

Surcharge de rôle, épuisement professionnel et reconnaissance au travail : Revue critique et modélisation à travers la théorie des exigences-ressources

Role Overload Burnout and Workplace Recognition : Critical Literature Review and Framework Based on the JD-R Model

BENRAISS Amina

Enseignante chercheuse

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales Marrakech

Université Cadi ayyad

Nouvelles pratiques de gestion (NPG)

Maroc

MOUADILI Maghnia

Enseignante chercheuse

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales Marrakech

Université Cadi ayyad

Nouvelles pratiques de gestion (NPG)

Maroc

BEN ZAOUIA Mariam

Doctorante

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales Marrakech

Université Cadi ayyad

Nouvelles pratiques de gestion (NPG)

Maroc

Date de soumission : 13/07/2024

Date d'acceptation : 24/10/2025

Pour citer cet article :

BENRAISS A. & al. (2025) «Surcharge de rôle, épuisement professionnel et reconnaissance au travail : Revue critique et modélisation à travers la théorie des exigences-ressources», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 8 : Numéro 4 » pp : 862 - 874

Résumé

Cet article propose une réflexion théorique sur les mécanismes menant à l'épuisement professionnel en mobilisant le modèle Job Demands-Resources (JD-R) de Bakker & Demerouti (2001). Ce modèle met en évidence l'interaction entre les exigences professionnelles, génératrices de stress, et les ressources disponibles dans l'environnement de travail, qui peuvent en atténuer les effets.

Dans ce cadre, la surcharge de rôle est retenue comme une exigence professionnelle centrale la reconnaissance au travail est considérée comme une ressource professionnelle clé jouant un rôle modérateur, capable de réduire l'impact négatif de la surcharge de rôle sur la santé psychologique des employés.

L'objectif de cet article est de poser les bases conceptuelles d'une étude plus large, en construisant un cadre d'analyse permettant de mieux comprendre les liens entre ces variables.

Mots clés : Surcharge de rôle, Reconnaissance au travail, Epuisement professionnel, Cadre, Théorie Exigences-Ressources.

Abstract

This theoretical article explores the mechanisms leading to job burnout through the lens of the Job Demands-Resources (JD-R) model developed by Bakker and Demerouti (2001). This model highlights the interaction between job demands, which are sources of stress, and job resources, which can help mitigate their negative effects.

In this context, role overload is identified as a key job demand likely to contribute to burnout. Conversely, workplace recognition is considered a crucial job resource that can serve as a moderating factor, helping to buffer the negative impact of role overload on employees' psychological well-being.

The aim of this article is to establish the conceptual foundations for a broader research project, by proposing an analytical framework to better understand the relationships between these variables.

Keywords : Role overload, workplace recognition, burnout, manager, Job Demands-Resources (JD-R) theory.

Introduction

Dans un environnement professionnel de plus en plus exigeant, la surcharge de rôle apparaît comme l'une des principales sources de tension organisationnelle, qui peut avoir des conséquences négatives considérables sur la santé psychologique et mentale des employés. Définie comme une situation dans laquelle les exigences liées au poste dépassent les capacités ou les ressources de l'individu, la surcharge de rôle est largement reconnue comme un facteur déclencheur de stress professionnel et, à terme, d'épuisement émotionnel, cognitif et physique. En effet, face à une surcharge de rôle, les employés peuvent développer une appréhension quant à leur capacité à répondre efficacement aux attentes, redoutant l'échec ou l'erreur dans l'exécution de leurs tâches (Bourcier & Palobart, 1997, cité par Bénard, 2010). Dans ce contexte certaines ressources organisationnelles, telles que la reconnaissance au travail apparaît comme un levier essentiel de motivation, d'engagement et de résilience face aux contraintes professionnelles.

Pour analyser de manière intégrée les effets de la surcharge de rôle et de la reconnaissance sur l'épuisement professionnel, cet article s'appuie sur le modèle des exigences et ressources au travail (Job Demands–Resources Model, JD-R). Ce cadre théorique, largement mobilisé dans la recherche en psychologie du travail et en management, distingue deux grandes catégories de facteurs : Les exigences professionnelles, qui mobilisent les ressources physiques ou mentales des individus et peuvent engendrer du stress, et les ressources professionnelles, qui favorisent la motivation et atténuent les effets négatifs des exigences.

Dans cette perspective, la surcharge de rôle peut être appréhendée comme une exigence professionnelle, tandis que la reconnaissance au travail constitue une ressource essentielle permettant de moduler son impact sur la santé psychologique.

Le présent article propose ainsi une revue critique de la littérature, centrée sur les liens entre surcharge de rôle, épuisement professionnel et reconnaissance au travail, à la lumière du modèle JD-R. L'objectif est tout d'abord de clarifier les concepts ; ensuite d'identifier les mécanismes théoriques expliquant les relations entre ces variables ; enfin de proposer un cadre conceptuel intégratif, fondé sur le modèle JD-R, en vue d'une future validation empirique.

1. Revue de littérature

1.1. Surcharge de rôle

Le concept de surcharge de rôle est apparu pour sa première fois de manière indirecte dans l'article de Goode (1960), qui suggère que les obligations de rôle exigeantes se produisent lorsqu'un individu participe à un territoire rempli de plusieurs rôles, chacun émane de ses propres demandes, tout contre ce que l'individu peut accomplir car il ne dispose pas des ressources suffisantes pour répondre à ces demandes (Goode, 1960, cité par Brasdovich, 2016), bien que son analyse portait sur des logiques sociales générales, elle a posé les fondements d'une réflexion sur les limites individuelles dans l'accomplissement des rôles prescrits.

Cette réflexion a été approfondie et systématisée par Kahn et al. (1964) dans leur théorie du rôle organisationnel qui suggère que la surcharge de rôle survient lorsque trop d'attentes sont envoyées par les différents membres au sein d'un ensemble de rôles unique (Kahn, et al., 1964, cité par Stevenson, 2014).

Ces derniers considèrent la surcharge de rôle comme étant une forme des conflits de rôles, alors que les études les plus récentes tendent à considérer la surcharge de rôle comme une dimension à part entière des tensions de rôles (Beehr, et al., 1976 ; Coverman, 1989 ; Hecht, 2001 ; Pearlin, 1989, King, et al., 1990, Perrot 2004)..

Des études récentes, notamment celles de Djabi, et al., (2019), Zaryouhi & Kharraz (2021) et Sabouné, et al., (2024), ont souligné l'importance de considérer la surcharge de rôle comme un facteur distinct, en lien avec les dynamiques organisationnelles contemporaines marquées par une intensification des exigences et une complexification des responsabilités.

1.2 Epuisement professionnel

Beaucoup de chercheurs mentionnent que le concept d'épuisement professionnel est introduit en 1974 dans la littérature scientifique par le psychanalyste Freudenberg, mais Truchot vient d'annoncer en 2004 que ce concept a apparu bien avant et que c'est Bradley en 1969 qui fut le premier à l'utiliser pour qualifier un type de stress au travail (Boussat, 2018). Toutefois Freudenberg reste un précurseur dans la recherche sur l'épuisement professionnel, dans la mesure où ses conclusions reposaient sur un cas pratique d'étude terrain en immersion totale. Ce dernier voit que l'épuisement professionnel provient de l'écart entre un changement et la réalité de l'environnement de travail (Truchot, 2004).

A la même époque, plusieurs conceptions ont émergé, notamment Maslach qui a décrit l'épuisement professionnel comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de

dépersonnalisations et de manque d'accomplissement personnel qui peut émerger chez les travailleurs en contact avec les autres (Haché Miron, 2013).

Maslach et Leiter ont élargi leur définition dans le but d'inclure l'ensemble des professions, ils voient que l'épuisement professionnel correspond à : « *un syndrome psychologique qui apparaît comme une réponse prolongée à des facteurs de stress chronique au travail. Les trois dimensions clés de cette réponse sont un épuisement émotionnel accablant, des sentiments de cynisme et de détachement au travail et une perception d'inefficacité et de manque d'accomplissement* ». (Maslach & Leiter, 2016).

Et même si cette définition tridimensionnelle demeure la plus utilisée pour ce concept, elle a néanmoins été remise en question par plusieurs travaux empiriques.

En particulier Lee et Ashfort (1996) dans leur méta-analyse ont montré que le sentiment d'efficacité est faiblement corrélé avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation, Par ailleurs, d'autres auteurs (Demerouti, et al., 2001 ; Green et al. 1991, cités par Chevrier, 2009) ont souligné les limites de cette conceptualisation tripartite.

1.3 Reconnaissance au travail

Le concept de reconnaissance au travail a émergé dans les années 1990 comme une réponse aux limites des approches centrées exclusivement sur la motivation extrinsèque (récompenses matérielles) ou la satisfaction au travail. Ce concept est largement délaissé dans la littérature managériale (Laval, 2011 ; El Akremi, et al., 2009). Il souffre également d'une insuffisance des études en science de gestion (Bouzidi & El Akremi, 2006 ; Roche, 2014 ; Fall, 2015, cité par Amri, 2016). Neckermann et al. (2010) décrit la reconnaissance des employés comme « *un concept ambigu avec peu de fondement théorique* ».

Bourcier et Palobart (1997) voient la reconnaissance comme étant « *une réaction constructive et personnalisée, exprimée à court terme par un individu à la suite d'une action, d'une attitude particulière ou globale, qui constitue un effort méritant d'être relevé à ses yeux* » (cité par Amri, 2016).

Pour McConnell (1997), la reconnaissance consiste en des récompenses tangibles ou intangibles à : Reconnaître la présence et la contribution des individus au sein de l'organisation, honorer les individus pour leur engagement envers l'organisation, et célébrer les réalisations d'individus ou de groupes (cité par Bédard, 2002).

Selon Brun & Dugas (2002) la reconnaissance au travail constitue « *une réaction constructive et authentique, de préférence personnalisée, spécifique, cohérente et à court terme* », c'est un

sujet qui renvoie à plusieurs approches, du fait que les chercheurs qui ont abordés ce sujet dans leurs travaux, ont apportés des perspectives différentes, ce qui a poussé ses derniers à regrouper les différents points de vue et d'exposer par la suite les quatre grandes approches suivantes :

- La conception humaniste et existentielle de la reconnaissance qui croit en l'homme et en ses capacités, elle s'intéresse notamment à la personne, à son existence ainsi que son caractère et sa nature unique. Brun & Dugas (2005) précisent que cette approche constitue la base qui a permis l'émergence des autres approches.
- L'approche behavioriste ou comportementaliste qui suggère que le comportement visible de la personne est impacté par les conséquences de ses actes. La reconnaissance devient dans cette optique comme une méthode de renforcement positif qui sert à motiver l'employé et l'amener à poser les actions désirées.
- L'école de la psychodynamique du travail qui s'intéresse aux expériences des personnes en milieu de travail, surtout à leur adaptation aux situations déstabilisantes. Cette approche suggère que la reconnaissance permet de donner le sens au travail. Elle intègre les deux aspects inapparents du travail, à savoir les risques pris et les efforts employés.
- La perspective éthique qui considère que la reconnaissance est associée à une question de dignité humaine, de justice sociale et d'égalité. Elle souligne qu'il est primordial de considérer que tous les êtres humains travaillant comme égaux et de les traiter comme tels.

Quant aux sources de la reconnaissance au travail, Il est indéniable que la reconnaissance provenant de n'importe quel acteur a une influence majeure sur les salariés au travail, cependant il faut distinguer les différentes sources de reconnaissance qui se juxtaposent, chacune est perçue différemment par l'employé même si ce dernier cherche une valorisation de ses contributions de la part de tous les côtés.

Paquet et al., (2011) identifient trois sources de reconnaissance : la reconnaissance du supérieur (ou reconnaissance verticale), la reconnaissance des pairs (ou reconnaissance horizontale) et la reconnaissance organisationnelle (appelé aussi reconnaissance verticale). Quant aux Brun & Dugas (2002), ces derniers ont défini deux autres sources de provenance de reconnaissance, à savoir la reconnaissance externe (Par la clientèle) et la reconnaissance sociale (par la communauté). Cependant ces deux dernières sources ne sont pas applicables à tous les domaines d'emploi, et dépendent aussi du poste ainsi que du degré d'affichage de l'organisation dans la communauté.

1.4.Surcharge de rôle, épuisement professionnel et reconnaissance au travail : vers l'élaboration d'un modèle conceptuel

Il a été largement démontré que la surcharge de rôle est l'un des principaux constituants des facteurs de stress au travail (Davidson & Sutherland, 1992 ; Love & Edwards, 2005 ; Ng et al., 2005, cité par Yip et al., 2008). Son effet sur l'épuisement professionnel est considérablement documenté dans la littérature scientifique, où l'épuisement professionnel a été considéré comme l'une de ses principales conséquences (Sweeney & Summers, 2002; Jamal, 2005, cité par Yip et al., 2008, Zemni et al.2024, Huang et al.2024).

De nombreuses études empiriques valident l'existence d'une relation positive entre la surcharge de rôle et l'épuisement professionnel. À titre d'exemple, les travaux de Rivière et Loubes (2009), menés auprès d'un échantillon de cadres de santé, montrent que la surcharge quantitative constitue la forme de tension de rôle ayant l'impact le plus significatif sur le stress professionnel de ces derniers.

Il s'agit de la source de stress la plus fréquemment citée dans le cadre organisationnel (Robinson & Griffiths, 2005, cité par Gurbuz, et al., 2013) et si elle devient chronique, l'employé peut éprouver de plus en plus de difficulté à s'adapter aux exigences, à gérer son stress de façon adéquate et à récupérer son énergie (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach & Leiter, ,2016, cité par Zaryouhi, 2021), ce qui peut générer chez lui un épuisement professionnel (Truchot, 2004). L'étude menée par Biron & Ivers (2008) sur un échantillon de 1086 employés de différents secteurs révèle que 40,9 % d'entre eux souffrent de problèmes de santé mentale et d'épuisement professionnel. Parmi les stressseurs organisationnels identifiés, la surcharge de rôle quantitative se distingue comme le facteur de risque le plus important pour la santé psychologique des salariés (Haché Miron , 2013).

Les résultats de l'étude de Benié & Mamboundou (2024) confirment également le rôle central de la surcharge de rôle dans le développement de l'épuisement professionnel, en mettant en évidence une forte corrélation entre ces deux variables. Cette observation renforce l'idée que la surcharge constitue un facteur déterminant dans l'apparition du burnout.

Dans le cadre du modèle des exigences et ressources au travail (JD-R), cette surcharge est considérée comme une exigence professionnelle susceptible d'épuiser les ressources physiques et psychologiques des salariés. Toutefois, la présence de ressources organisationnelles, telles que la reconnaissance au travail, peut atténuer cet impact négatif.

Dans cette perspective, l'intégration de la reconnaissance dans un modèle conceptuel permet de mieux comprendre les dynamiques interactionnelles entre surcharge de rôle et épuisement professionnel, et ouvre la voie à des stratégies de prévention ciblées.

2. Cadre théorique

Nous avons choisi d'adopter le modèle « Job Demands- Ressources » développé par Bakker & Demerouti (2001), pour expliquer la relation susceptible d'exister entre nos variables. Ce modèle a été validé empiriquement auprès de différents échantillons (Brough, et al., 2013, cité par Edey gamassou, 2017), et il peut être appliqué dans tous les domaines de travail et dans divers types d'organisations (Schaufeli, 2017).

Issu de la synthèse de cinq approches théoriques —le modèle Job Demand- Control (JD-C) de Karasek (1979), la théorie des deux facteurs d'Herzberg (1966), le modèle des caractéristiques des tâches d'Hackman & Oldham (1980), le modèle d'Effort/Récompense de Siegrist, (1996) et de la théorie de Conservation des Ressources (COR) d'Hobfoll (2002), la théorie JD-R a été introduite comme un cadre explicatif global par Bakker & Demerouti en 2001.

Cette théorie distingue deux dimensions principales de l'épuisement professionnel, premièrement la fatigue considérée comme la conséquence d'un effort physique, cognitif et affectif au cours d'une longue période et le désengagement qui renvoie à la distance de l'employé de son travail (Bonneville- Hébert, 2014).

Elle postule que « *tous les emplois incluent des demandes et des ressources* » (Schaufeli, 2017), et quand les ressources mis en place n'arrivent pas à compenser les exigences dans un milieu de travail, un déséquilibre commence à se créer affectant de sa part l'énergie des salariés les exposent progressivement à un état d'épuisement professionnel. À l'inverse, quand les ressources sont adéquates et dépassent les demandes, cela permet de favoriser chez l'employé un haut niveau de motivation, ainsi qu'un engagement qui permet d'éloigner, par le fait même, la possibilité de la survenue de l'épuisement professionnel (Bakker & Demerouti, 2001).

Les exigences (demandes) correspondent notamment aux caractéristiques de l'emploi qui sont présents dans l'environnement de travail et qui demandent des efforts physiques ou psychologiques de la part de l'employé (Bakker & Demerouti., 2017), ces dernières peuvent être une source de tension et de stress chez l'employé et à long terme peuvent le conduire vers un état d'épuisement professionnel (Alarcon, 2011; Hobfoll et Freedy, 1993, cité par Larivière, 2022).

D'après Bakker & Schaufeli (2008) « *Il existe plusieurs types de demandes liées au travail : les demandes liées aux différents rôles de l'employé, à la charge de travail et les demandes personnelles* ». Quant aux ressources liées au travail, elles correspondent à des caractéristiques ou bien des aspects physiques, psychologiques, sociaux ou organisationnels qui sont présents dans le contexte de travail et qui aident à la performance de l'individu (Bakker & Demerouti 2017). Ces dernières peuvent réduire les conséquences des exigences professionnelles sur la santé ainsi que renforcer les attitudes positives chez l'employé.

Comme cité par Larivière (2022), parmi les exemples de ressources liées au travail on trouve : « *le support social, la reconnaissance, le soutien du superviseur hiérarchique, la rétroaction, l'autonomie, la latitude décisionnelle et le contrôle* » (Alarcon, 2011 ; Bakker & Schaufeli, 2008). Et peu importe le type de ressources au travail, ces dernières agissent comme un tampon auprès de l'effet des demandes sur l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2007).

Cette présence de ressources adéquates dans l'environnement de travail est considérée comme étant une variable qui peut modérer les impacts des fortes demandes de l'employeur et de la survenue de l'épuisement professionnel (Bakker & Schaufeli, 2000; Crawford, et al., 2010; Demerouti et al., 2010, cité par Drolet, 2011).

Bakker et al. (2003) voient que cette proposition du modèle JD-R notamment que les ressources de l'emploi peuvent amortir l'impact de ses exigences sur l'épuisement professionnel n'a reçu que peu d'attention dans la recherche.

Sur la base de ce modèle, si les employés souhaitent faire face au stress professionnel, les ressources professionnelles doivent dépasser les exigences professionnelles. Les ressources du travail peuvent donc amortir l'effet des exigences du travail sur l'épuisement professionnel (Bakker, et al., 2003).

Découlant de ces constats, l'objectif principal de notre travail sera d'examiner le rôle de la variable modératrice, reconnaissance au travail sur l'effet de la surcharge de rôle qui forme l'une des principales exigences au travail sur le développement de l'épuisement professionnel.

3. Cadre conceptuel

Le cadre conceptuel retenu pour cette étude s'appuie sur le modèle des Exigences et Ressources au travail (Job Demands-Resources Model, JD-R) proposé par Bakker & Demerouti (2001). Ce modèle repose sur l'idée que tous les emplois, se caractérisent par deux dimensions fondamentales : les exigences professionnelles et les ressources professionnelles. Ces deux

dimensions influencent de manière différenciée les mécanismes de stress, pouvant conduire à l'épuisement professionnel.

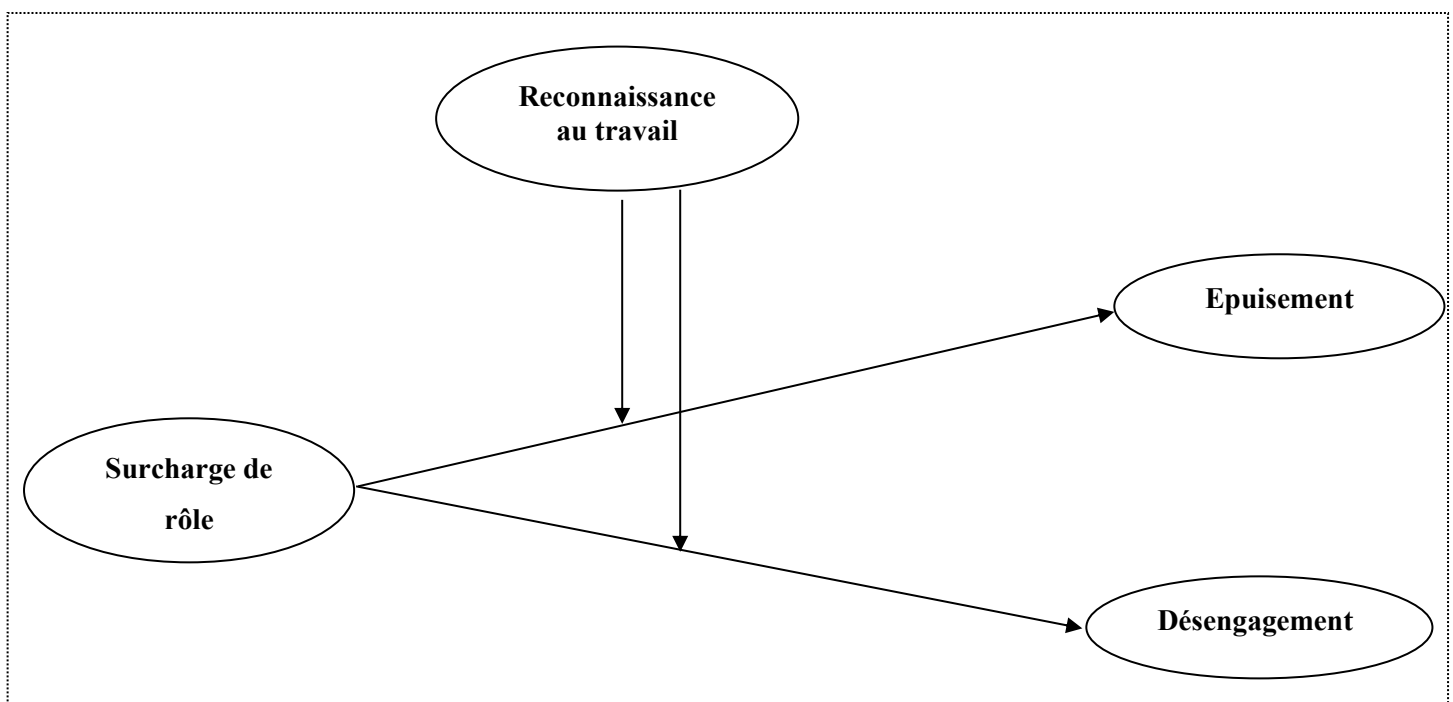
Dans le présent cadre, l'épuisement professionnel est envisagé comme une variable dépendante, influencée par deux catégories de variables principales : Les exigences professionnelles et les ressources professionnelles.

Parmi les différentes formes que peuvent prendre les exigences professionnelles, nous avons choisi de nous concentrer sur la surcharge de rôle comme variable indépendante, reconnu dans la littérature comme une exigence génératrice de stress.

Comme ressource professionnelle, nous avons choisi la reconnaissance au travail, en tant que variable modératrice, la reconnaissance au travail est censée atténuer l'impact négatif de la surcharge de rôle sur l'épuisement professionnel.

Sur la base de ce cadre théorique, nous formulons l'hypothèse que la surcharge de rôle, en tant qu'exigence professionnelle, est positivement associé à l'épuisement professionnel. Par ailleurs, la reconnaissance au travail agit comme un modérateur qui réduit la force de cette relation. Autrement dit, lorsque la reconnaissance au travail est élevée, l'effet de la surcharge de rôle sur l'épuisement professionnel est atténué. Le schéma conceptuel suivant illustre les principales relations supposées entre les variables retenues :

Figure 1 : Modèle conceptuel basé sur le modèle JD-R



Source : Auteurs

Conclusion

Cet article a permis de présenter et d'ancrer notre recherche dans le cadre théorique du modèle Job Demands-Resources (JD-R) de Bakker et Demerouti (2001), un modèle robuste et largement validé qui offre un éclairage pertinent sur les mécanismes de l'épuisement professionnel. En nous appuyant sur ce cadre, nous avons identifié la surcharge de rôle comme exigence professionnelle centrale susceptible de générer de l'épuisement professionnel, et la reconnaissance au travail comme ressource clé, jouant un rôle modérateur capable d'atténuer les effets délétères de la surcharge de rôle.

Cette articulation entre exigences et ressources permet de mieux comprendre les dynamiques à l'œuvre dans la survenue de l'épuisement professionnel, en soulignant l'importance d'un environnement de travail favorable pour préserver la santé mentale des employés.

Les relations envisagées dans ce cadre seront examinées plus en détail dans une étude empirique à venir, qui viendra compléter cette réflexion théorique en apportant des données concrètes et des analyses quantitatives.

BIBLIOGRAPHIE

- Amri.A (2016), Reconnaissance au travail et comportements discrétionnaires : comportement d'entraide et comportement d'innovation auprès du personnel infirmier, thèse de doctorat, Limoges, Université de Limoges, 2016.
- Boussat (2018), L'épuisement professionnel dans un cadre du changement organisationnel :cas du groupe Al Omrane Meknès, Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit
ISSN: 2550-469X, Numéro 12
- Bakker.A.B , Demerouti.E, De Boer.E et Schaufeli. B.(2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior*, 62(2), 341-356
- Bakker.A.B et Demerouti. E, (2017), Job Demands–Resources theory : Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273– 285.
- Becker, J.-M., Cheah, J. H., Gholamzade, R., Ringle, C. M., & Sarstedt, M . (2023). PLSSEM's most wanted guidance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 35 (1), 321– 346.
- Bedard.A.H (2002), la reconnaissance au travail des cadres dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux, Ecole des hautes études commerciales affiliée à l'université de montréal
- Bénard Cyr.M.M (2010) , les espaces de parole comme source de reconnaissance existentielle au travail, Université du québec à Montréal
- Benie J. & Mamboundou J.P. (2024), Tensions de rôle et épuisement professionnel du personnel infirmier des hôpitaux publics : l'effet modérateur du soutien des collègues, *Revue Internationale des Sciences de Gestion* « Volume 7 : Numéro 4 » pp : 413 - 443
- Bonneville-Hébert. N (2014), « L'interrelation entre la qualité de vie au travail et la qualité de vie personnelle : son rôle dans l'épuisement professionnel et la détresse psychologique » Thèse. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Doctorat en psychologie.
- Brasdovich.L.J, (2016), Overloaded ? Examining Predictors of Wors of Work-Family Conflict Through Role Overload Asia Pac J Public Health 2016 Oct ;28(7) :629-637
- Brun.J.P et Dugas.N, (2002). La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens. Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations. Université Laval, Québec
- Brun.J.P., Dugas.N (2008), “An analysis of employee recognition : Perspectives on human resources practices”, *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 19, n°4, p716.–730.
- Demerouti.E, Bakker.A.B, Nachreiner.F et Schaufeli.W. B (2001), The job demands– resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499– 512.
- Djabi..M et al (2019), Proposition d'une nouvelle échelle de mesure multidimensionnelle des tensions de rôle au travail. *Revue de gestion des ressources humaines*. N°112. 10.3917/grhu.112.0041.
- Drolet.M.E (2011), Les déterminants de l'épuisement professionnel et des troubles musculosquelettiques et leur cooccurrence chez les policiers, Université de montréal

- El Akremi. A, Sassi.N et Bouzidi.S (2009), Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail. *Relations industrielles/Industrial Relations*, pp. 662- 684
- Haché miron.M.C (2013), surcharge de travail et développement de l'épuisement professionnel examen du rôle modérateur de l'autonomie et de la qualité de la relation avec le supérieur hiérarchique Thèse De Doctorat, Université De Sherbrooke
- Huang C-P., Zou J-M., Ma H. & Zhong Y. (2024), Role stress occupational burnout and depression among emergency nurses: A cross-sectional study, *International Emergency Nursing*, Vol. 72.
- King, L., King, D., Leskin, G., et Foy, D. (1995). The Los Angeles Symptom Checklist : A self-report measure of posttraumatic stress disorder. *Assessment*, 2, 1–17
- Larivière.E.D (2022), Les Demandes Et Les Ressources Liees Au Metier De Gerante De Boutique Dans Le Commerce De Detail Pouvant Mener Au Developpement De L'épuisement Professionnel, Université Du Québec À Montréal
- Laval. C (2011), La reconnaissance, une question de culture ? *Gestion*, 36(2),90-99
- Maslach. C et Leiter. M (2016), Understanding the burnout experience : Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Paquet.M, Gavranic.A, Courcy. F, Gagnon.S, et Duchesne.M.A (2011), Recognition Practices at work : A New Psychometric Measure and Implementation Guidelines. *The International Journal of Knowledge, Culture, & Change Management*, 10(12), 1-16.
- Perrot.S. (2004). Jeunes diplômés : Comprendre les intentions de départ des nouveaux embauchés. *La Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion*. 10.1051/larsg :2004005
- Sabouné, K., Montargot, N. & Dougados, M. (2024). Les tensions de rôle en EHPAD français : causes et conséquences. *Management international / International Management / Gestión Internacional*, 28(2), 64–75. <https://doi.org/10.59876/a-bbgx-j06v>
- Schaufeli. W. B. (2017), Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, 2(46), 120-132.
- Stevenson.M (2014) *ROLE OVERLOAD APPRAISAL and COPING : A Case Study of Female Health Care Workers*, A thesis submitted to the Faculty of Graduate Studies and Postdoctoral Affairs, Carleton University Ottawa
- Truchot.D (2004), Épuisement professionnel et burnout : concepts, modèles, interventions (2e éd.). Paris, France : Dunod.
- Yip.Y, Rowlinson. S et Siu.O. L (2008), Coping strategies as moderators in the relationship between role overload and burnout. *Construction Management and Economics*, 26(8), 871- 882. Doi : 10.1080/ 01446190802213529
- Zaryouhi, M et Kharraz, O. (2021). Les stressseurs de rôle, le soutien social et le burnout chez les enseignants-chercheurs : Une exploration théorique. Volume 2, Issue 6-1 (2021). 286-303. 10.5281/zenodo.57
- Zemni I., Mansouri H., Abidi F., Ayadi M.A., Yahyaoui Y. & Dhiab T.B. (2024), The perception of burnout and related influencing factors in Tunisian oncology nurses, *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, Vol. 30, pp.1066-1075