

Une échelle de soutien social adaptée au monde professionnel

A social support scale for the professional domain

Julie Collange^(1,2), Lisa Bellighausen⁽¹⁾, Jean.-Luc Emery⁽¹⁾, Eric Albert⁽¹⁾,
Franck Zenasni⁽²⁾

1. Institut Français d'Action sur le Stress (IFAS), 5 rue Kepler, 75016 Paris,
JCollange@ifas.net

2. Université Paris Descartes, Laboratoire Adaptations Travail – Individus (LATI),
71 avenue Edouard Vaillant 92100 Boulogne-Billancourt,
franck.zenasni@parisdescartes.fr

Résumé :

Le soutien social perçu (SSP) a été identifié comme un potentiel facteur modérateur du stress professionnel. Les études ont ainsi montré qu'un fort soutien social perçu s'accompagnait d'un niveau de stress plus faible. Cette étude a pour but de présenter et d'examiner les qualités psychométriques d'un Questionnaire de Soutien Social Perçu adapté au monde Professionnel (QSSP-P). Elle évalue la disponibilité et la satisfaction vis-à-vis de trois principales sources de soutien (le soutien des collègues, du ou des supérieurs et des fonctions supports) et prend en compte quatre principaux types de soutien (le soutien émotionnel, informationnel, matériel et évaluatif). L'échelle présente de bonnes qualités psychométriques.

Abstract:

The SSP has been identified as a potential moderating factor of work stress. Studies have shown that a high perceived social support was associated with a lower stress level. This study aims to present and examine the psychometric properties of a questionnaire of perceived social support for the professional world (QSSP-P). It assesses the availability and appreciation considering three major sources of support (the support of colleagues or superiors and the support functions) and takes into account four main types of support (emotional support, informational, material and evaluative). The scale presents good psychometric qualities.

Mots- clés: soutien social, échelle, stress au travail, satisfaction au travail

Key-word: social support, scale, work stress, job satisfaction

Au cours des quinze dernières années, le soutien social perçu (SSP) a été, à maintes reprises, étudié dans les recherches liées à l'identification des facteurs protecteurs du mal être et du stress au travail (Deelstra, Peeters, Schaufeli, Stroebe, Zijlstra & Van Doornen, 2003). Le SSP a été identifié comme un potentiel facteur modérateur du stress professionnel. Les études ont ainsi montré qu'un fort soutien social perçu s'accompagnait d'un niveau de stress plus faible (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986). Ce résultat s'explique au regard de la définition du stress perçu. Un état de stress perçu survient lorsque l'individu ne dispose pas de suffisamment de ressources pour faire face à un événement (Lazarus & Folkman, 1984). Typiquement, l'individu évalue ses propres ressources pour faire face aux contraintes (i.e. stress perçu) mais également les ressources sociales dont il dispose, et plus précisément le soutien social (Deelstra et al, 2003). Lorsque ce dernier existe et est satisfaisant, il peut être un levier permettant à l'individu de faire face au stress plus efficacement. Par ailleurs, un fort soutien social perçu est associé à une plus grande satisfaction au travail et à un état émotionnel plus positif. Les employés évaluant le soutien apporté par l'organisation comme satisfaisant trouvent en général leur travail plus plaisant, sont de meilleurs humeurs, et souffrent moins des symptômes liés au stress tels que la fatigue, le burn-out, l'anxiété et les maux de têtes (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Le SSP est donc devenu une variable essentielle dans l'étude du stress, du burn-out et des phénomènes associés. Bien que son évaluation en milieu professionnel soit assez répandue, on peut noter l'absence d'outil tenant compte de façon exhaustive des formes et des sources de soutien à disposition dans le monde professionnel.

Le soutien social perçu: une notion multifacette

Comme l'a souligné Bruchon-Schweitzer (2002), la structure du soutien social est complexe. Ainsi, elle articule deux dimensions que sont la disponibilité perçue du soutien et la satisfaction perçue de ce soutien (Sarason, Levine, Basham & Sarason, 1983). La disponibilité du soutien renvoie au « fait de percevoir certaines personnes dans l'entourage comme susceptibles de fournir une aide en cas de besoin » (Bruchon-Schweitzer, 2002, p. 333). Cette notion désigne donc le fait de savoir qu'il existe des personnes de notre entourage pouvant nous aider en modérant l'impact des événements stressants (Cohen & Wills, 1985). Les individus doivent alors indiquer pour une source donnée (exemple : les amis) combien sont susceptibles d'apporter du soutien (Bruchon-Schweitzer & Quintard, 2001). Cette composante du soutien permet de répondre à la question suivante « qui va pouvoir m'aider dans cette situation ? ». La satisfaction vis-à-vis du

soutien reçu permet quant à elle d'appréhender dans quelle mesure le soutien apporté par une source donnée est efficace, soit la qualité du soutien.

Par ailleurs, la littérature met en avant deux grands types de soutien social : le soutien social tangible et intangible (Cohen et Wills, 1985). En effet, les individus peuvent apporter un support tangible ou *instrumental*, tel qu'une assistance technique par exemple. Par ailleurs, outre le support tangible, trois autres formes de soutien, intangibles, peuvent être isolées (Hill, Bahniuk, Dobos, & Rouner, 1989 ; House, 1981). Parmi ces dernières, on distingue : le support *émotionnel*, c'est-à-dire avoir quelqu'un qui vous écoute avec une attitude empathique, le support *informationnel*, c'est-à-dire le fait d'obtenir les informations nécessaires ou des conseils, et enfin, le soutien *d'estime*.

Il est par ailleurs important de noter que le soutien social peut être tenu par plusieurs et différents types de sources (par exemple : les parents, les amis, les collègues). Ces types de sources ou de ressources sont bien évidemment spécifiques au contexte dans lequel le soutien social est étudié. Ainsi dans la vie privée, il convient de considérer que les proches parents et les amis sont des personnes sources de soutien social. Dans le contexte professionnel, il apparaît que les supérieurs ou les collègues sont des sources significatives de soutien social (Johnston & Hall, 1988).

La mesure du Soutien Social Perçu dans le domaine du travail

Un certain nombre d'échelles génériques du soutien social perçu existent. Quelques unes ont été adaptées en français. Cependant peu d'échelles spécifiques au milieu du travail ont été mises en place. Par ailleurs les échelles existantes ne tiennent pas compte de façon exhaustive de la complexité du soutien social perçu tel que nous l'avons précédemment exposé. Ainsi, l'échelle « *Survey of Perceived Organizational Support* » (SPOS ; Eisenberger, Hungtington, Hutchison & Sowa, 1986) a été originellement construite pour apprécier le soutien social apporté par l'organisation. Elle ne permet cependant d'appréhender que deux sources de soutien : le supérieur et l'organisation, sans par ailleurs distinguer les types. De plus, cette échelle ne permet pas de mesurer la disponibilité du soutien. La version étendue du Job Content Questionnaire mesure le soutien socio-émotionnel et instrumental apporté par deux types de sources : les collaborateurs et le(s) supérieur(s) (Johnston & Hall, 1988 ; Karasek, Triantis, & Chaudhry, 1982). L'échelle de Pinneau (1975 dans Seers, McGee, Serey & Graen, 1983 ; Pinneau, 1976) quant à elle distingue les différents types et sources de soutien, mais la dimension de disponibilité est encore une fois inexistante. Ainsi, afin de mettre en place une mesure plus complète du soutien social perçu professionnel, nous avons choisi d'adapter le QSSP de Bruchon –Schweitzer et al. (2001) au domaine du travail.

En vue de préciser les sources du soutien social perçu au travail, nous nous sommes appuyés sur les travaux de Pinneau (1976) et

d'Eisenberger et al. (1986). Ces auteurs précisent qu'il est nécessaire de prendre en compte différentes sources de soutien social en fonction des différents niveaux de l'organisation. En effet, ces deux auteurs s'accordent à dire que le supérieur direct, soit le $n+1$, constitue une source de soutien importante. Pour Pinneau, les collègues et collaborateurs constituent une autre source de soutien. Eisenberger et al. (1986) nous suggère une dernière source qui sera l'organisation en elle-même. Cependant, l'organisation nous semble constituer, d'une part, une source d'un niveau d'abstraction plus élevé et donc non comparable à celui des autres sources. D'autre part, il nous paraît difficile d'interroger les individus sur la disponibilité (i.e. se chiffrant en nombre) de l'organisation. Ainsi, avons-vous choisi de nous intéresser à une source de soutien négligée pourtant présente : les fonctions supports (tels les R.H., les services de santé au travail et les informaticiens).

Concernant les types de soutien, dans le contexte professionnel, les quatre types de soutien (Hill et al, 1989 ; House, 1981) seront évalués : le soutien *instrumental* et tangible, le soutien *émotionnel* (écoute), le soutien *informationnel* (conseils et informations) et le soutien d'estime qui peut se traduire en milieu professionnel sous forme de *feedback* évaluatif (par exemple, une appréciation constructive de travail d'autrui dans un but d'amélioration.)

Objectif

Cette étude a pour but de présenter et d'examiner les qualités psychométriques d'un Questionnaire de Soutien Social Perçu adapté au monde Professionnel (QSSP-P). Ce questionnaire est une version adaptée de l'échelle de soutien social perçu développée par Bruchon-Schweitzer et Quintard (2001). Il a été ajusté de façon à mesurer la disponibilité et la satisfaction vis-à-vis de trois principales sources de soutien (le soutien des collègues, du ou des supérieurs et des fonctions supports). Par ailleurs il prend en compte quatre principaux types de soutien (le soutien émotionnel, informationnel, instrumental et évaluatif).

La structure factorielle du QSSP-P, la sensibilité, et la consistance interne du questionnaire sera examinée. La validité du QSSP-P sera testée en le comparant avec des mesures du soutien social, de satisfaction professionnelle, de stress, d'anxiété et de dépression. Nous nous attendons notamment à observer des corrélations négatives entre le niveau de soutien social et les troubles émotionnels (Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski & Aselage, 2009).

Méthode

Participants

L'échantillon est constitué de 131 personnes (69 femmes et 62 hommes, provenant de diverses entreprises, qui étaient tous volontaires pour

participer à cette recherche. En terme d'âge, 12,2 % des participants avaient entre 20 et 29 ans, 36,6 % entre 30 et 39 ans, 30,5 % entre 40 et 49 ans, 17, 6 % entre 50 et 59 ans et 3,1 % entre 60 et 65 %. En terme de statut professionnel, 46% des participants sont cadres, 25% sont des cadres supérieurs, 18.3% sont des cadres dirigeants, 11% ne sont pas cadres. Notons que dans l'échantillon, 60% des personnes ont une responsabilité managériale.

Matériel

L'échelle de soutien social perçu professionnel (QSSP-P) est une adaptation du questionnaire de soutien social perçu pour la vie en générale (QSSP) de Bruchon-Schweitzer, (Bruchon-Schweitzer & Quintard, 2001 ; Bruchon-Schweitzer, 2002). Tout comme ce dernier, le QSSP-P invite les participants à évaluer pour chaque type de soutien (émotionnel, évaluatif, informationnel, instrumental), la *disponibilité* de chacune des sources, ainsi que sa *satisfaction* vis-à-vis de ce soutien. L'adaptation du questionnaire concerne les types de sources évoqués à savoir les collègues/collaborateurs, les supérieurs et les fonctions supports. Trois ressources sont donc proposées comparées aux quatre de l'échelle originelle. La disponibilité est appréciée via le nombre de personnes effectives pouvant procurer chaque type de soutien. Plus précisément les sujets devaient indiquer s'il y avait 0, 1, 2, 3 ou plus de 3 personnes. Les scores étaient automatiquement convertis en une échelle allant de 1 (« 0 personne ») à 5 (« plus de 3 personnes »). La satisfaction est évaluée au moyen d'une échelle de Likert en 5 points allant de 1 (« pas du tout satisfaisant ») à 5 (« tout à fait satisfaisant »).

L'échelle Survey of Perceived Organizational Support (SPOS ; Eisenberger et al., 1986) a été originellement construite pour apprécier le soutien social apporté par l'organisation. Celle-ci a été étendue afin d'apprécier le soutien du superviseur (Kottke & Sharafinski, 1988 ; Rhoades et al., 2002). Cette échelle est ainsi constituée de deux sous-échelles de huit items chacune. Dans chaque sous-échelle, les items sont identiques à l'exception de la source de soutien désignée (organisation vs supérieur). Le participant est invité à évaluer pour chaque item son degré d'accord avec celui-ci, en utilisant une échelle de Likert en 5 points allant de 1 (« pas du tout d'accord ») à 5 (« tout à fait d'accord »). Plus le score à l'échelle est élevé, plus grand est le soutien social perçu.

L'échelle de satisfaction de vie professionnelle (Professional Life Satisfaction Scale : Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985 ; Fouquereau & Rioux, 2002). L'échelle est composée de 5 items sur lesquels les individus doivent se positionner en utilisant une échelle en 5 points allant de 1 (« fortement en désaccord ») à 5 (« fortement d'accord »). La version française de l'échelle présente de bonnes qualités psychométriques (Fouquereau & Rioux, 2002). Plus le score à l'échelle est élevé, plus grande est la satisfaction de vie professionnelle.

L'échelle de stress perçu (Perceived Stress Scale : Cohen, Kamarck et Mermelstein, 1983) opérationnalise la conception transactionnelle du stress de Lazarus et Folkman (1984), selon laquelle une situation est stressante lorsqu'elle est perçue comme menaçante, imprévisible et incontrôlable. Nous avons choisi d'utiliser la version en 10 items en raison de ses qualités psychométriques (Cohen, & Willanson, 1988). Cette échelle est constituée de deux sous-échelles (Bellinghausen, Collange, Botella, Emery et Albert, 2009) : une échelle de débordement (items 1, 2, 3, 6, 9 et 10) et une échelle d'efficacité personnelle perçue (les items 4, 5, 7 et 8 ; les scores pour ces items ont été inversés). Pour chaque item le participant est invité à évaluer sa fréquence pendant une période donnée (ici, le mois précédent) en utilisant une échelle en 5 points allant de 1 (« jamais ») à 5 (« souvent »). Plus le score à l'échelle est élevé, plus haut est le stress perçu.

L'Hospital Anxiety and Depression Scale (Zigmond et Snaith 1983; Lepine, Godchau, Brun, & Lemperiere, 1985) est utilisé pour évaluer l'anxiété et la dépression. L'échelle est composée de 14 items, dont chacun est coté sur une échelle de Likert en 4 échelons. La version française de l'échelle présente de bonnes qualités psychométriques. Les scores les plus élevés correspondent à la présence d'une symptomatologie plus sévère.

Procédure

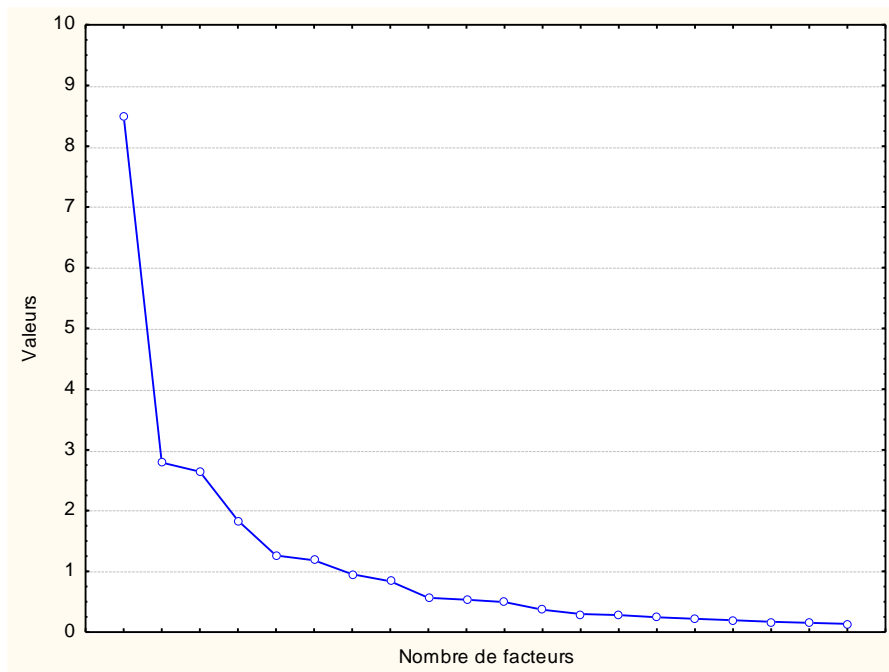
Les participants ont complété les questionnaires informatisés dans l'ordre fixe suivant : L'échelle de soutien social perçu professionnel (satisfaction et disponibilité), l'échelle « Survey of Perceived Organizational Support », l'échelle de Stress Perçu, l'Hospital Anxiety and Depression Scale, et enfin l'échelle de satisfaction de vie professionnelle. La passation des questionnaires était strictement individuelle sans durée limitée.

Résultats

Structure factorielle

Parce que le QSSP-P est une adaptation dont la structure factorielle n'a jamais été testée, nous avons mené une AFE (Analyse Factorielle Exploratoire) afin de déterminer la nature des facteurs latents. L'analyse est conduite en intégrant tous les items quels que soient les types de soutien, les personnes ressources et la modalité (satisfaction ou disponibilité).

Figure 1 : Tracé des valeurs propres



L'étude des valeurs propres (analyse en scree plot, voir figure 1) montre que deux structures à 3 et 4 facteurs sont envisageables. La première explique 58,1 % de part et de variance alors que la seconde explique 65,7 % de part de variance. Une rotation varimax normalisée et une analyse des saturations nous permet de sélectionner la seconde structure qui marque mieux les différentes saturations. Le tableau 1 présente les saturations des items sur ces quatre facteurs. Le premier facteur explique 16,2 % de part de variance. Il correspond à la dimension satisfaction associée au supérieur et ce quel que soit le type d'information. Le deuxième facteur explique 19,4 % de part de variance. Il regroupe les items liés aux fonctions de supports, quels que soient le type d'information, et quelle que soit la dimension évaluée (satisfaction et disponibilité).

Le troisième facteur explique 17 % de part de variance. Il regroupe les items liés à la disponibilité des supérieurs pour les 4 types d'information. Enfin le quatrième facteur, expliquant 13,1 % de la variance, regroupe les items de satisfaction et de disponibilité des collaborateurs pour les 4 types d'information. La structure semble donc refléter les différents types de ressources disponibles à savoir les fonctions de supports, les collaborateurs et les supérieurs. Néanmoins pour ces derniers, il apparaît une indépendance entre l'évaluation de la disponibilité et l'évaluation de la satisfaction (2 facteurs distincts) non remarquable pour les autres personnes.

Tableau 1 : Coefficients de saturations des différents items aux 4 facteurs

	<i>Facteur 1</i>	<i>Facteur 2</i>	<i>Facteur 3</i>	<i>Facteur 4</i>
Satisfaction émotionnel supérieurs	0,84	0,12	0,28	0,06
Satisfaction évaluatif supérieurs	0,79	0,09	0,17	0,11
Satisfaction instrumental supérieurs	0,79	0,14	0,28	0,15
Satisfaction informationnel supérieurs	0,78	0,09	0,30	0,18
Disponibilité informationnel supports	-0,02	0,87	0,27	0,08
Disponibilité instrumental supports	-0,06	0,84	0,23	0,08
Disponibilité émotionnel supports	0,02	0,80	0,29	0,13
Satisfaction informationnel supports	0,34	0,72	0,01	0,15
Satisfaction instrumental supports	0,35	0,72	-0,10	0,11
Disponibilité évaluatif supports	-0,03	0,70	0,24	0,18
Satisfaction émotionnel supports	0,41	0,59	0,06	0,26
Satisfaction évaluatif supports	0,33	0,48	-0,07	0,14
Disponibilité instrumental supérieurs	0,17	0,21	0,89	0,04
Disponibilité émotionnel supérieurs	0,25	0,11	0,85	0,01
Disponibilité informationnel supérieurs	0,28	0,11	0,84	0,06
Disponibilité évaluatif supérieurs	0,15	0,09	0,78	0,11
Satisfaction évaluatif collaborateurs	0,28	-0,03	-0,09	0,74
Satisfaction informationnel collaborateurs	0,47	0,08	-0,01	0,60
Disponibilité instrumental collaborateurs	-0,01	0,27	0,36	0,60
Satisfaction émotionnel collaborateurs	0,44	0,18	-0,04	0,54
Disponibilité informationnel collaborateurs	0,04	0,23	0,52	0,54
Satisfaction instrumental collaborateurs	0,36	0,27	-0,03	0,51
Disponibilité émotionnel collaborateurs	0,02	0,15	0,46	0,47
Variance expliquée	16,2 %	19,4 %	17 %	13,1 %

A partir de cette analyse, nous décidons de calculer 4 scores référant aux 4 facteurs observés : (1) disponibilité des supérieurs, (2) satisfaction du soutien par les supérieurs, (3) support social par les collaborateurs ; (4) support social par les fonctions de support. Contrairement aux observations faites avec l'échelle originelle du QSSP, le QSSP-P n'impliquerait pas une distinction systématique entre un score de satisfaction et un score de disponibilité (voir discussion).

Sensibilité et homogénéité de l'échelle QSSP-P

Quatre scores ont donc été calculés à partir des 4 facteurs observés. Le tableau 2 présente les indices de distribution des scores ainsi que l'homogénéité (alpha de Cronbach) de chaque sous échelles considérées. Les valeurs des écart-types observés indiquent une sensibilité satisfaisante des échelles de satisfaction et de disponibilité du QSSP-P. Ainsi les écart-types observés sont au moins égaux aux écarts-type théoriques. Les corrélations inter-items et les alphas de Cronbach sont élevés voire très élevés et indiquent donc une bonne homogénéité des différentes sous-échelles.

Tableau 2 : Moyennes, minimum, maximum, écarts-types observés et théoriques, et alpha de Cronbach observés pour les sous-échelles considérées.

	Moyenne	Min	Max	Ecart-type.	Ecart-type théorique	Alpha de Cronbach	Corrélation Inter-items
<i>Support social collaborateurs</i>	26,37	8	40	7,10	5,3	0,82	0,39
<i>Support social fonction de support</i>	19,68	7	36	8,10	5,3	0,90	0,54
<i>Disponibilité supérieurs</i>	9,24	4	20	3,65	2,6	0,93	0,77
<i>Satisfaction supérieurs</i>	12,23	4	20	4,44	2,6	0,91	0,72

Le tableau 3 présente les différentes corrélations entre les scores calculées à partir des 4 sous-échelles. Les corrélations sont de valeurs modérées (de $r = 0,34$ à $r = 0,47$) confirmant une relative indépendance entre les différents sous-échelles.

*Tableau 3 : Matrice de corrélations entre les scores issus des différentes sous-échelles. *= $p < 0,05$*

	Support social fonction de support	Disponibilité supérieurs	Satisfaction supérieurs
Support social collaborateurs	0,47*	0,40*	0,47*
Support social fonction de support		0,34*	0,38*
Disponibilité supérieurs			0,45*

Validité de critère

Afin de tester la validité du QSSP-P, nous avons comparé les scores issus de ses sous-échelles avec les scores de (1) soutien social apporté par l'organisation, (2) satisfaction avec la vie professionnelle, (3) de stress perçu, (4) d'anxiété et de dépression. Le tableau 4 présente l'ensemble des corrélations.

Tableau 4 : Corrélations entre les scores issus du QSSP-P et les critères.
 *= $p < 0,05$

	SPOS	PLSS	PSS	HADS	
	Soutien social organisation	Satisfaction vie professionnelle	Stress Perçu	Dépression	Anxiété
Support social collaborateurs	0,30*	0,24*	-0,35*	-0,40*	-0,30*
Support social fonction de support	0,27*	0,12	-0,27*	-0,28*	-0,30*
Disponibilité supérieurs	0,22*	0,07	-0,15	-0,30*	-0,13
Satisfaction supérieurs	0,66*	0,45*	-0,44*	-0,53*	-0,40*

Concernant le soutien social évalué par le SPOS (critère convergent), les corrélations observées sont attendues et montrent que plus les sujets ont des scores élevés de soutien social aux QSSP-P, plus le support social est aussi élevé selon le SPOS. Cependant les valeurs des corrélations varient grandement en fonction des sous-échelles du QSPP-P considérées. Ainsi, le support social des collaborateurs, le support social issus des fonctions de support et la disponibilité des supérieurs sont modérément associés au support social perçu mesuré par le SPOS. En revanche la satisfaction quant au soutien apporté par les supérieurs est plus fortement corrélée ($r = 0,66$) avec le score du SPOS.

Seuls le support social des collaborateurs (disponibilité et/ou satisfaction) et la satisfaction quant au soutien des supérieurs sont associés avec la vie professionnelle : plus ces soutiens sont élevés, meilleure est la satisfaction de la vie professionnelle.

Concernant les scores de stress, d'anxiété et de dépression, les corrélations montrent, comme attendu, que plus les scores de soutien au QSSP-P sont élevés, moins grande est la détresse observée. Les valeurs de corrélations montrent par ailleurs que c'est la satisfaction du soutien par les supérieurs et le support social des collègues qui protégerait le plus du stress, de la détresse et de l'anxiété.

Discussion

Le but de ce travail était de présenter les qualités psychométriques d'une mesure de soutien social au travail. Cet outil, le QSSP-P est une adaptation d'une échelle de soutien social (QSSP). Elle intègre ainsi une évaluation de la disponibilité du soutien et une évaluation de la satisfaction quant à ce soutien. L'outil prend par ailleurs en compte des informations liées au monde professionnel comme le type de personnes adaptées à ce contexte (collaborateurs, supérieurs, fonctions de support) ainsi que le type de soutien pertinent (émotionnel, informationnel, évaluatif, tangible).

Au vue de l'adaptation réalisée, nous avons dans un premier temps examiné la structure factorielle de l'outil. Les résultats montrent l'existence de 4 facteurs expliquant près de 67 % de part de variance. Les facteurs observés montrent la distinction entre les types de personnes supports : les facteurs référant soit aux collaborateurs, soit aux fonctions de support, soit aux supérieurs. Ceci confirme la nécessité de distinguer dans les questionnaires de support social professionnel l'évaluation du soutien apporté par les supérieurs et l'évaluation du soutien apporté par l'organisation. Notons aussi que la spécificité du type de soutien ne semble guère contribuer à la structure de l'outil. Le soutien semblerait donc généralisable, au moins en partie, à l'ensemble des types d'informations étudiées.

Par ailleurs une donnée supplémentaire apportée par l'analyse factorielle est la distinction entre l'évaluation de la disponibilité et l'évaluation de la satisfaction du support uniquement observée pour le soutien apporté par les supérieurs. Pour le support apporté par les collaborateurs et les fonctions de support il y a une forte proximité entre l'évaluation de la disponibilité et de la satisfaction. Il est donc possible de considérer que l'une des deux évaluations suffiraient puisque probablement intrinsèquement liées dans ces deux cas précis. En revanche concernant les supérieurs il semble y avoir une distinction stricte entre leur disponibilité et la satisfaction liée à leur soutien. Ceci indiquerait donc que globalement le supérieur n'est pas perçu, par les répondants, comme une personne pouvant garantir un support social contrairement aux collègues et aux fonctions de support.

Sur la base la structure observée, nous avons calculé 4 scores représentant (1) le niveau de soutien issu des collaborateurs, (2) le niveau de soutien issu des fonctions de support, (3) le niveau de disponibilité des supérieurs et (4) le niveau de satisfaction du soutien des supérieurs. L'homogénéité de chacune de ses sous-échelles est bonne et est soutenue par une bonne capacité discriminante (bonne dispersion des scores pour chaque échelle). Les valeurs élevées des alphas de Cronbach et des corrélations inter-items confirment le regroupement par facteur réalisé.

Enfin nous avons testé la validité du questionnaire en le comparant à une autre mesure de soutien ainsi qu'à des mesures de satisfaction professionnel, de stress, de dépression et d'anxiété. Les résultats suggèrent

que le QSSP-P mesure bien en partie le soutien social puisque les scores issus des sous-échelles sont positivement corrélés avec le score de soutien social mesuré par le SPOS et négativement corrélés avec les scores de troubles émotionnels.

L'échelle de soutien sociale adaptée au monde professionnelle semble présenter de bonnes qualités psychométriques. Notre étude montre cependant qu'il faut prendre en compte certaines spécificités non attendues. Ainsi concernant le soutien social, une distinction existe entre la disponibilité et la satisfaction pour les supérieurs et non pour les collaborateurs et les fonctions de support. On peut donc supposer que pour ces dernières, la seule évaluation de la disponibilité ou de la satisfaction suffirait pour prendre en compte le soutien social. En revanche concernant les supérieurs, la fonction de soutien est moins évidente en vue de l'analyse factorielle distinguant pour cette ressource la disponibilité et la satisfaction. De plus, ce résultat rendrait compte également de la problématique des types d'organisation du travail dans lequel le salarié se trouve. En effet, dans certaines organisations hiérarchiques traditionnelles, la disponibilité et la satisfaction pourraient se confondre lorsque les salariés ont un supérieur bien identifié. En revanche, dans une structure matricielle, présentant plusieurs lignes hiérarchiques (opérationnelle, fonctionnelle), nous pouvons supposer que la disponibilité et la satisfaction du soutien constitueraient deux dimensions bien distinctes. Cette absence d'articulation entre disponibilité et satisfaction reste ainsi à être testée dans des contextes professionnels spécifiques. En effet certains cadres professionnels (profession hospitalière...) supposent un soutien technique et/ou émotionnel non attendus dans d'autres contextes de travail. Ainsi malgré une certaine facette générique du questionnaire de soutien social professionnel, une spécificité du questionnaire (présentant des structures factorielles spécifiques) en fonction des cadres professionnels est à envisager.

Références

- Bellinghausen, L., Collange, J., Botella, M., Emery, J.-L., Albert, E. (2009). Validation factorielle de la version française de l'échelle de stress perçu en milieu professionnel. *Santé Publique*, 4, 365-373
- Bruchon-Schweitzer, M. (2002). *Psychologie de la santé : Modèles, concepts et méthodes*. Dunod :Paris.
- Bruchon-Schweitzer M. & Quintard B. (2001). *Personnalité et maladies. Stress, coping et ajustement*. Dunod: Paris.
- Chen, Z, Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009). Perceived organizational support and extra-role performance: Which leads to which? *Journal of Social Psychology*, 149, 119-124.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.

- Cohen, S. & Williamson, G. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.) *The social psychology of health: Claremont Symposium on applied social psychology*. Newbury Park, CA:Sage.
- Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-57.
- Deelstra, J.T., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B., Stroebe, W., Zijlstra, F.R.H., & Van Doornen, L.P. (2003). "Receiving instrumental support at work: when help is not welcome", *Journal of Applied Psychology*, 88, 324-331.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale, *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500 - 507.
- Fouquereau, E., & Rioux, L. (2002). Élaboration de l'Échelle de satisfaction de vie professionnelle (ÉSVP) en langue française : une démarche exploratoire. *Canadian journal of behavioural* , 34, 210-215.
- Johnson, J. V, & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health* ,78, 1336-1342.
- Hill, S. E. K., Bahniuk, M. H., Dobos, J., & Rouner, D. (1989). Mentoring and other communication support in the academic setting. *Group and Organization Studies*, 14, 355-368.
- Karasek, R. A., Triantis, K., & Chaudhry, S. (1982). Co-worker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 147 -160.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48,1075 - 1079.
- Lazarus, R. S.. & Folkman. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lépine, J. P., Godchau, M., Brun, P., & Lemperrière, T. (1985). Evaluation de l'anxiété et de la dépression chez des patients hospitalisés dans un service de médecine interne. *Annales Médico-Psychologiques* , 143, 175-189
- Lazarus M., Folkman S.(1984). *Stress, appraisal and coping*. Ed. Springer: New York.
- Pinneau, S. R. (1975). *Effects of social support on psychological and physiological stress*. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan.
- Pinneau, S.R. Jr. (1976). Effects of social support on occupational stresses and strains, *Paper presented at the Meeting of American Psychological Association, Washington DC*.
- Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Sarason IG., Levine HM., Basham RB., Sarason BR. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *J Personal Soc Psychol*, 44(1): 127-39.

Seers, A., McGee, G. W., Serey, T. T., & Graen, G. B. (1983). The interaction of job stress and social support: A strong inference investigation. *Academy of Management Journal*, 26, 273-284.

Zigmond, A. S., & Snaith, R. P. (1983) The Hospital Anxiety and Depression Scale. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 67, 361 -370.