. Social Cognitive Mediators of Change in a Group Randomized Nutrition and Physical Activity Intervention: Social Support, Self-efficacy, Outcome Expectations and Self-regulation in the Guide-to-Health Trial. *J Health Psychol* 15, 21–32. <https://doi.org/10.1177/1359105309342297>
- Ballesteros-Leiva, F., Poilpot-Rocaboy, G., St-Onge, S., 2016. RELATIONS ENTRE SOUTIEN SOCIAL ET ARTICULATION TRAVAIL-FAMILLE DES TRAVAILLEURS EN MOBILITÉ INTERNATIONALE 29.
- Barnett, R.C., Hyde, J.S., 2001. Women, men, work, and family. *American Psychologist* 56, 781–796. <https://doi.org/10.1037//0003-066X.56.10.781>
- BENNANI. A & BERTAL. S (2019) «L’interface Travail-famille dans le secteur de la santé : L’entrée par la profession », *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l’audit* «Numéro 10 : Septembre 2019 / Volume 4 :numéro 2 » p : 407 - 424
- Boles, J.S., Wood, J.A., Johnson, J., n.d. Interrelationships of Role Conflict, Role Ambiguity, and Work-Family Conflict with Different Facets of Job Satisfaction and the Moderating Effects of Gender 16.
- Bulger, C.A., Matthews, R.A., Hoffman, M.E., 2007. Work and personal life boundary management: Boundary strength, work/personal life balance, and the segmentation-integration continuum. *Journal of Occupational Health Psychology* 12, 365–375. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.4.365>
- Byron, K., 2005. A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior* 67, 169–198. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.009>
- Classen, C., Butler, L.D., Koopman, C., Miller, E., DiMiceli, S., Giese-Davis, J., Fobair, P., Carlson, R.W., Kraemer, H.C., Spiegel, D., 2001. Supportive-Expressive Group Therapy and Distress in Patients With Metastatic Breast Cancer: A Randomized Clinical Intervention Trial. *Arch Gen Psychiatry* 58, 494–501. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.58.5.494>
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A., Toth, P., 1997. The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior* 18, 159–180. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199703\)18:2<159::AID-JOB795>3.0.CO;2-D](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199703)18:2<159::AID-JOB795>3.0.CO;2-D)



- Farah, A., 2015. ARTICULATION FAMILLE-TRAVAIL CHEZ LES COUPLES A DOUBLE CARRIERE AU MAROC : EXPLORATION DU CONTEXTE ET PROPOSITION D'UN MODELE 381.
- Franks, M.M., Stephens, M.A.P., 1996. Social Support in the Context of Caregiving: Husbands' Provision of Support to Wives Involved in Parent Care. *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci* 51B, P43–P52. <https://doi.org/10.1093/geronb/51B.1.P43>
- Frone, M.R., Barnes, G.M., Farrell, M.P., 1994. Relationship of Work-Family Conflict to Substance Use among Employed Mothers: The Role of Negative Affect. *Journal of Marriage and the Family* 56, 1019. <https://doi.org/10.2307/353610>
- Garner, P., 2015. LES EFFETS DE L'ÉQUILIBRE TRAVAIL/FAMILLE SUR LA SATISFACTION AU TRAVAIL ET L'INTENTION DE DÉPART DES CADRES : UNE INVESTIGATION DU RÔLE MODÉRATEUR DU SENTIMENT D'EFFICACITÉ PERSONNELLE 427.
- Grant, J.S., Elliott, T.R., Giger, J.N., Bartolucci, A.A., 2001. Social problem-solving abilities, social support, and adjustment among family caregivers of individuals with a stroke. *Rehabilitation Psychology* 46, 44–57. <https://doi.org/10.1037/0090-5550.46.1.44>
- Greenhaus, J.H., Beutell, N.J., n.d. Sources of Conflict between Work and Family Roles 14.
- Greenhaus, J.H., Ziegert, J.C., Allen, T.D., 2012a. When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance. *Journal of Vocational Behavior* 80, 266–275. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.10.008>
- Greenhaus, J.H., Ziegert, J.C., Allen, T.D., 2012b. When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance. *Journal of Vocational Behavior* 80, 266–275. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.10.008>
- Jones, A.P., Butler, M.C., 1980. A Role Transition Approach to the Stresses of Organizationally Induced Family Role Disruption. *Journal of Marriage and Family* 42, 367–376. <https://doi.org/10.2307/351234>
- Jones, F., Burke, R.J., Westman, M., 2006. Work-life balance: Key issues. *Work-life Balance: A Psychological Perspective* 1–9.
- Katz, M.H., Piotrkowski, C.S., 1983. Correlates of Family Role Strain among Employed Black Women. *Family Relations* 32, 331–339. <https://doi.org/10.2307/584610>

- Keith, P.M., Schafer, R.B., 1980. Role Strain and Depression in Two-Job Families. *Family Relations* 29, 483–488. <https://doi.org/10.2307/584462>
- Kinnunen, U., Mauno, S., 1998. Antecedents and outcomes of work–family conflict among employed women and men in Finland. *Human Relations* 51, 157–177. <https://doi.org/10.1023/A:1016962202639>
- Kodz, J., Harper, H., Dench, S., n.d. Work-Life Balance: Beyond the Rhetoric 95.
- Kossek, E.E., Lambert, S.J., n.d. Work and Life Integration: Organizational, Cultural and Individual Perspectives 5.
- Marshall, N.L., Tracy, A.J., 2009. After the Baby: Work-Family Conflict and Working Mothers' Psychological Health. *Family Relations* 58, 380–391. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3729.2009.00560.x>
- Mary E. Procidano Kenneth Heller, 1983. Measures of perceived social support from friends and from family: Three validation studies - Procidano - 1983 - *American Journal of Community Psychology* - Wiley Online Library [WWW Document]. URL <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1007/BF00898416> (accessed 10.30.19).
- Michael P. O'Driscoll, Paula Brough, Thomas J. Kalliath, 2003. Work/family conflict, psychological well-being, satisfaction and social support: a longitudinal study in New Zealand | *Emerald Insight* [WWW Document]. URL <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02610150410787846/full/html> (accessed 10.30.19).
- Michel, J.S., Kotrba, L.M., Mitchelson, J.K., Clark, M.A., Baltes, B.B., 2011. Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior* 32, 689–725. <https://doi.org/10.1002/job.695>
- Milliken, F.J., Dunn-Jensen, L.M., 2005. The Changing Time Demands of Managerial and Professional Work: Implications for Managing the Work-Life Boundary, in: *Work and Life Integration: Organizational, Cultural, and Individual Perspectives*, LEA's Organization and Management Series. Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Mahwah, NJ, US, pp. 43–59.
- Moreau, D., Polomeno, V., Ranger, M.-C., 2018. Expérience de conciliation travail-famille de parents francophones de la région d'Ottawa : étude pilote. *Reflets* 24, 97. <https://doi.org/10.7202/1053865ar>

- Nomaguchi, K.M., 2009. Change in Work-Family Conflict Among Employed Parents Between 1977 and 1997. *Journal of Marriage and Family* 71, 15–32. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2008.00577.x>
- Patricia Voydanoff, 1988. Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict Author(s): Patricia Voydanof.
- Perspectives on the Study of Work-life Balance - David E. Guest, 2002 [WWW Document], n.d. URL <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0539018402041002005> (accessed 10.30.19).
- Ray et Miller, 1994. Social Support, Home/Work Stress, and Burnout: Who can Help? - Eileen Berlin Ray, Katherine I. Miller, 1994 [WWW Document]. URL <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0021886394303007> (accessed 10.30.19).
- Role Stressors, Mood Spillover, and Perceptions of Work-Family Conflict in Employed.pdf, n.d.
- Ruiller, C., 2008. Le soutien social au travail: conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle: l'étude d'un cas hospitalier 360.
- Semin, G.R., Fiedler, K., 1996. *Applied Social Psychology*. SAGE.
- Simons, R.L., Lorenz, F.O., Wu, C., Conger, R.D., 1993. Social network and marital support as mediators and moderators of the impact of stress and depression on parental behavior. *Developmental Psychology* 29, 368–381. <https://doi.org/10.1037/0012-1649.29.2.368>
- Social Cognitive Mediators of Change in a Group Randomized Nutrition and Physical Activity Intervention: Social Support, Self-efficacy, Outcome Expectations and Self-regulation in the Guide-to-Health Trial - Eileen S. Anderson, Richard A. Winett, Janet R. Wojcik, David M. Williams, 2010 [WWW Document], n.d. URL <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1359105309342297> (accessed 10.30.19).
- Stein, M.D., Charuvastra, A., Anderson, B.J., 2002. Social support and zero sharing risk among hazardously drinking injection drug users. *Journal of Substance Abuse Treatment* 23, 225–230. [https://doi.org/10.1016/S0740-5472\(02\)00248-9](https://doi.org/10.1016/S0740-5472(02)00248-9)

- ten Brummelhuis, L.L., Haar, J.M., van der Lippe, T., 2010. Collegiality under pressure: the effects of family demands and flexible work arrangements in the Netherlands 21, 2831–2847. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.528666>
- The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict - Dawn S. Carlson, Pamela L. Perrewé, 1999 [WWW Document], n.d. URL <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/014920639902500403> (accessed 10.30.19).
- Thompson et prottas, 2006. (PDF) Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-Being [WWW Document]. URL [https://www.researchgate.net/publication/7228180\\_Relationships\\_Among\\_Organizational\\_Family\\_Support\\_Job\\_Autonomy\\_Perceived\\_Control\\_and\\_Employee\\_Well-Being](https://www.researchgate.net/publication/7228180_Relationships_Among_Organizational_Family_Support_Job_Autonomy_Perceived_Control_and_Employee_Well-Being) (accessed 10.30.19).
- Uttal, T., Curry, J.A., McPhee, M.G., Perovich, D.K., Moritz, R.E., Maslanik, J.A., Guest, P.S., Stern, H.L., Moore, J.A., Turenne, R., Heiberg, A., Serreze, Mark.C., Wylie, D.P., Persson, O.G., Paulson, C.A., Halle, C., Morison, J.H., Wheeler, P.A., Makshtas, A., Welch, H., Shupe, M.D., Intrieri, J.M., Stamnes, K., Lindsey, R.W., Pinkel, R., Pegau, W.S., Stanton, T.P., Grenfeld, T.C., 2002. Surface Heat Budget of the Arctic Ocean. Bull. Amer. Meteor. Soc. 83, 255–276. [https://doi.org/10.1175/1520-0477\(2002\)083<0255:SHBOTA>2.3.CO;2](https://doi.org/10.1175/1520-0477(2002)083<0255:SHBOTA>2.3.CO;2)
- Valcour, M., Ollier-Malaterre, A., Matz-Costa, C., Pitt-Catsoupes, M., Brown, M., 2011a. Influences on employee perceptions of organizational work–life support: Signals and resources. Journal of Vocational Behavior 79, 588–595. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.02.002>
- Valcour, M., Ollier-Malaterre, A., Matz-Costa, C., Pitt-Catsoupes, M., Brown, M., 2011b. Influences on employee perceptions of organizational work–life support: Signals and resources. Journal of Vocational Behavior 79, 588–595. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.02.002>
- Voydanoff, P., Kelly, R.F., 1984. Determinants of Work-Related Family Problems among Employed Parents. Journal of Marriage and Family 46, 881–892. <https://doi.org/10.2307/352536>
- Wadsworth, L.L., Owens, B.P., 2007. The Effects of Social Support on Work?Family Enhancement and Work?Family Conflict in the Public Sector. Public Administration Review 67, 75–87. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00698.x>

- Wafi, W.E., 2016. Perméabilité des frontières vies `` personnelle et professionnelle `` et usage des TIC: modèles d'articulation 289.
- Walters, V., Lenton, R., French, S., Eyles, J., Mayr, J., Newbold, B., 1996. Paid work, unpaid work and social support: A study of the health of male and female nurses. *Social Science & Medicine* 43, 1627–1636. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(96\)00067-6](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(96)00067-6)
- Wayne, J.H., Randel, A.E., Stevens, J., 2006. The role of identity and work–family support in work–family enrichment and its work-related consequences. *Journal of Vocational Behavior* 69, 445–461. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.07.002>
- Yang, N., Zou, Y., n.d. Sources of Work-Family Conflict: A Sino-U.S. Comparison of the Effects of Work and Family Demands. *Academy of Management Journal* 12.
- Young, M., Wheaton, B., 2013. The Impact of Neighborhood Composition on Work-Family Conflict and Distress. *Journal of Health and Social Behavior* 54, 481–497. <https://doi.org/10.1177/0022146513504761>