

Pratiques de gestion du stress et maintien de la performance individuelle en période fiscale : Une étude qualitative auprès des responsables de fiduciaires

Stress Management Practices and the Maintenance of Individual Performance During the Tax Season: A Qualitative Study of Accounting Firm Managers

Khawla TABARANI, (Doctorante)

*Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Marrakech,
Université Cadi Ayyad de Marrakech, Maroc*

Zineb EL AZZOUZI, (Doctorante)

*Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Marrakech,
Université Cadi Ayyad de Marrakech, Maroc*

Hosna HOSSARI, (Enseignante-chercheuse)

*Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Marrakech,
Université Cadi Ayyad de Marrakech, Maroc*

Adresse de correspondance :	Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales Daoudiate B.P. 2380, 40000 Marrakech Cadi Ayyad Maroc, Marrakech 40000 Tél. : +212 5 35 46 70 84/86 Fax : +212 5 35 46 70 83
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude. Ils assument l'entière responsabilité de tout éventuel plagiat, de l'usage de l'intelligence artificielle dans la rédaction, ainsi que des résultats présentés dans cet article.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	TABARANI, K., EL AZZOUZI, Z., & HOSSARI, H. (2026). Pratiques de gestion du stress et maintien de la performance individuelle en période fiscale : Une étude qualitative auprès des responsables de fiduciaires. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 7(11), 214–236. https://doi.org/10.5281/zenodo.22279021
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: 21/07/2026

Accepted: 07/09/2026

International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME

ISSN: 2658-8455

Volume 7, Issue 11 (2026)

Pratiques de gestion du stress et maintien de la performance individuelle en période fiscale : une étude qualitative auprès des responsables de fiduciaires

Résumé :

Le stress professionnel constitue un enjeu majeur dans les environnements de travail fortement contraints, notamment dans le secteur fiduciaire durant la période fiscale. Malgré l'intérêt croissant porté au stress dans les professions comptables, les mécanismes par lesquels les pratiques de gestion du stress contribuent au maintien de la performance individuelle demeurent encore peu étudiés dans le contexte spécifique des cabinets fiduciaires soumis à de fortes contraintes temporelles, réglementaires et relationnelles. Cette étude vise ainsi à répondre à la question suivante : comment les pratiques de gestion du stress contribuent-elles au maintien de la performance individuelle des responsables de fiduciaires durant la période fiscale ? Une approche qualitative a été adoptée à travers dix entretiens semi-directifs menés auprès de responsables de cabinets fiduciaires entre décembre 2025 et juin 2026. Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse thématique assistée par le logiciel NVivo. Les résultats montrent que les principales sources de stress sont liées à la pression des délais, à la surcharge de travail, aux exigences des clients, au risque d'erreur ainsi qu'aux contraintes réglementaires et à la digitalisation. Pour y faire face, les responsables mobilisent des pratiques centrées sur l'organisation du travail, notamment la planification, la gestion du temps, la priorisation des tâches et les relances des clients, ainsi que des pratiques personnelles de régulation telles que le sport, le yoga et la méditation. L'analyse met surtout en évidence une distinction entre la performance-résultat, principalement associée au respect des échéances et à l'atteinte des objectifs, et la performance-processus, qui renvoie notamment à la concentration, à la qualité du travail, à l'efficacité et au bien-être durant l'exécution des tâches. Les pratiques de gestion du stress apparaissent ainsi comme des ressources permettant de limiter les effets négatifs des fortes exigences professionnelles et de préserver la performance individuelle durant les périodes critiques d'activité. Cette recherche contribue ainsi à une meilleure compréhension des mécanismes de régulation du stress et de maintien de la performance dans le contexte spécifique des métiers fiduciaires.

Mots clés : Gestion du stress ; performance individuelle ; fiduciaires ; période fiscale ; stress professionnel

JEL Classification : M41

Type du papier : Recherche empirique

Abstract:

Occupational stress represents a major challenge in highly demanding work environments, particularly in the fiduciary sector during the tax season. Despite growing interest in occupational stress within the accounting professions, the mechanisms through which stress management practices contribute to maintaining individual performance remain underexplored in the specific context of accounting firms characterized by strong time, regulatory, and relational constraints. This study therefore seeks to answer the following research question: How do stress management practices contribute to maintaining the individual performance of accounting firm managers during the tax season? A qualitative approach was adopted based on ten semi-structured interviews conducted with accounting firm managers between December 2025 and June 2026. The data collected were analyzed through thematic analysis assisted by NVivo software. The findings show that the main sources of stress are related to deadline pressure, workload, client demands, the risk of errors, regulatory constraints, and digitalization. To cope with these pressures, managers rely on work organization practices, including planning, time management, task prioritization, and client follow-ups, as well as personal stress regulation practices such as physical exercise, yoga, and meditation. Most importantly, the analysis highlights a distinction between performance as an outcome, primarily associated with meeting deadlines and achieving objectives, and performance as a process, which encompasses concentration, work quality, efficiency, and well-being during task execution. Stress management practices thus appear to act as resources that help mitigate the negative effects of high job demands and preserve individual performance during critical periods of activity. This research contributes to a better understanding of the mechanisms underlying stress regulation and performance maintenance in the specific context of the fiduciary profession.

Keywords: Stress management; individual job performance; fiduciary sector; tax season; occupational stress.

Classification JEL : M41

Paper type: Empirical Research

1. Introduction

Les environnements professionnels contemporains sont caractérisés par une intensification des exigences de performance, une accélération des rythmes de travail et une complexification croissante des responsabilités organisationnelles. Dans ce contexte, le stress professionnel est devenu un enjeu majeur de recherche en sciences de gestion et en psychologie du travail. Selon la définition classique de Lazarus et Folkman (1984), le stress résulte d'une transaction entre l'individu et son environnement lorsque les exigences perçues dépassent les ressources dont il dispose pour y faire face. Plus récemment, plusieurs travaux ont souligné que les transformations liées à la digitalisation, à l'incertitude économique et à l'évolution des réglementations renforcent les facteurs de stress au sein des organisations (Bakker & de Vries, 2021 ; Giorgi *et al.*, 2015).

Le secteur fiduciaire illustre particulièrement cette réalité durant la période fiscale. Les responsables de fiduciaires, chargés de la gestion des obligations comptables, fiscales et financières de leurs clients, doivent traiter simultanément un volume important de dossiers dans des délais souvent contraints, tout en garantissant la conformité réglementaire et la qualité des prestations fournies. Ces exigences s'accompagnent d'une forte responsabilité professionnelle, les erreurs pouvant entraîner des conséquences financières, fiscales ou juridiques significatives pour les clients. Dans ce contexte, le stress professionnel apparaît comme un phénomène central susceptible d'affecter le bien-être psychologique des responsables ainsi que différentes dimensions de leur performance individuelle au travail (Campbell *et al.*, 2020).

Le choix du secteur fiduciaire se justifie par la nature fortement contrainte de cette activité, particulièrement durant la période fiscale. Les responsables de fiduciaires doivent gérer simultanément les clôtures comptables, les déclarations fiscales, la conformité réglementaire, la relation client et les interactions avec l'administration, dans des délais souvent stricts et non négociables. Cette activité est également marquée par des pics de charge cycliques, une dépendance à la qualité et à la ponctualité des documents transmis par les clients, ainsi qu'une intensification de la digitalisation des processus comptables et fiscaux. Si les recherches consacrées au stress professionnel dans les métiers comptables ont notamment mis en évidence les effets de la pression temporelle, de la surcharge de travail et des transformations de la profession, la compréhension des mécanismes par lesquels les professionnels mobilisent des pratiques de gestion du stress pour préserver leur performance dans des contextes de forte contrainte mérite encore d'être approfondie. Cette question apparaît particulièrement pertinente dans le contexte des cabinets fiduciaires durant la période fiscale, caractérisé par la simultanéité des échéances comptables et fiscales, la dépendance à l'égard des informations transmises par les clients et l'évolution continue des exigences réglementaires et numériques. L'intérêt scientifique de cette recherche réside ainsi dans l'analyse des pratiques de gestion du stress mobilisées par les responsables de fiduciaires et de leur rôle perçu dans le maintien de leur performance individuelle durant cette période critique d'activité.

La littérature montre que le stress professionnel n'entraîne pas systématiquement une baisse de performance. Selon le modèle des Job Demands-Resources (JD-R), les effets du stress dépendent largement des ressources individuelles et organisationnelles mobilisées pour faire face aux exigences professionnelles (Demerouti *et al.*, 2001 ; Bakker & Demerouti, 2017). Les pratiques de gestion du stress, qu'elles soient comportementales, cognitives, organisationnelles ou relationnelles, peuvent ainsi contribuer à préserver la concentration, l'efficacité et l'engagement au travail malgré des niveaux élevés de pression (Cooper et Quick, 2017 ; Kaluza, 2022). Toutefois, les connaissances demeurent limitées concernant les mécanismes par lesquels ces pratiques influencent la performance individuelle dans des contextes professionnels fortement marqués par les échéances réglementaires.

Cette recherche vise donc à répondre à la question suivante : *Comment les pratiques de gestion du stress contribuent-elles au maintien de la performance individuelle des responsables de fiduciaires durant la période fiscale ?*

L'objectif est d'identifier les principales sources de stress auxquelles sont confrontés ces professionnels, les stratégies qu'ils mobilisent pour y faire face ainsi que les effets perçus de ces pratiques sur leur efficacité, leur concentration, la qualité du travail réalisé et le respect des délais. En adoptant une approche qualitative fondée sur l'étude des expériences vécues par les responsables de fiduciaires, cette recherche ambitionne d'enrichir la compréhension des liens entre stress, mécanismes d'adaptation et performance individuelle dans un contexte professionnel caractérisé par de fortes contraintes temporelles et réglementaires.

Cette recherche vise à apporter une double contribution. Sur le plan théorique, elle cherche à enrichir la compréhension de la relation entre exigences professionnelles, pratiques de gestion du stress et performance individuelle dans un contexte de forte pression temporelle et réglementaire, en mettant notamment en évidence la manière dont ces pratiques peuvent contribuer à préserver différentes dimensions de la performance. Sur le plan managérial, elle vise à identifier les pratiques concrètement mobilisées par les responsables de fiduciaires pour faire face aux périodes de forte activité et à dégager des enseignements susceptibles d'améliorer l'organisation du travail, la prévention du stress et le maintien de la performance durant la période fiscale.

Pour répondre à cette problématique, l'article présente d'abord une revue de littérature sur le stress professionnel, les pratiques de gestion du stress et la performance individuelle, avant d'exposer le cadre théorique mobilisé. Il détaille ensuite la méthodologie qualitative retenue, présente les principaux résultats empiriques, puis discute ces résultats à la lumière de la littérature existante. Enfin, la conclusion met en évidence les contributions théoriques et managériales de la recherche, ses limites ainsi que les perspectives futures.

2. Revue de littérature

2.1. Le stress professionnel : une approche contemporaine fondée sur le modèle des Exigences-Ressources au Travail (JD-R)

Les recherches récentes sur le stress professionnel s'appuient largement sur le modèle des Exigences-Ressources au Travail (*Job Demands–Resources* ou JD-R), aujourd'hui considéré comme l'un des principaux cadres théoriques permettant d'expliquer les mécanismes à l'origine du bien-être, de l'engagement et de la performance au travail (Demerouti et al., 2001 ; Bakker & Demerouti, 2017). Contrairement aux approches traditionnelles centrées principalement sur les réactions physiologiques ou psychologiques de l'individu face au stress, ce modèle met l'accent sur les caractéristiques de l'environnement de travail et sur l'équilibre entre les exigences professionnelles auxquelles les individus sont confrontés et les ressources dont ils disposent pour y répondre.

L'ensemble de ces travaux montre que les métiers comptables sont caractérisés par une intensification des exigences professionnelles, qu'elles soient temporelles, réglementaires, organisationnelles ou technologiques. Ces contraintes constituent le contexte dans lequel évoluent les responsables de cabinets fiduciaires durant la période fiscale et justifient l'intérêt d'étudier les pratiques de gestion du stress susceptibles de préserver leur performance individuelle.

Selon le modèle JD-R, les exigences professionnelles ne constituent pas en elles-mêmes une source de stress pathologique. Elles peuvent même favoriser la motivation lorsqu'elles sont accompagnées de ressources suffisantes. En revanche, lorsque les exigences dépassent durablement les ressources disponibles, elles déclenchent un processus de dégradation de la santé caractérisé par une fatigue accrue, un épuisement psychologique, une diminution de la

concentration et une baisse progressive de la performance individuelle (Demerouti et al., 2001 ; Bakker & Demerouti, 2017). Le modèle met ainsi en évidence un double processus : un processus de détérioration de la santé (*health impairment process*), provoqué par des exigences excessives, et un processus motivationnel (*motivational process*), favorisé par la disponibilité de ressources professionnelles.

Les développements récents du modèle soulignent également le rôle de l'autorégulation dans la manière dont les individus mobilisent leurs ressources pour faire face aux exigences de leur activité professionnelle. Bakker et De Vries (2021) montrent que les salariés adoptent différentes stratégies d'autorégulation afin de préserver leur énergie, maintenir leur engagement et limiter les effets négatifs des fortes charges de travail sur leur santé et leur performance. Cette approche met en évidence que les conséquences des exigences professionnelles dépendent non seulement des caractéristiques de l'environnement de travail, mais également de la capacité des individus à mobiliser des ressources personnelles et organisationnelles adaptées.

Ce cadre théorique apparaît particulièrement pertinent pour l'étude des responsables de cabinets fiduciaires durant la période fiscale. Ces professionnels évoluent dans un environnement caractérisé par une forte pression des délais, une intensification de la charge de travail, des exigences réglementaires élevées, une responsabilité importante vis-à-vis des clients ainsi qu'une transformation continue des pratiques comptables sous l'effet de la digitalisation. Dans une telle configuration, le modèle JD-R permet d'analyser comment ces différentes exigences professionnelles influencent la performance individuelle et dans quelle mesure les ressources mobilisées, notamment à travers les pratiques de gestion du stress, contribuent à en atténuer les effets négatifs.

2.2. Les exigences professionnelles dans les métiers comptables et fiduciaires

Les professions comptables sont reconnues comme des environnements de travail particulièrement exigeants en raison de la combinaison de fortes contraintes temporelles, d'exigences réglementaires élevées et d'une responsabilité importante dans la production d'informations financières fiables. Les experts-comptables, les auditeurs et les responsables de cabinets fiduciaires évoluent dans un contexte où la qualité du travail est directement conditionnée par le respect de délais stricts, la conformité aux évolutions législatives et fiscales, ainsi que par les attentes croissantes des clients. Ces caractéristiques font des métiers comptables un terrain particulièrement pertinent pour l'application du modèle des Exigences-Ressources au Travail (JD-R), dans lequel les exigences professionnelles sont susceptibles d'affecter la santé, le bien-être et la performance lorsqu'elles excèdent les ressources disponibles (Bakker & Demerouti, 2017).

La littérature met en évidence que la pression temporelle constitue l'une des principales sources de stress dans les professions comptables. Les périodes de clôture des comptes, d'audit ou de déclarations fiscales se caractérisent par une intensification importante de la charge de travail et par l'obligation de respecter des échéances réglementaires non négociables. Sweeney et Summers (2002) montrent que la période de forte activité, communément désignée comme la *busy season*, s'accompagne d'une augmentation substantielle de la charge de travail et contribue à l'accroissement du burnout chez les professionnels de la comptabilité. Par ailleurs, Almer et Kaplan (2002) soulignent l'intérêt des aménagements flexibles du travail dans l'analyse des facteurs de stress, du burnout et de leurs conséquences professionnelles en comptabilité publique. Au-delà de la charge de travail, les recherches montrent que les responsabilités inhérentes aux métiers comptables constituent également une source importante de pression. Les professionnels doivent produire des informations exactes et conformes aux exigences réglementaires, tout en limitant les risques d'erreurs susceptibles d'entraîner des conséquences financières, fiscales ou juridiques pour leurs clients. Fogarty et al. (2000) mettent ainsi en évidence que la combinaison d'une forte responsabilité professionnelle, d'une surcharge

de travail et de contraintes organisationnelles favorise l'apparition du burnout et affecte progressivement la qualité du travail fourni.

Les exigences professionnelles auxquelles sont confrontés les cabinets fiduciaires se sont également renforcées sous l'effet des transformations numériques de la profession. L'automatisation des processus comptables, le développement des plateformes numériques et l'intégration progressive de l'intelligence artificielle améliorent l'efficacité opérationnelle, mais imposent simultanément une adaptation permanente des compétences et une vigilance accrue face aux nouvelles exigences de conformité. Sangster et al. (2020) soulignent que la transformation digitale modifie profondément les compétences attendues des professionnels de la comptabilité, tandis que Hladika et al. (2024) montrent que l'intelligence artificielle constitue à la fois une opportunité d'amélioration de la productivité et une nouvelle source d'exigences cognitives liées à l'apprentissage continu, au contrôle des outils numériques et à l'évolution rapide des pratiques professionnelles.

Ces travaux convergent vers l'idée que les métiers comptables sont caractérisés par une combinaison de contraintes organisationnelles, temporelles, réglementaires et technologiques qui accroissent les exigences professionnelles imposées aux individus. Dans cette perspective, le modèle JD-R offre un cadre particulièrement adapté pour analyser la situation des responsables de cabinets fiduciaires durant la période fiscale. La pression des délais, la surcharge de travail, la dépendance vis-à-vis des clients, les exigences réglementaires et les transformations numériques peuvent être considérées comme des exigences professionnelles (job demands) susceptibles d'altérer la performance individuelle lorsqu'elles ne sont pas compensées par des ressources professionnelles adéquates. Ces ressources peuvent prendre la forme d'une organisation efficace du travail, d'un soutien organisationnel, de compétences techniques, d'outils numériques performants ou encore de pratiques individuelles de gestion du stress permettant de préserver la qualité du travail et le bien-être des professionnels.

2.3. Gestion du stress et stratégies de coping

La gestion du stress renvoie à l'ensemble des stratégies, compétences et pratiques mobilisées par les individus pour réduire, contrôler ou réguler les effets du stress. Elle implique d'abord l'identification des sources de stress, puis la mise en place d'actions permettant d'agir soit sur les causes du stress, soit sur les réactions émotionnelles qu'il provoque. Dans la perspective de Lazarus et Folkman (1984), ces actions correspondent aux stratégies de coping, définies comme des efforts cognitifs et comportementaux visant à gérer des exigences évaluées comme stressantes.

Deux grandes catégories de coping peuvent être distinguées. Le coping centré sur le problème vise à agir directement sur la source du stress, par exemple en planifiant le travail, en priorisant les tâches, en relançant les clients ou en organisant les échéances. Le coping centré sur l'émotion vise plutôt à réguler les réactions émotionnelles générées par la situation, par exemple à travers le sport, la méditation, le soutien familial, la musique ou les loisirs. Dans le secteur fiduciaire, ces deux formes de coping peuvent être mobilisées simultanément pour préserver l'efficacité professionnelle et l'équilibre personnel.

Les recherches ultérieures ont enrichi cette conception en soulignant la diversité des réponses de coping susceptibles d'être mobilisées face aux situations stressantes. Les travaux de Carver et al. (1989) proposent notamment une approche multidimensionnelle du coping, intégrant des stratégies telles que le coping actif, la planification, la recherche de soutien social, la réinterprétation positive, l'acceptation ou encore les stratégies d'évitement. Cette approche permet de dépasser une opposition stricte entre coping centré sur le problème et coping centré sur l'émotion en considérant que les individus peuvent combiner plusieurs stratégies selon les caractéristiques de la situation et les ressources dont ils disposent. Dans les environnements professionnels fortement contraints, le coping peut ainsi être envisagé comme un processus

dynamique d'adaptation permettant aux individus d'ajuster leurs réponses aux exigences rencontrées. Dans le contexte fiduciaire, cette perspective permet d'appréhender conjointement les pratiques organisationnelles visant à agir sur les sources de pression et les pratiques personnelles destinées à réguler les réactions émotionnelles et à favoriser la récupération.

2.4. La performance individuelle au travail

La performance au travail est un concept multidimensionnel qui ne se limite pas à la productivité. Elle renvoie à la fois aux résultats obtenus et aux comportements mobilisés par l'individu dans l'exercice de son activité. Motowidlo (2003) définit la performance comme la valeur attendue par l'organisation des comportements individuels réalisés sur une période donnée. Cette définition permet de considérer la performance non seulement comme un résultat final, mais aussi comme un processus composé d'actions, de décisions et de comportements professionnels.

Sonnentag et Frese (2002) distinguent également la performance comme résultat et la performance comme processus. Cette distinction est essentielle dans le secteur fiduciaire. En effet, un responsable peut respecter les délais fiscaux tout en ressentant une dégradation de la qualité du processus de travail, de la concentration ou du confort professionnel. Ainsi, la performance individuelle des responsables de fiduciaires peut être appréhendée à travers plusieurs indicateurs : respect des délais, qualité des dossiers, absence d'anomalies, satisfaction des clients, capacité de conseil, fiabilité des déclarations et efficacité dans l'organisation du travail.

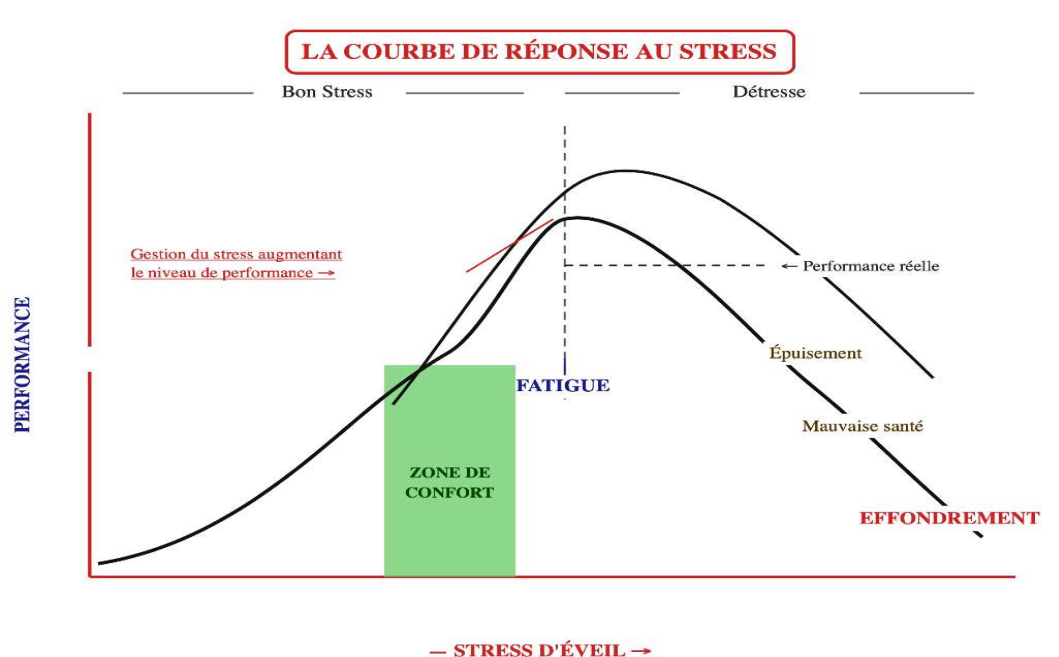
Cette conception multidimensionnelle est également soutenue par Koopmans et al. (2011), qui, à partir d'une revue systématique de la littérature, identifient plusieurs dimensions constitutives de la performance individuelle au travail, notamment la performance dans la tâche, la performance contextuelle et les comportements contre-productifs. Ces travaux ont par la suite contribué au développement d'outils structurés d'évaluation de la performance individuelle au travail. Bien que la présente recherche n'ait pas pour objectif de mesurer quantitativement la performance à partir d'une échelle standardisée, ce cadre permet de renforcer sa délimitation conceptuelle et d'appréhender la performance au-delà du seul résultat productif, en intégrant les comportements et les processus mobilisés dans la réalisation du travail.

La performance individuelle doit également être distinguée de la productivité. La productivité correspond généralement au rapport entre les ressources mobilisées et les résultats obtenus, alors que la performance individuelle inclut des dimensions plus larges, telles que la qualité, la fiabilité, l'efficacité, la coopération et l'adaptation aux contraintes. Cette distinction est importante pour la présente étude, car les résultats empiriques montrent que le stress n'affecte pas toujours la quantité de travail réalisée, mais peut fragiliser la qualité, la concentration et l'efficacité du processus de travail.

2.5. Relation entre stress, gestion du stress et performance individuelle

La littérature présente plusieurs lectures de la relation entre stress et performance. Certaines approches considèrent que le stress exerce un effet négatif sur la performance, dans la mesure où il réduit la concentration, augmente les erreurs et fragilise la santé. D'autres approches estiment qu'un certain niveau de stress peut stimuler l'effort, la vigilance et la réactivité. Le modèle en U inversé permet de concilier ces deux lectures : un niveau modéré de stress peut soutenir la performance, tandis qu'un stress excessif ou prolongé peut entraîner une baisse de l'efficacité et du bien-être.

Figure 1 : La courbe de réponse au stress



Source : Nixon (1979), cité par Bamba (2016)

Dans cette recherche, la gestion du stress est envisagée comme un mécanisme de régulation de la relation entre stress professionnel et performance individuelle. Elle ne supprime pas nécessairement les contraintes professionnelles, mais elle peut limiter leurs effets négatifs sur la qualité du travail, la concentration, l'efficacité et le bien-être des responsables. Cette orientation permet d'étudier non seulement l'intensité du stress, mais aussi la manière dont les individus l'interprètent, l'organisent et le transforment en pratiques concrètes.

Les travaux consacrés aux professions comptables confirment également l'existence d'une relation étroite entre le stress professionnel, les pratiques de gestion du stress et la performance individuelle. Les études menées auprès des experts-comptables, des auditeurs et des professionnels des cabinets comptables montrent que la pression des délais, la surcharge de travail et les exigences réglementaires constituent les principales sources de stress susceptibles d'altérer la qualité du travail, la concentration et le jugement professionnel (Fogarty et al., 2000 ; Almer & Kaplan, 2002 ; Sweeney & Summers, 2002). Toutefois, conformément au modèle des Exigences-Ressources au Travail (JD-R), ces effets ne sont pas systématiques et dépendent largement des ressources dont disposent les professionnels pour faire face aux exigences de leur activité (Bakker & Demerouti, 2017). Les ressources organisationnelles, telles que la planification des activités, le soutien des collaborateurs, la répartition de la charge de travail et l'utilisation d'outils numériques adaptés, ainsi que les ressources personnelles, notamment les stratégies de gestion du stress et d'autorégulation, contribuent à limiter les effets négatifs des contraintes professionnelles sur la performance (Bakker & De Vries, 2021). Dans le contexte des cabinets fiduciaires, caractérisé par des échéances fiscales strictes, une forte responsabilité professionnelle et une dépendance vis-à-vis des clients, l'analyse de cette relation apparaît particulièrement pertinente pour comprendre comment les responsables parviennent à maintenir leur efficacité malgré des exigences professionnelles élevées.

2.6. Cadre théorique mobilisé :

Au regard des développements précédents, le modèle des Exigences-Ressources au Travail (JD-R) constitue le cadre théorique principal de cette recherche. Son choix se justifie par sa capacité à analyser simultanément les exigences professionnelles auxquelles sont confrontés les

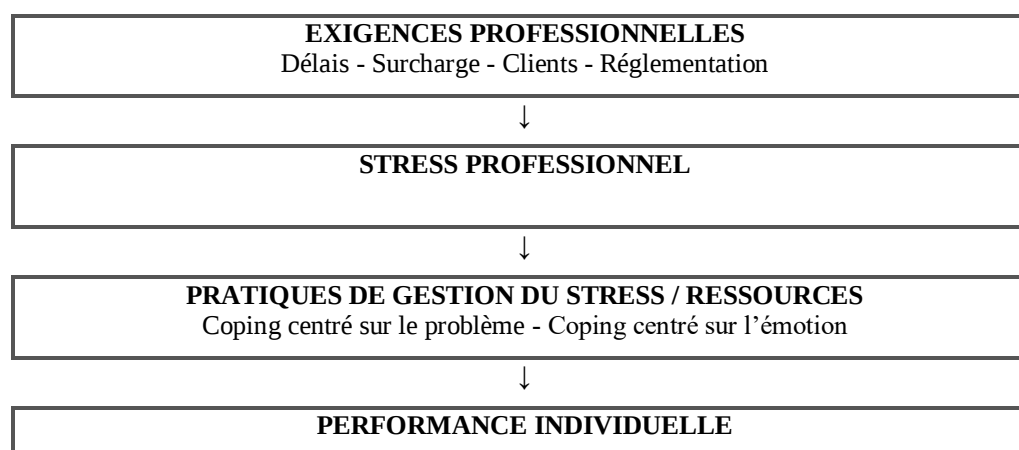
responsables de cabinets fiduciaires durant la période fiscale, les ressources qu'ils mobilisent pour y faire face et les effets de cette interaction sur leur performance individuelle (Demerouti et al., 2001 ; Bakker & Demerouti, 2017).

Dans cette étude, les exigences professionnelles correspondent principalement à la pression des délais, à la surcharge de travail, aux exigences réglementaires et aux responsabilités associées à la période fiscale. Les pratiques de gestion du stress sont appréhendées comme des ressources individuelles et organisationnelles permettant d'atténuer les effets de ces contraintes sur la performance individuelle.

En complément du modèle JD-R, cette recherche mobilise la théorie transactionnelle du stress et du coping développée par Lazarus et Folkman (1984). Selon cette approche, le stress ne résulte pas uniquement des caractéristiques objectives de l'environnement de travail, mais de l'évaluation cognitive réalisée par l'individu quant aux exigences de la situation et aux ressources dont il dispose pour y répondre. Une situation devient stressante lorsqu'elle est perçue comme dépassant les capacités d'adaptation de la personne. Cette perspective permet de mieux comprendre pourquoi des responsables de fiduciaires soumis à des contraintes professionnelles similaires peuvent développer des niveaux de stress différents selon leurs perceptions, leurs expériences, leurs compétences et les stratégies de coping qu'ils mobilisent. Elle apporte ainsi un éclairage complémentaire au modèle JD-R en mettant l'accent sur les mécanismes psychologiques qui sous-tendent la gestion du stress.

Enfin, le modèle Demande-Contrôle de Karasek (1979) vient compléter cette analyse en soulignant que les situations de travail caractérisées par une forte intensité des exigences combinée à une faible latitude décisionnelle sont particulièrement susceptibles de générer une tension psychologique importante. Dans le contexte des cabinets fiduciaires, les responsables disposent d'une certaine autonomie dans l'organisation de leur travail, mais leur marge de manœuvre demeure limitée par les échéances fiscales, les exigences réglementaires et la dépendance vis-à-vis des informations transmises par les clients. Cette perte partielle de contrôle contribue à renforcer la pression ressentie durant les périodes fiscales et complète l'analyse proposée par le modèle JD-R.

Figure 2 : Modèle conceptuel intégrateur de la recherche



Source : Auteurs, à partir de Demerouti et al. (2001), Lazarus et Folkman (1984) et Karasek (1979).

Ainsi, le modèle JD-R constitue le cadre théorique principal de cette recherche en expliquant comment les exigences professionnelles influencent la performance individuelle à travers les ressources mobilisées par les responsables de cabinets fiduciaires. La théorie transactionnelle de Lazarus et Folkman complète cette analyse en mettant l'accent sur les processus d'évaluation cognitive et les stratégies de coping, tandis que le modèle Demande-Contrôle de Karasek apporte un éclairage sur le rôle des caractéristiques organisationnelles du travail dans

l'apparition du stress professionnel. L'articulation de ces trois approches offre ainsi un cadre conceptuel cohérent pour analyser les mécanismes par lesquels les pratiques de gestion du stress contribuent au maintien de la performance individuelle durant la période fiscale.

3. Méthodologie de recherche

Cette recherche vise à analyser les pratiques de gestion du stress mobilisées par les responsables de fiduciaires et à comprendre leur influence sur la performance individuelle au travail durant la période fiscale. Compte tenu de la nature exploratoire du sujet et de la volonté de saisir les perceptions, les expériences vécues et les stratégies d'adaptation des acteurs concernés, une approche qualitative a été retenue. Ce choix méthodologique se justifie par le fait que la relation entre stress, gestion du stress et performance ne peut être appréhendée uniquement à travers des indicateurs quantitatifs ; elle nécessite une compréhension fine des significations attribuées par les responsables à leurs situations professionnelles, à leurs contraintes quotidiennes et aux pratiques qu'ils mobilisent pour y faire face.

3.1. Terrain de recherche et population étudiée

Le terrain retenu est celui des cabinets fiduciaires, un secteur caractérisé par une forte pression temporelle, notamment durant la période fiscale. Cette période constitue un moment critique de l'activité annuelle, marqué par l'intensification des déclarations, la clôture des comptes, les obligations fiscales, les interactions avec les clients et les exigences de conformité. La population étudiée est composée de responsables de fiduciaires, dans la mesure où ces acteurs occupent une position centrale dans la gestion des dossiers, l'organisation du travail, la relation avec les clients, la supervision des collaborateurs et le respect des échéances fiscales.

Dans cette recherche, le terme « responsable de fiduciaire » désigne les professionnels occupant une fonction de direction, de supervision ou de pilotage opérationnel au sein d'un cabinet fiduciaire. Il peut s'agir de dirigeants de cabinets, d'experts-comptables, de responsables comptables ou de gestionnaires assurant la coordination des dossiers, la relation avec les clients, le respect des échéances fiscales et la supervision des collaborateurs. Cette précision permet de délimiter l'unité d'analyse autour des acteurs directement exposés aux contraintes de la période fiscale et impliqués dans le maintien de la performance du cabinet.

L'échantillon de l'étude est constitué de dix responsables de cabinets fiduciaires. Il s'agit d'un échantillonnage raisonné, fondé sur la pertinence des répondants par rapport à l'objet de recherche, plutôt que sur une logique de représentativité statistique. Les participants ont été sélectionnés en raison de leur implication directe dans la gestion des dossiers comptables et fiscaux, la relation avec les clients, l'organisation du travail et le respect des échéances durant la période fiscale.

L'hétérogénéité des profils, notamment en matière d'âge, de niveau d'étude, d'expérience professionnelle et de taille de cabinet, constitue un élément d'enrichissement de l'analyse qualitative. Elle permet de saisir la diversité des expériences vécues par les responsables de fiduciaires face au stress professionnel, tout en conservant une cohérence sectorielle autour d'un même contexte d'activité. Ainsi, l'objectif n'est pas de produire une généralisation statistique, mais de comprendre en profondeur les pratiques, perceptions et stratégies mobilisées par les acteurs étudiés.

Tableau 1 : Caractéristiques des répondants et des cabinets

Cas	Sexe / âge	Situation familiale	Niveau d'études	Activité principale	Âge du cabinet	Collaborateurs	Localisation géographique
C1	Homme, 55 ans	Marié, 2 enfants	Doctorat	Tenue de comptabilité et conseil fiscal	24 ans	14	Marrakech
C2	Homme, 58 ans	Marié, 2 enfants	Bac+2	Expertise comptable et commissariat aux comptes	28 ans	4	Marrakech
C3	Homme, 48 ans	Marié, 3 enfants	3e année collège	Tenue de comptabilité et conseil fiscal	17 ans	18	Marrakech
C4	Homme, 37 ans	Marié, 1 enfant	Licence	Expertise comptable	21 ans	8	Marrakech
C5	Homme, 50 ans	Célibataire	Bac+2	Tenue de comptabilité et conseil fiscal	22 ans	12	Marrakech
C6	Homme, 45 ans	Marié, 2 enfants	Master	Expertise comptable et conseil fiscal	15 ans	10	Marrakech
C7	Homme, 62 ans	Marié, 4 enfants	Bac+4	Expertise comptable et commissariat aux comptes	32 ans	6	Marrakech
C8	Femme, 42 ans	Mariée, 2 enfants	Master	Tenue de comptabilité et conseil fiscal	12 ans	9	Marrakech
C9	Homme, 35 ans	Divorcé, 2 enfants	Licence	Expertise comptable	20 ans	7	Marrakech
C10	Femme, 39 ans	Mariée, 1 enfant	Bac+5	Tenue de comptabilité et conseil fiscal	11 ans	5	Marrakech

Source : Auteures

3.2. Collecte des données

La collecte des données repose sur dix entretiens semi-dirigés menés auprès des responsables de fiduciaires. Ce type d'entretien a été privilégié car il offre un équilibre entre structuration et liberté d'expression. Il permet d'aborder les principaux thèmes liés à la problématique tout en laissant aux participants la possibilité de développer leurs expériences, d'illustrer leurs propos par des exemples concrets et d'introduire des éléments non anticipés dans le guide d'entretien. Le guide d'entretien a été structuré autour de quatre axes principaux. Le premier axe est introductif et vise à recueillir des informations générales sur le répondant, son parcours professionnel, son cabinet, la nature de l'activité, le nombre de collaborateurs et les périodes les plus critiques de l'année. Le deuxième axe porte sur la gestion du stress chez les responsables de fiduciaires. Il vise à identifier les représentations du stress, les facteurs déclencheurs, les conséquences perçues sur la santé et les techniques utilisées pour gérer la pression professionnelle. Le troisième axe concerne la performance au travail et cherche à comprendre les critères mobilisés par les répondants pour l'évaluer. Enfin, le quatrième axe est consacré à la relation entre gestion du stress et performance au travail.

Les entretiens ont été réalisés entre décembre 2025 et juin 2026. Ils ont duré entre 45 et 60 minutes, ont été enregistrés avec l'accord des répondants, puis intégralement retranscrits. La collecte des données a volontairement été étendue de décembre 2025 à juin 2026 afin de couvrir deux temporalités distinctes autour de la période de forte activité fiscale. Les entretiens réalisés en amont de cette période ont permis d'appréhender les perceptions anticipées des contraintes professionnelles, les sources de stress identifiées ainsi que les pratiques de préparation et d'organisation mobilisées par les responsables. Les entretiens conduits à l'issue de la période fiscale ont, quant à eux, permis de recueillir un retour rétrospectif sur les situations de stress effectivement vécues, leurs effets sur la performance individuelle et les stratégies de gestion mises en œuvre. Ce choix temporel permet ainsi d'enrichir l'analyse en confrontant les

perceptions formulées avant la période critique aux expériences rapportées après celle-ci. La collecte des données s'est poursuivie jusqu'à l'apparition d'une redondance progressive des thèmes, c'est-à-dire jusqu'au moment où les derniers entretiens n'apportaient plus d'éléments significativement nouveaux à l'analyse.

3.3. Considérations éthiques

La conduite de cette recherche s'est appuyée sur le respect des principes de consentement, de confidentialité et d'anonymat des participants. Avant chaque entretien, les répondants ont été informés de l'objectif de l'étude, des modalités de leur participation ainsi que de l'utilisation des données recueillies à des fins exclusivement scientifiques. Leur participation reposait sur une démarche volontaire et leur consentement a été recueilli préalablement à la réalisation des entretiens.

Afin de préserver la confidentialité des informations recueillies, les données ont été anonymisées lors de leur traitement et de leur présentation. Chaque participant a ainsi été identifié par un code allant de C1 à C10, sans mention d'informations permettant son identification directe ou celle de son cabinet. Les données recueillies ont été conservées de manière sécurisée et utilisées uniquement dans le cadre de cette recherche. Les verbatims mobilisés dans la présentation des résultats ont également été sélectionnés et restitués de manière à préserver l'anonymat des répondants.

3.4. Traitement et analyse des données

Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse thématique assistée par le logiciel NVivo. Cette démarche s'inscrit dans les principes de l'analyse thématique, qui vise à identifier, organiser et interpréter les régularités de sens présentes dans un corpus qualitatif (Braun & Clarke, 2006 ; Paillé & Mucchielli, 2016). L'analyse a débuté par une phase de familiarisation avec les données à travers la lecture approfondie des retranscriptions, suivie d'un codage ouvert permettant de faire émerger les unités de sens significatives. Les codes ont ensuite été regroupés progressivement en catégories et sous-catégories thématiques en fonction de leurs similitudes et de leur pertinence au regard de la question de recherche. Ce processus itératif de codage, de comparaison et de catégorisation s'inscrit dans les recommandations de Miles et al. (2014) et Saldaña (2016). NVivo a été mobilisé comme outil d'organisation, de structuration et de traçabilité du corpus et des codes, sans se substituer au travail interprétatif des chercheuses.

Afin de renforcer la fiabilité de l'analyse, le codage réalisé par la première auteure a fait l'objet d'une vérification par la deuxième auteure. Les éventuelles divergences ont été discutées jusqu'à l'obtention d'un consensus sur les catégories retenues.

Tableau 2 : Structure du codage thématique NVivo

Code principal	Sous-codes associés	Présence dans le corpus	Interprétation
Facteurs de stress	Délais, surcharge, clients, administration, risque d'erreur	Récurrent dans les dix entretiens	Le stress est lié aux contraintes temporelles, relationnelles et réglementaires.
Pratiques de gestion du stress	Planification, gestion du temps, relance clients, sport, yoga, méditation, famille	Récurrent dans les dix entretiens	Les répondants combinent stratégies professionnelles et personnelles de régulation.
Digitalisation	Plateformes, traçabilité, vigilance, responsabilité	Présente dans sept entretiens sur dix	La digitalisation est ambivalente : elle facilite certaines tâches mais accroît la vigilance et le risque perçu.
Efficacité	Respect des délais, qualité, absence d'anomalies, réactivité	20 occurrences réparties sur les dix entretiens	L'efficacité constitue une dimension centrale de la performance individuelle.

Source : Auteures, à partir du traitement des entretiens sur NVivo

Afin de préserver l'anonymat des participants, les répondants ont été codifiés comme suit : C1 pour l'interviewé 1, C2 pour l'interviewé 2, C3 pour l'interviewé 3, C4 pour l'interviewé 4 et C5 pour l'interviewé 5, C6 pour l'interviewé 6, C7 pour l'interviewé 7, C8 pour l'interviewé 8, C9 pour l'interviewé 9 et C10 pour l'interviewé 10. Le recours à NVivo a permis de structurer le corpus, de comparer les discours entre les différents répondants et de produire des visualisations telles que le nuage de mots et la requête de fréquence des mots. Ces outils ont été utilisés comme appui exploratoire à l'analyse ; l'interprétation principale repose sur le codage thématique et l'analyse des verbatims.

4. Résultats

Avant de présenter les résultats thématiques, un nuage de mots a été généré à partir du corpus des dix entretiens afin d'obtenir une première visualisation des termes les plus récurrents. Cette visualisation met en évidence la prédominance des termes « stress », « travail », « client », « gestion » et « performance », ce qui confirme la centralité des principales dimensions de l'étude.

Figure 3 : Nuage de mots issu du corpus des entretiens



Source : Auteures, à partir du traitement des entretiens sur NVivo.

Afin de compléter cette première visualisation, une requête de fréquence lexicale a été réalisée à partir du corpus. Les résultats présentés ci-dessous portent uniquement sur les termes les plus directement liés à l'objet de recherche, les mots-outils et les termes peu interprétables ayant été écartés. Cette requête constitue un outil exploratoire complémentaire au codage thématique. Les fréquences lexicales sont ainsi utilisées pour repérer les termes récurrents du corpus et non comme des indicateurs autonomes de l'importance des phénomènes étudiés. L'interprétation des résultats repose principalement sur le codage thématique et l'analyse contextualisée des verbatims.

Cette requête constitue un outil exploratoire. L'interprétation principale repose sur le codage thématique et l'analyse des verbatims, qui permettent de comprendre le sens attribué par les répondants aux situations de stress et aux pratiques mobilisées pour y faire face.

Tableau 3 : Requête de fréquence des principaux mots analytiques

Mot	Occurrences	Interprétation
Stress	146	Concept central de l'étude
Travail	114	Ancrage professionnel du phénomène étudié
Client / clients	70	Dépendance relationnelle vis-à-vis des clients
Gestion	40	Présence des pratiques de régulation du stress
Performance	40	Deuxième variable centrale de l'étude
Cabinet	38	Ancrage sectoriel de l'analyse
Période	27	Référence à la saison fiscale
Collaborateurs	23	Dimension collective du travail
Délais	22	Pression temporelle
Déclarations	21	Spécificité fiscale de l'activité
Risque	9	Enjeu d'erreur et de responsabilité

Source : Auteures, à partir de la requête de fréquence des mots sur NVivo

4.1. Les sources du stress chez les responsables de fiduciaires

Les résultats de l'étude montrent que le stress des responsables de fiduciaires est principalement lié à quatre facteurs : la pression des délais fiscaux, la surcharge de travail, la dépendance vis-à-vis des clients et l'intensification des exigences liées à la digitalisation. Ces facteurs traduisent une situation dans laquelle les exigences professionnelles dépassent temporairement les ressources disponibles des individus.

La pression temporelle apparaît comme le facteur le plus récurrent. Les répondants soulignent que la période fiscale impose un rythme de travail intense, marqué par l'obligation de respecter des échéances non négociables. C4 affirme ainsi : « *Cette période, c'est la période des arrêts des comptes, donc on a une charge de travail assez élevée, en même temps on est pressés par le temps, les deadlines il faut à tout prix les respecter.* » Dans le même sens, C5 considère que « la cause derrière le stress c'est les délais, les délais qui font pression ».

La surcharge de travail est également fortement présente dans les discours. C2 explique le stress comme une situation où « *tu travailles 8 h par jour, et la quantité de travail que tu dois faire nécessite 15 h de travail* ». Cette intensification du travail est confirmée par C3, qui précise : « *En mars, ça nous arrive à travailler 15 ou 16 heures par jour* », et par C9 également : « *certaines périodes de forte activité, notamment au mois de mars, imposent des rythmes de travail particulièrement intenses* ». Ces propos montrent que le stress ne provient pas uniquement du volume de travail, mais surtout de la contradiction entre la quantité de tâches à accomplir et le temps disponible pour les réaliser.

La dépendance aux clients constitue un autre facteur central. Les responsables ne maîtrisent pas toujours les conditions nécessaires à la réalisation de leur travail, notamment lorsque les clients tardent à transmettre les documents comptables et fiscaux. C1 souligne que « *le client aussi est un facteur de stress car il ne nous ramène pas les dossiers dans les délais* ». De même, C2 précise que « *la plus grande cause du stress c'est quand tu ne reçois pas l'information à temps, donc tu ne peux pas travailler et malheureusement le temps n'attend pas* ». Par ailleurs, C8 indique que « *le stress apparaît surtout lorsque les informations nécessaires arrivent en retard ou de manière incomplète, ce qui bloque l'avancement du travail alors que les délais, eux, continuent de s'imposer* ». Cette dépendance crée une perte de contrôle perçue et accentue la pression durant les périodes critiques.

La digitalisation apparaît comme un facteur ambivalent. Elle facilite certaines procédures, mais elle accroît également la traçabilité, la réactivité de l'administration et la responsabilité des cabinets. C1 explique que « *la digitalisation facilite la tâche, alors que non, c'est devenu pire, ça a augmenté le stress* ». C4 nuance toutefois cette perception en indiquant que l'outil informatique a aidé les cabinets à mieux gérer certaines tâches, tout en augmentant leur niveau de responsabilité. Ainsi, la digitalisation ne doit pas être interprétée uniquement comme une

source de simplification, mais comme un facteur qui transforme la nature du stress professionnel.

4.2. Conséquences du stress et pratiques de gestion mobilisées

Les répondants associent le stress à des effets physiques, psychologiques et relationnels. Les conséquences les plus citées concernent la fatigue, les troubles digestifs, l'anxiété, la nervosité, les troubles du sommeil et les tensions au sein du cabinet. C1 indique : « *Une fois que je stresse, je le ressens dans mon appareil digestif.* » C2 évoque également des effets similaires : « *On ressent de la fatigue, on est plus anxieux, on est de plus en plus nerveux [...] on peut ressentir les conséquences du stress au niveau de l'estomac.* » C3 ajoute que le stress perturbe les rythmes de vie : « *On ne mange plus dans le temps, on ne dort plus régulièrement, c'est stressant.* » C7 précise que : « *le stress prolongé lié aux échéances fiscales et à la surcharge de travail entraîne une fatigue mentale importante, une baisse de concentration* ».

Au-delà de ses effets individuels, le stress agit aussi sur le climat de travail. C4 observe que « *les tensions et les conflits s'accroissent, et des fois même avec le client* », C10 déclare aussi « *un risque accru d'erreurs* ». Ces résultats montrent que le stress ne se limite pas à une expérience personnelle ; il devient également un phénomène relationnel qui affecte les interactions entre dirigeants, collaborateurs et clients.

Face à ces pressions, les responsables de fiduciaires mobilisent plusieurs pratiques de gestion du stress. La première pratique est organisationnelle : elle repose sur l'anticipation, la planification et la gestion du temps. C1 explique : « *Il faut être à jour et toujours faire le travail au préalable et non pas attendre les délais pour l'effectuer.* » Dans la même logique, C4 indique qu'il donne aux clients des deadlines afin de « *minimiser ce stress* » et de les responsabiliser. La gestion du temps apparaît donc comme un levier central permettant de réduire l'intensité du stress en amont.

La deuxième pratique concerne la gestion de la relation client. Les répondants insistent sur la nécessité d'encadrer les clients, de les relancer et de les sensibiliser au respect des délais. C6 affirme qu'il faut « *bien gérer la relation avec le client* », « *l'encadrer* » et « *les relancer en amont pour qu'ils ramènent leurs dossiers dans le temps* ». Cette pratique est importante, car une partie du stress provient justement de facteurs externes que les fiduciaires ne contrôlent pas totalement.

La troisième pratique relève des stratégies personnelles de régulation. Plusieurs répondants évoquent le sport, la musique, la famille, le yoga, la méditation, les loisirs ou les voyages comme des moyens de récupération. C5 explique : « *Je fais du sport en parallèle, ça me permet de me calmer.* » C2 indique qu'il pratique la musique, le sport, les sorties avec les amis et les voyages pour maintenir son équilibre mental. C9 mentionne également le yoga et la méditation : « *Moi personnellement, je fais un peu de yoga [...] je pratique également de la méditation.* » Ces pratiques jouent un rôle de décompression et permettent aux responsables de reprendre leur activité avec davantage de calme et de recul.

4.3. La performance individuelle au travail

Les résultats montrent que la performance individuelle est principalement évaluée à travers le respect des délais, la qualité du travail, l'absence d'erreurs, la satisfaction du client et l'absence de retour négatif de l'administration fiscale. La performance ne se réduit donc pas à la quantité de dossiers traités ; elle renvoie aussi à la fiabilité, à la rigueur et à la qualité du processus de travail.

C1 associe directement performance et efficacité : « *Pour moi, j'ai deux paramètres à savoir : la performance et l'efficacité.* » Il précise qu'un collaborateur performant est celui qui est réactif, qui relance le client dans les temps, qui respecte les échéances et qui remet des dossiers

sans anomalies. Cette conception montre que la performance est perçue comme une combinaison entre rapidité d'exécution, anticipation et qualité du travail produit.

C2 insiste également sur la qualité et la conformité du travail. Selon lui, le travail est efficace lorsque « *le dossier du client est bien traité* » et que « *toutes ses déclarations ont été déposées dans les temps* ». Il ajoute qu'un autre indicateur d'efficacité est l'absence de retour négatif de l'administration fiscale. C5 rejoint cette idée en affirmant que la performance se mesure à travers un dossier « *bien finalisé* » et capable de résister à une vérification externe.

Les résultats montrent aussi que la performance des fiduciaires dépend partiellement de la qualité de la coopération avec les clients. C9 souligne que la performance ne dépend pas uniquement du comptable, mais également de la capacité du client à fournir les informations nécessaires dans les délais. Cette idée rejoint les propos de C6, pour qui le « *bon client* » est celui qui répond, réagit rapidement et facilite le travail du cabinet. Ainsi, la performance individuelle du responsable de fiduciaire est fortement imbriquée dans une relation de coproduction avec le client.

4.4. Le rôle de la gestion du stress dans le maintien de la performance

Tableau 4 : Synthèse des sources de stress, pratiques de gestion et effets perçus sur la performance

Sources de stress identifiées	Pratiques de gestion mobilisées	Effets perçus sur la performance-résultat	Effets perçus sur la performance-processus
Pression temporelle et échéances fiscales	Planification, priorisation des tâches, anticipation des échéances	Maintien du respect des délais et des obligations fiscales	Intensification du rythme de travail, fatigue et tension
Surcharge de travail pendant la période fiscale	Organisation et répartition des tâches, gestion des priorités	Maintien du volume de dossiers traités	Fatigue accrue, diminution de la disponibilité cognitive
Exigences et sollicitations des clients	Communication, relances, régulation des demandes	Maintien du service et des engagements envers les clients	Interruptions, pression relationnelle et difficulté de concentration
Risque d'erreur et responsabilité professionnelle	Vérification, contrôle, relecture, concentration accrue	Maintien de la conformité et de la qualité des livrables	Charge cognitive et vigilance accrues
Contraintes réglementaires et changements fiscaux	Veille, anticipation, actualisation des connaissances	Respect des exigences réglementaires	Effort cognitif supplémentaire et sentiment de pression
Fatigue et stress accumulé	Pauses, récupération, activité physique, stratégies individuelles de régulation	Maintien temporaire de la capacité à atteindre les objectifs	Préservation ou récupération de la concentration et de l'énergie
Pression relationnelle et coordination avec les collaborateurs	Communication interne, entraide, répartition des responsabilités	Continuité du travail et respect des échéances	Soutien social, mais également tensions ou interruptions selon les situations

Source : Auteures

Les verbatims montrent l'existence d'un lien fort entre gestion du stress et performance individuelle. Les répondants considèrent que le stress ne réduit pas nécessairement la quantité de travail réalisée, car les obligations fiscales doivent être respectées, mais il peut affecter la qualité du travail, la concentration et l'efficacité du processus.

C9 formule clairement cette distinction : « *Le stress quand il n'est pas bien géré peut entraîner une baisse de la qualité du travail mais pas la quantité de travail, car pour notre cas la quantité de travail elle reste la même et doit être faite dans les délais.* » Ce résultat est central : il montre que les responsables de fiduciaires peuvent maintenir les résultats visibles, notamment le respect des échéances, tout en subissant une dégradation du processus de travail.

C3 adopte une position plus directe en affirmant : « *Si le stress augmente, la performance au travail diminue* ». Cette baisse est liée à la difficulté de maintenir une concentration totale lorsqu'il faut gérer plusieurs clients, plusieurs dossiers et plusieurs urgences dans la même

journée. C5 insiste également sur la nécessité du calme : « *Il faut travailler dans le calme sinon ça sera une source d'erreur qui va coûter cher par la suite* ». La gestion du stress devient alors une condition de préservation de la qualité, de la concentration et de la fiabilité du travail.

Enfin, plusieurs répondants associent la gestion du stress à l'organisation du temps. C1 affirme qu'« *une bonne gestion du stress favorise le maintien de la performance individuelle* » et ajoute que la gestion du temps constitue un facteur essentiel pour rester organisé. C4 confirme cette relation en expliquant que lorsque le stress est bien géré, le cabinet devient plus performant. Ainsi, les résultats suggèrent que la gestion du stress joue un rôle régulateur entre les contraintes professionnelles et la performance individuelle.

5. Discussion

Les résultats de cette recherche permettent de mieux comprendre la relation entre la gestion du stress et la performance individuelle au travail dans un contexte professionnel fortement contraint : celui des cabinets fiduciaires durant la période fiscale. L'analyse des entretiens montre que le stress vécu par les responsables de fiduciaires ne relève pas uniquement d'un état psychologique individuel, mais s'inscrit dans un système complexe de contraintes professionnelles, relationnelles, temporelles et réglementaires. Les résultats confirment que le stress constitue une expérience multidimensionnelle dont les effets dépendent non seulement de l'intensité des exigences professionnelles, mais également des ressources dont disposent les individus pour y faire face.

5.1. Le stress fiduciaire : un stress structurel, cyclique et relationnel

Le premier apport de cette étude est de montrer que le stress dans les cabinets fiduciaires est à la fois structurel et cyclique. Il est structurel parce qu'il est directement lié aux caractéristiques du métier : obligations fiscales, échéances impératives, responsabilité professionnelle, conformité réglementaire et risque d'erreur. Il est également cyclique dans la mesure où il s'intensifie particulièrement durant la période fiscale, période durant laquelle les exigences professionnelles atteignent leur niveau maximal.

Ce résultat rejoint la théorie transactionnelle du stress de Lazarus et Folkman (1984), selon laquelle le stress apparaît lorsqu'un individu évalue les exigences de son environnement comme supérieures aux ressources dont il dispose pour y répondre. Les responsables de fiduciaires doivent simultanément gérer les échéances fiscales, les demandes des clients, les obligations réglementaires, la supervision des collaborateurs et les risques d'erreurs, ce qui génère une accumulation de contraintes susceptible d'accroître leur niveau de stress.

Les résultats corroborent également le modèle Job Demands-Resources (JD-R) développé par Demerouti *et al.* (2001) et approfondi par Bakker et Demerouti (2017). Selon ce modèle, les exigences professionnelles élevées (job demands) constituent des facteurs de tension lorsqu'elles ne sont pas compensées par des ressources suffisantes. Dans le contexte étudié, la pression temporelle, la surcharge de travail et la responsabilité réglementaire apparaissent comme des exigences particulièrement importantes. Les résultats corroborent également le modèle Job Demands-Resources (JD-R) développé par Demerouti *et al.* (2001) et approfondi par Bakker et Demerouti (2017). Selon ce modèle, les exigences professionnelles élevées constituent des facteurs de tension lorsqu'elles ne sont pas compensées par des ressources suffisantes. Dans le contexte étudié, la pression temporelle, la surcharge de travail et la responsabilité réglementaire apparaissent comme des exigences particulièrement importantes. Ces résultats confortent ainsi l'idée selon laquelle les effets des exigences professionnelles dépendent notamment des ressources disponibles pour y faire face.

La dépendance aux clients apparaît comme une dimension particulièrement importante du stress fiduciaire. Les responsables ne maîtrisent pas totalement leur processus de travail puisque celui-

ci dépend fortement de la transmission des informations comptables et fiscales par les clients. Cette situation génère une perte de contrôle perçue qui renforce le stress. Ce constat peut être interprété à la lumière du modèle Demande-Contrôle de Karasek (1979), selon lequel les situations caractérisées par de fortes exigences professionnelles combinées à une faible latitude décisionnelle sont particulièrement génératrices de tension psychologique. Ainsi, le stress observé dans cette étude ne provient pas uniquement du volume de travail, mais également de la dépendance vis-à-vis d'acteurs externes qui influencent directement la capacité des fiduciaires à atteindre leurs objectifs.

5.2. La digitalisation : un facteur ambivalent de stress

Les résultats mettent également en évidence le caractère ambivalent de la digitalisation. Bien qu'elle facilite certaines procédures administratives et améliore la traçabilité des opérations, elle génère simultanément de nouvelles formes de pression liées à la réactivité, à la surveillance et à la réduction des marges d'erreur.

Cette observation rejoint les travaux récents sur le technostress, qui considèrent les technologies numériques comme une source potentielle de surcharge cognitive et émotionnelle (Tarafdar *et al.*, 2019 ; Molino *et al.*, 2020). Dans le secteur fiduciaire, la digitalisation accroît la visibilité des opérations et la rapidité des contrôles administratifs, ce qui augmente le sentiment de responsabilité des professionnels. Les résultats montrent ainsi que les outils numériques ne suppriment pas les contraintes professionnelles ; ils modifient leur nature en transférant une partie de la pression vers des exigences accrues de vigilance, de conformité et de contrôle.

Ces résultats complètent également les travaux récents portant sur la transformation digitale des professions comptables (Sangster *et al.*, 2020), qui soulignent que la digitalisation constitue simultanément une opportunité d'amélioration de l'efficacité et une source de nouvelles exigences professionnelles. La présente étude suggère que les bénéfices de la digitalisation doivent être analysés à travers une perspective plus nuancée intégrant les coûts psychologiques associés à l'adaptation permanente aux outils numériques.

5.3. La gestion du stress comme mécanisme de régulation

Le deuxième apport majeur de cette recherche concerne le rôle régulateur des pratiques de gestion du stress. Les résultats montrent que les responsables de fiduciaires ne subissent pas passivement les contraintes de leur environnement professionnel. Ils développent au contraire diverses stratégies destinées à réduire l'impact du stress sur leur activité quotidienne.

Les stratégies identifiées relèvent à la fois du coping centré sur le problème et du coping centré sur l'émotion, conformément à la typologie proposée par Lazarus et Folkman (1984). Les pratiques organisationnelles telles que la planification, l'anticipation des échéances, la priorisation des tâches et la relance des clients visent à agir directement sur les sources du stress. À l'inverse, les activités telles que le sport, le yoga, la méditation ou les loisirs permettent principalement de réguler les émotions et de favoriser la récupération psychologique.

Ces résultats rejoignent les travaux de Cooper et Quick (2017), selon lesquels les pratiques de gestion du stress constituent des ressources adaptatives essentielles au maintien de la performance et du bien-être au travail. Ils confirment également les conclusions de Kaluza (2022), qui souligne le rôle protecteur des activités physiques, du soutien social et des pratiques de pleine conscience face aux exigences professionnelles élevées. Ainsi, la gestion du stress apparaît comme une compétence transversale mobilisant simultanément des dimensions organisationnelles, cognitives, comportementales et relationnelles.

5.4. Stress et performance : une relation non linéaire

Les résultats invitent également à dépasser une vision simplifiée de la relation entre stress et performance. Contrairement à une conception linéaire selon laquelle toute augmentation du stress entraînerait automatiquement une diminution de la performance, les données montrent

que les responsables de fiduciaires parviennent généralement à maintenir les résultats attendus malgré des niveaux élevés de pression.

Toutefois, cette stabilité apparente des résultats masque une détérioration de certaines dimensions qualitatives de la performance. Les répondants soulignent notamment une baisse de concentration, une augmentation du risque d'erreurs, une fatigue accrue et une réduction du confort de travail. Ainsi, le stress affecte davantage la performance-processus que la performance-résultat.

Cette distinction rejoint les travaux de Sonnentag et Frese (2002), Motowidlo (2003) et Koopmans et al. (2011), qui considèrent la performance comme un construit multidimensionnel intégrant à la fois les résultats obtenus et les comportements permettant de les atteindre. Elle rejoint également les conclusions de Campbell *et al.* (2020), selon lesquelles les effets du stress se manifestent souvent davantage au niveau des processus cognitifs qu'au niveau des résultats immédiatement observables.

Par ailleurs, les résultats apportent un soutien empirique au modèle du U inversé issu des travaux de Yerkes et Dodson, selon lequel un niveau modéré de stress peut favoriser la vigilance et l'effort, tandis qu'un stress excessif ou prolongé finit par dégrader les performances. Dans le contexte fiduciaire, les obligations réglementaires obligent les responsables à maintenir leur niveau de production, mais au prix d'un effort psychologique plus important susceptible d'altérer progressivement la qualité du travail et le bien-être.

Ces résultats doivent toutefois être interprétés avec prudence. La performance évoquée dans les entretiens correspond principalement à une performance perçue et déclarée par les responsables interrogés. Dans ce contexte, un biais de désirabilité sociale ne peut être totalement exclu, notamment lorsque les répondants évaluent leur capacité à maintenir la qualité du travail et le respect des échéances malgré la pression. Par ailleurs, l'étude ne s'appuie pas sur des indicateurs objectifs de performance permettant de vérifier directement les déclarations relatives au maintien de la performance-résultat. Ainsi, le constat d'une relative stabilité de cette dimension de la performance doit être compris comme une stabilité perçue par les acteurs plutôt que comme une stabilité objectivement mesurée. Cette précaution n'invalide pas les résultats qualitatifs, mais invite à considérer les effets du stress sur la performance à partir de l'expérience et des représentations des responsables interrogés.

5.5. La performance fiduciaire comme performance coproduite

Enfin, cette recherche met en évidence la nature fondamentalement coproduite de la performance dans les cabinets fiduciaires. Les résultats montrent que la performance individuelle ne dépend pas uniquement des compétences techniques ou organisationnelles du responsable. Elle repose également sur la qualité de la coopération avec les clients, la réactivité des collaborateurs et l'environnement institutionnel dans lequel s'inscrit l'activité.

Cette observation enrichit les approches traditionnelles de la performance individuelle en mettant en évidence le rôle des interactions professionnelles dans la production des résultats. Elle rejoint les travaux de Pradhan et Jena (2017), qui soulignent que la performance résulte d'une combinaison de facteurs individuels, organisationnels et relationnels.

Dans le contexte fiduciaire, la transmission tardive des documents, l'absence de réactivité de certains clients ou encore les changements réglementaires peuvent fragiliser la performance indépendamment des efforts déployés par les responsables. La performance apparaît ainsi comme un construit collectif et systémique, produit par l'interaction entre plusieurs acteurs interdépendants. Cette conclusion constitue un apport important de l'étude, car elle montre que l'analyse de la performance des fiduciaires ne peut être limitée aux seules caractéristiques individuelles des professionnels, mais doit intégrer les conditions relationnelles et organisationnelles dans lesquelles leur activité est exercée.

Les résultats de notre étude, ainsi que les liens entre les principaux concepts de recherche, sont illustrés dans la figure 4 ci-dessous.

Figure 4 : Schéma relationnel de la recherche



Source : Auteures

6. Conclusion

Cette recherche avait pour objectif d'analyser la manière dont les pratiques de gestion du stress contribuent au maintien de la performance individuelle des responsables de fiduciaires durant la période fiscale. À travers une approche qualitative fondée sur dix entretiens semi-dirigés, l'étude a permis de mieux comprendre les sources du stress professionnel, les stratégies mobilisées pour y faire face, ainsi que leurs effets perçus sur l'efficacité au travail.

Les résultats montrent d'abord que le stress dans le secteur fiduciaire n'est pas un phénomène ponctuel ou purement individuel. Il s'inscrit dans un contexte professionnel marqué par des contraintes structurelles fortes : pression des délais fiscaux, surcharge de travail, multiplication des déclarations, dépendance vis-à-vis des clients, exigences de l'administration fiscale et transformation digitale des procédures. La période fiscale apparaît ainsi comme un moment critique où les responsables doivent assurer un volume important de travail dans des délais restreints, tout en minimisant les risques d'erreurs susceptibles d'avoir des conséquences financières, juridiques et réputationnelles.

Sur le plan individuel, les résultats révèlent que le stress a des répercussions importantes sur la santé physique et psychologique des responsables de fiduciaires. Les répondants évoquent la fatigue, la nervosité, les troubles digestifs, les troubles du sommeil, la frustration, la baisse de motivation et l'augmentation des tensions relationnelles au sein du cabinet. Ces manifestations confirment que le stress professionnel affecte également le climat de travail, les interactions avec les collaborateurs et la relation avec les clients.

Toutefois, ces résultats suggèrent ainsi que, dans les perceptions rapportées par les responsables interrogés, le stress n'est pas nécessairement associé à une baisse immédiate de la performance-résultat, mais peut affecter progressivement certains des processus qui la soutiennent.

Les responsables restent contraints par les échéances fiscales et s'efforcent de respecter les délais, même dans des conditions de forte pression. En revanche, le stress affecte davantage les dimensions moins visibles de la performance individuelle : la qualité de l'analyse, la concentration, la rigueur du contrôle, la capacité de conseil, le confort de travail et l'efficacité du processus d'exécution.

L'un des principaux apports de cette recherche réside précisément dans cette distinction entre performance-résultat et performance-processus. Les responsables de fiduciaires peuvent

atteindre les objectifs formels tout en ressentant une dégradation de leur efficacité réelle. Autrement dit, le respect des délais ne signifie pas toujours que le travail a été réalisé dans les meilleures conditions. Cette observation invite à dépasser une vision strictement quantitative de la performance pour intégrer des dimensions qualitatives telles que l'absence d'anomalies, la satisfaction du client, la qualité du dossier, la capacité d'anticipation et la maîtrise du risque. Les pratiques de gestion du stress apparaissent alors comme un mécanisme de régulation essentiel. Elles ne permettent pas d'éliminer totalement le stress, car celui-ci est inhérent au métier fiduciaire et aux contraintes fiscales. En revanche, elles permettent d'en limiter les effets négatifs sur le travail et sur la santé des responsables. Les stratégies identifiées sont à la fois professionnelles, telles que la planification, la priorisation, le suivi des dossiers, les réunions avec les collaborateurs, la relance des clients et l'anticipation des échéances, et personnelles, telles que le sport, le yoga, la méditation, la musique, les loisirs, la famille ou les voyages.

Sur le plan théorique, cette étude contribue à enrichir la compréhension de la relation entre stress professionnel et performance individuelle. Elle confirme que cette relation ne peut pas être interprétée de manière linéaire. Le stress peut parfois stimuler l'effort et la réactivité, mais lorsqu'il devient excessif ou mal géré, il fragilise la qualité du travail, la concentration et le bien-être. La gestion du stress joue ainsi un rôle modérateur ou régulateur : elle permet de préserver la performance individuelle dans un contexte où les exigences professionnelles sont élevées et difficilement évitables.

Sur le plan managérial, les résultats invitent les cabinets fiduciaires à considérer la gestion du stress comme une compétence professionnelle à part entière. Il ne s'agit pas seulement d'une responsabilité individuelle, mais d'un enjeu organisationnel. Les cabinets gagneraient à mettre en place des dispositifs de prévention, tels qu'une meilleure planification de la période fiscale, une répartition équilibrée de la charge de travail, des procédures de relance client, des outils de suivi des dossiers, des formations à la gestion du temps et des moments de récupération pour les collaborateurs. La sensibilisation des clients au respect des délais constitue également une piste importante pour réduire les tensions et améliorer la qualité du travail fourni.

Cette recherche présente néanmoins certaines limites. D'abord, l'échantillon reste limité à dix responsables de cabinets fiduciaires, ce qui ne permet pas une généralisation statistique des résultats. Ensuite, l'étude repose sur des perceptions déclarées, ce qui signifie que la performance est appréhendée à travers le vécu des répondants et non à partir d'indicateurs objectifs tels que le nombre d'erreurs, les retards, les contrôles fiscaux ou la satisfaction mesurée des clients. Enfin, l'analyse se concentre principalement sur le point de vue des responsables, alors que les collaborateurs et les clients jouent également un rôle important dans la production du stress et dans le maintien de la performance.

Des recherches futures pourraient élargir l'échantillon à un plus grand nombre de cabinets, comparer les petits et grands fiduciaires, ou encore intégrer les points de vue des collaborateurs et des clients. Une approche mixte combinant entretiens qualitatifs et données quantitatives permettrait également de mieux mesurer l'effet des pratiques de gestion du stress sur des indicateurs concrets de performance. Il serait enfin pertinent d'analyser plus finement le rôle de la digitalisation dans l'évolution du stress fiduciaire, afin de comprendre dans quelles conditions elle peut devenir un outil de réduction de la charge mentale plutôt qu'un facteur supplémentaire de pression.

En définitive, cette étude montre que la performance des responsables de fiduciaires en période fiscale ne dépend pas uniquement de leur compétence technique, mais aussi de leur capacité à anticiper, organiser, réguler les tensions et préserver leur équilibre professionnel durablement.

Références :

- (1). Almer, E. D., & Kaplan, S. E. (2002). The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout, and behavioral job outcomes in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 1–34. <https://doi.org/10.2308/bria.2002.14.1.1>
- (2). Almer, E. D., Cohen, J. R., & Single, L. E. (2003). Factors affecting the choice to participate in flexible work arrangements. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 22(1), 69–91.
- (3). Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- (4). Bakker, A. B., & De Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, stress, & coping*, 34(1), 1-21.
- (5). Bamba, M. (2016). Stress management and job performance in the industries sector of Mali. *Journal of Service Science and Management*, 9(3), 189–194.
- (6). Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- (7). Campbell, M., Gosselin, É., Tremblay, J.-F., & Durivage, A. (2020). Relation entre le stress et la performance au travail : Un devis expérimental. *Ad machina*, 3(1), 38–57.
- (8). Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- (9). Cooper, C. L., & Quick, J. C. (Eds.). (2017). *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118993811>
- (10). Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- (11). Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–67.
- (12). Giorgi, G., Arcangeli, G., Mucci, N., & Cupelli, V. (2015). Economic stress in the workplace: the impact of fear of the crisis on mental health. *Work*, 51(1), 135-142.
- (13). Hladika, M., Halar, P., & Kopun, D. (2024). The Impact of Artificial Intelligence on the Future of the Accounting Profession: A Literature Review. *Human versus Machine: Accounting, Auditing and Education in the Era of Artificial Intelligence*, 15-34.
- (14). Kaluza, G. (2022). *Calm and confident under stress: The stress competence book: Recognize, understand, manage stress* (English ed.). Springer.
- (15). Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- (16). Koleck, M., Bruchon-Schweitzer, M., & Bourgeois, M. L. (2003). Stress et coping : Un modèle intégratif en psychologie de la santé. *Annales Médico-psychologiques*, 161(10), 809–815.
- (17). Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C. W., & Van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.
- (18). Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- (19). Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- (20). Molino, M., Ingusci, E., Signore, F., Manuti, A., Giancaspro, M. L., Russo, V., ... & Cortese, C. G. (2020). Wellbeing costs of technology use during Covid-19 remote

- working: An investigation using the Italian translation of the technostress creators scale. *Sustainability*, 12(15), 5911.
- (21). Montani, F., & Staglianò, R. (2022). Innovation in times of pandemic: The moderating effect of knowledge sharing on the relationship between COVID-19-induced job stress and employee innovation. *R&D Management*, 52(2), 193–205.
 - (22). Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 39–53). Wiley.
 - (23). Paillé, P., & Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4e éd.). Armand Colin.
 - (24). Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85.
 - (25). Saldaña, J. (2016). *The coding manual for qualitative researchers* (3rd ed.). Sage.
 - (26). Sangster, A., Stoner, G., & Flood, B. (2020). Insights into accounting education in a COVID-19 world. *Accounting Education*, 29(5), 431–562.
 - (27). Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* (pp. 3–25). Wiley.
 - (28). Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002). The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223–245. <https://doi.org/10.2308/bria.2002.14.1.223>
 - (29). Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta-techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information systems journal*, 29(1), 6-42.
 - (30). Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18(5), 459–482