

Article original

Citoyenneté, engagement, satisfaction et implication en contexte organisationnel

Citizenship, commitment, satisfaction and involvement in the workplace

Pascal Paillé

Département management, faculté des sciences de l'administration, pavillon Palasis-Prince, université Laval, Québec, G1K 7P4, Canada

Reçu le 24 avril 2006 ; reçu sous la forme révisée 1 décembre 2006 ; accepté le 19 mars 2007

Résumé

Une recherche sur un échantillon de 138 ingénieurs français a été réalisée pour examiner les contributions relatives de plusieurs prédicteurs (cibles multiples d'engagement, implication au travail, satisfaction au travail) sur les comportements de citoyenneté organisationnelle. L'analyse factorielle confirmatoire révèle quatre formes de citoyenneté : l'altruisme, l'entraide, le civisme et l'esprit d'équipe. Les données empiriques valident les deux hypothèses de la recherche. D'une part, une variable psychologique (engagement envers l'organisation, le groupe de travail et le supérieur, satisfaction au travail et implication au travail) contribue à la variance de plusieurs formes de citoyenneté. D'autre part, une forme de citoyenneté est influencée par un nombre réduit de variables psychologiques. Les implications théoriques et pratiques de cette recherche sont discutées.

© 2007 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

Abstract

This research was made to examine the relative contribution of several predictors (foci of commitment, job involvement, job satisfaction) on organizational citizenship behaviours using a sample of 138 French engineers. Confirmatory factor analysis on citizenship behaviours reveal four factors: altruism, helping others, civic virtue and sportsmanship. Empirical data supports both of the hypotheses. In one hand, psychological variable contribute to the variance of several forms of citizenship behaviour. In other hand, form of citizenship behaviour was influenced by few psychological variables. Theoretical and practical implications of this research are discussed.

© 2007 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

Mots clés : Comportements citoyens ; Cibles multiples d'engagement ; Implication ; Satisfaction au travail

Keywords : Citizenship behaviours; Multiple foci of commitment; Job involvement; Job satisfaction

1. Introduction

Une exigence essentielle pour qu'une organisation tende vers l'efficacité a été énoncée par Katz (1964, p. 133) en ces termes : « . . . pour qu'une organisation fonctionne efficacement, un grand nombre de ses membres doit avoir la volonté d'en faire plus que ce qui leur a été spécifié dans la prescription de leur emploi. Si le système suit à la lettre les procédures, il

s'immobilisera rapidement ». En d'autres termes, s'il est indispensable que les salariés suivent le cadre d'action formalisé par la prescription, à partir d'un certain point, il est nécessaire que chacun à son niveau, libre de toute injonction, agisse par lui-même au-delà de la prescription. Les travaux des ergonomes, des psychologues cliniciens du travail, des sociologues relatent régulièrement bon nombre de situations potentiellement dysfonctionnelles qui sont évitées par l'intervention des employés sur les processus de fabrication. Cette intervention, qui peut prendre des formes diverses, est révélatrice de conduites citoyennes. L'influence positive de la citoyenneté organisa-

Adresse e-mail : pascal.paille@mng.ulaval.ca.

tionnelle sur l'efficacité des entreprises est désormais bien cernée. Elle s'explique en grande partie par la nature même de la citoyenneté qu'Organ définit (1988, p. 4) comme un ensemble de « conduites individuelles de type discrétionnaire, non directement ou explicitement reconnues par le système formel de récompense qui contribuent au fonctionnement effectif de l'organisation ». Le fait que la citoyenneté relève d'actes volontaires et non de conduites obtenues par la contrainte nécessite de comprendre quelles sont les bases motivationnelles qui favorisent son développement en contexte organisationnel.

Plusieurs synthèses ont été publiées ces dix dernières années sur les comportements de citoyenneté organisationnelle (Lepine, 2002 ; Organ et Ryan, 1995 ; Podsakoff et al., 2000). Toutes font état d'un grand nombre de variables qui contribuent aux bases motivationnelles de la citoyenneté organisationnelle. La présente recherche se limite à trois d'entre elles : la satisfaction au travail, l'engagement des salariés et l'implication au travail. Selon Pinder (1984) elles constituent les trois variables psychologiques fondamentales qui sous-tendent les rapports d'une personne à son travail. Une littérature abondante évoque l'impact de ces variables psychologiques sur la citoyenneté. Un examen attentif des résultats établit l'existence de plusieurs carences. Premièrement, depuis le début des années 1980, la satisfaction au travail et l'engagement des salariés sont régulièrement examinés comme des déterminants alors que l'intérêt suscité par l'implication au travail est beaucoup plus récent. Ensuite, le concept de citoyenneté organisationnelle d'Organ a fait l'objet d'importantes modifications. Enfin, les travaux actuels négligent les développements récents sur l'engagement des salariés. Ces différents aspects seront approfondis plus loin. L'objectif de cet article est de contribuer à l'étude des bases motivationnelles de la citoyenneté en contexte organisationnel : (1) en associant l'implication à la satisfaction et l'engagement des salariés et ; (2) en tenant compte des évolutions conceptuelles et empiriques récentes de l'engagement des salariés et de la citoyenneté organisationnelle.

2. La citoyenneté en contexte organisationnel

La contribution d'Organ et ses collègues (Bateman et Organ, 1983 ; Smith et al., 1983 ; Organ, 1988 ; Organ, 1990) au thème de la citoyenneté en contexte organisationnel repose en premier lieu sur le développement de deux concepts : l'altruisme et la conscience professionnelle. Comme le notent Organ et al. (2006, p. 19), la conscience est parfois appelée complaisance. Par la suite, Organ (1988) a ajouté plusieurs formes de citoyenneté (par exemple : le civisme, l'esprit d'équipe). Podsakoff et MacKensie (1994) ont suggéré de retirer la conscience professionnelle des formes de citoyenneté car elle ne peut pas être considérée comme une conduite volontaire. Selon les deux chercheurs qui justifient leur positions en s'appuyant sur les résultats d'une recherche auprès de managers qui estiment que la conscience professionnelle fait normalement partie du travail attendu des employés. De plus en plus les chercheurs, qui se réfèrent à l'approche d'Organ, examinent la citoyenneté en tenant compte des différentes modifications évoquées précédemment. L'entraide, le civisme et l'esprit d'équipe sont ainsi les trois formes de citoyen-

neté le plus souvent étudiées. L'entraide entre collègues est la forme de citoyenneté la plus répandue dans la littérature. Son importance semble faire l'objet d'un consensus chez les spécialistes (Podsakoff et al., 2000 ; Chen et Francesco, 2003 ; Tepper et al., 2004 ; Van Scotter, 2000 ; Williams et Anderson, 1991). Appréciée dans son ensemble, la conduite d'entraide désigne chez une personne la volonté d'assister les membres de son organisation lorsque ceux-ci rencontrent des difficultés ponctuelles dans leur activité professionnelle. L'entraide fait référence à des formes d'assistance différente selon la nature du problème identifié. Ce faisant, le comportement d'entraide se manifeste de diverses manières. L'altruisme, la conciliation, la courtoisie sont les formes les plus étudiées. L'entraide entre collègues apparaît donc comme un comportement générique. Paradoxalement, son traitement conceptuel et les choix méthodologiques en vue de son opérationnalisation ne reflètent pas toujours le consensus évoqué plus haut. Du point de vue de la méthode, l'examen de la littérature empirique aboutit à une série de constats qui ne facilitent pas l'approche du concept. Par exemple, les chercheurs abordent fréquemment le comportement d'entraide comme un facteur latent de second ordre. Dans ce cas précis, l'altruisme et la conciliation sont agrégés dans une même dimension (par exemple : Podsakoff et al., 1997). À ce sujet, nous pouvons observer que Podsakoff et ses collègues ne font pas toujours preuves de constance dans la manière d'examiner l'entraide. Autre exemple, si la définition retenue par la plupart des chercheurs respecte sensiblement la proposition initiale d'Organ, il apparaît que le nombre des conduites entrant dans la composition du concept diffère selon les études. Cela peut être en partie expliqué par la définition du comportement d'entraide qui semble faire référence, d'une part, à des conduites centrées sur des difficultés liées aux dimensions techniques du travail, et, d'autre part, à des conduites orientées vers des actes préventifs destinés à limiter l'émergence de problèmes susceptibles de se transformer en nuisance relationnelle entre les collègues. Compte tenu de ces différentes sources de variation, il n'est pas toujours aisé de comparer les résultats de la littérature.

Le civisme détermine dans l'ensemble le degré de préoccupation et d'intérêt d'un employé pour les domaines plus généraux de l'organisation. Les vertus civiques caractérisent des actes qui visent la promotion de l'image de l'organisation, de sa réputation, de sa notoriété, etc. Elles correspondent également chez un salarié à un état d'esprit orienté vers la volonté de participer à des degrés divers et de différentes manières à la gouvernance de son entreprise.

L'esprit d'équipe enfin est défini par Organ (1990, p. 96) comme « la volonté d'une personne de ne pas se plaindre en tolérant les inconvénients et les abus inévitables générés dans l'exercice d'une activité professionnelle ». Podsakoff et al. (2000), l'esprit d'équipe permet de maintenir chez un employé, une attitude positive globale à l'égard de son organisation notamment dans le cas où il fait preuve de sacrifice en reléguant ses intérêts personnels à plan secondaire pour se conformer aux objectifs généraux.

L'influence des comportements de citoyenneté sur l'efficacité des organisations est certes une des raisons pour lesquelles ils sont appréciés et valorisés par les praticiens du management

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/895697>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/895697>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)