

L'impact de la satisfaction au travail et les opportunités D'emploi externes sur la fidélité des salariés ; Cas des Praticiens de la santé publique en Algérie.

Khelifa Hadj^a, Boularas Youcef^b

^a Université Abd elhamid ign Badis, Mostaganem, Algérie

^b Université Ahmed Ben Bella, Oran, Algérie

Résumé

Nous essayons à travers de cette étude de comprendre la nature de la fidélité des salariés à travers des notions d'ordre psychologiques relevant des attitudes au travail des individus en situation professionnelle telles que la satisfaction au travail et les opportunités d'emploi externes et leurs impact sur la fidélité des salariés. Au total 250 questionnaires ont été administrés auprès du personnel médical et paramédical des établissements de la santé publique en Algérie.

Les résultats de cette recherche nous ont permis de mettre une évidence que la satisfaction au travail influe négativement la fidélité des individus (l'intention de départ) à l'égard de leurs établissements, et que cette relation est peu modérée par la perception des opportunités d'emploi externes.

Cependant, plus une personne est satisfaite dans son emploi et engagée vers son établissement, moins elle a l'intention de la quitter.

Mots clés : Attitudes, satisfaction au travail, intention de départ, fidélisation, fidélité, opportunités d'emploi externes, personnel médical, personnel paramédical, santé publique.

Abstract

We are trying through this study to understand the nature of employee loyalty through notions of order under psychological work attitudes of people in professional situations such as job satisfaction and external job opportunities and their influence on employee loyalty. In total, 250 questionnaires were administered to the medical and paramedical staff in institutions of public health in Algeria. The results of this research have allowed us to put an evidence that job satisfaction negatively affects the loyalty of individuals (the original intent) with respect to their institutions, this relationship is moderated somewhat by the perception of external employment opportunities. However, more people are satisfied in their jobs and committed to its establishment, least she intended to leave.

Keys words : Attitudes, Job satisfaction, Original intent, Loyalty, loyalty, External employment opportunities, Medical staff, Paramedics, Public health

1. Introduction

La fidélisation s'est imposée depuis de nombreuses années dans la gestion des ressources humaines des entreprises. Les directeurs des ressources humaines ont compris qu'un salarié qualifié et compétent constitue un capital humain spécifique et offre un avantage concurrentiel pour l'entreprise qui l'emploie.¹ La fidélisation est un facteur de performance du moment où elle permet d'éviter la perte de compétence, de savoir et de savoir-faire. Cependant grand nombre de dirigeants sous-estiment cet avantage et n'investissent pas dans le développement de ce capital humain, leurs salariés sont considérés comme un moyen de production générant plus de charge qu'ils en produisent.² Ils continuent de leur confier des postes contraignants et inintéressants sans se préoccuper de leurs attentes et besoins. Seule la satisfaction des clients prime et il suffira de remplacer le salarié au moindre signe de faiblesse qu'il manifesterait.³ Cette pratique de la gestion des ressources humaines entraînera une baisse de productivité, un taux élevé de turn-over, des accidents du travail, et de l'absentéisme.⁴

Pour étudier le phénomène de la pénurie des professionnels que connaît la santé publique en Algérie, nous avons opté d'aborder le problème à travers le concept des attitudes au travail (la satisfaction au travail et les opportunités d'emploi externes) et leurs relations avec le contraire de l'intention de quitter à savoir la fidélité. La pertinence de ces concepts s'est imposée dans les milieux scientifiques et professionnels principalement en raison du fait qu'ils présentent des liens empiriques démontrés et affirmés par plusieurs études : telles que Griffith, R.W, Steel ;⁵ Lee, T.N. & Mowday, R.T⁶ ; Pascal Paille⁷ et Didier Mottay.⁸

Il en résulte donc, que notre question principale de recherche serait :

Qu'elle est l'impact de la satisfaction au travail et les opportunités d'emplois externes sur les intentions des salariés à rester dans leurs établissements dans un contexte Algérien, appliqué aux praticiens de la santé publique ?

1.1. La démarche méthodologique

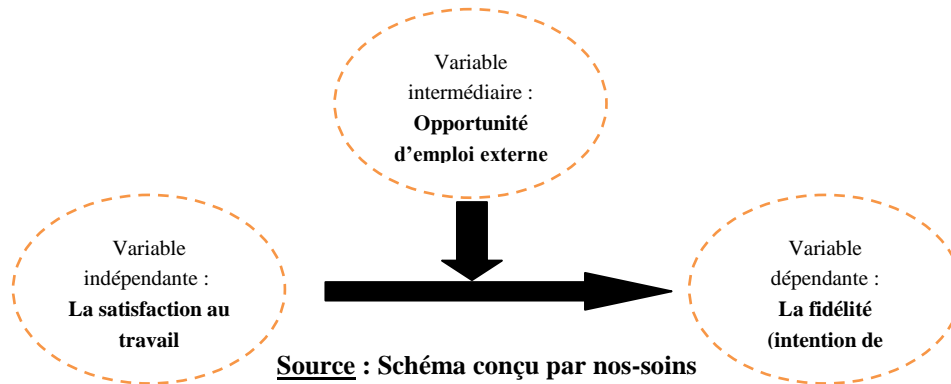
Figure N° 1 : la démarche méthodologique



Source : schéma conçu par nos soins.

1.2. Le modèle de l'étude

Figure N° 2 : le modèle de recherche



2. La revue de littérature

2.1 Définition de la fidélisation

Selon Peretti, « *Le dispositif de fidélisation des salariés est l'ensemble des mesures permettant de réduire les départs volontaires des salariés.* ».⁹

Pour Paillé, « *la fidélisation amène l'entreprise à mobiliser des dispositifs de management pour obtenir la fidélité de ses salariés.* ».¹⁰

Ces définitions nous permettent de saisir que les entreprises doivent agir sur les départs volontaires de leurs collaborateurs en mettant en œuvre un ensemble de moyens et de ressources pour obtenir leur fidélité. Mais fidéliser des salariés demeure un enjeu important auquel de nombreuses entreprises consacrent une part non négligeable de leurs ressources.¹¹

2.2 Satisfaction au travail et départ volontaire

Les modèles étudiant le turnover ou l'intention de départ ont intégré depuis longtemps la satisfaction des salariés envers leur emploi comme une variable importante dans la prédiction des comportements au travail.¹²

L'intention de départ volontaire est généralement considérée comme une des conséquences négatives majeures des attitudes au travail, telles l'insatisfaction au travail selon Arnold¹³, et Neveu¹⁴. Ainsi, d'après March et Simon :¹⁵ les « *facteurs qui agissent sur l'attraction ressentie de quitter l'organisation* » suppose que « *plus grande est pour un individu sa satisfaction à l'égard du travail, plus faible sera l'attraction ressentie d'un changement* ». De son côté, Price¹⁶ explique que la satisfaction au travail est un indicateur du degré d'orientation attitudinale positive par rapport au fait de rester avec son employeur. Cependant, les études empiriques réalisées sur les liens entre satisfaction au travail et l'intention de départ volontaire de l'entreprise, mettent en évidence le plus souvent un lien direct et négatif selon Price,¹⁷ Larwood.¹⁸

2.3 Les opportunités d'emploi externes, un modérateur externe de la relation entre satisfaction et intention de départ volontaire

Les opportunités d'emplois externes jouent un rôle important dans la prise de décision des salariés à vouloir quitter leurs entreprises¹⁹. Elles représentent la perception des salariés de la situation du marché du travail et leur chance de pouvoir changer d'emploi. Chaque salarié évalue donc la convenance de ces opportunités d'emploi

avec ses projets professionnels. Plusieurs recherches mettent en évidence que le plein emploi influence positivement les intentions des départs volontaires, tandis qu'une augmentation de taux de chômage affecte négativement ces derniers²⁰, de même pour Mobley²¹. Cependant Price²² considère que la variable opportunité d'emploi externes modère la relation satisfaction / intention de départ. Alors que Neveu²³ stipule qu'elle mesure l'impact exercé par l'environnement économique extérieur sur le processus d'intention de départ.

Toutefois, les recherches ont montré que le risque de départ est principalement réduit par la dimension affective, alors que les autres y contribuent mais de manière moins marquée²⁴. Notons aussi que peu de travaux ont porté sur les autres dimensions, particulièrement dans le secteur public²⁵.

Constats :

- La satisfaction présente **un lien direct et négatif** avec l'intention de départ.
- La variable opportunité d'emploi externes **modère la relation satisfaction / intention de départ.**

3. Cadre méthodologique :

L'étape suivante consiste à présenter notre échantillon de recherche suivant la population retenue pour notre étude.

3.1 La population étudiée

Parmi les effectifs de la santé publique, nous avons opté pour le choix de personnel médical et paramédical du secteur public. Afin de garantir une représentativité fiable de l'échantillon d'étude nous avons pris en considération l'ensemble des caractéristiques constituant notre population : La diversité selon l'âge, le sexe, l'ancienneté ainsi que toutes les catégories socioprofessionnelles.

3.2 Caractéristiques de l'échantillon de l'étude

La population à étudier concerne les patriciens de la santé publique exerçant dans le chef lieu de la wilaya de Mostaganem (commune de Mostaganem et ses périphéries). Sont exclus de cette étude tous les autres métiers relevant du corps médical (le personnel administratif proprement dit, les gardiens, les préposées au nettoyage, les chauffeurs, toutes les catégories de stagiaires, les internes, etc.), ainsi que tous les effectifs des autres communes et le personnel en congés de détente ou de maladie. Notre enquête nous a permis de recenser un nombre de **14** établissements de santé répartis à travers la commune de Mostaganem : voir tableau N° 1 ci-dessous :

Tableau N° 1 : Établissements de santé

Établissements de santé	Nombre
Hôpital CHU	1
Hôpital d'urgences	1
Hôpital psychiatrique	1
Laboratoire d'analyse	2
Polyclinique	2
Centre de santé maternité	3
Salle des soins	3
Centre de phtisiologie	1
Total	14

Source : Tableau conçu par nos-soins

3.3 Présentation des instruments de mesure de satisfaction au travail

Dans la littérature les instruments de mesure font références aux échelles élaborées par les chercheurs et présentées sous forme de questionnaire. Les premières recherches sur ces questions datent des années 50, déjà dans les travaux de **March** et **Simon**²⁶ figurait la question de la satisfaction des salaires à l'égard de leur emploi et son influence sur le départ volontaire. En s'appuyant sur les travaux de **Katz** et **alii**²⁷, **Mann** et **Baumgartel**²⁸, **Morse**²⁹; **March** et **Simon**³⁰ formulent le postulat suivant : la variable déterminante pour le départ d'un salarié est sa satisfaction à l'égard de son travail: «*plus grande est pour un individu sa satisfaction à l'égard du travail, plus faible sera l'attraction ressentie d'un changement*». Par la suite des développements sont intervenus : les travaux de **Locke**³¹, **WEINER N.**³², **RUST RT**³³, **RABIN B.R**³⁴, **ROUSSEL P.**³⁵

Les études actuelles ne modifient pas les supports mais opèrent par quelques adaptations c'est le cas par exemple des recherches sur la satisfaction menée par **Mottay D.**³⁶ **Paillé P.**³⁷ Pour ce qui concerne notre recherche, nous nous proposons d'utiliser ce cadre de références dans le contexte Algérien, les investigations bibliographiques que nous avons effectués montrent, qu'à priori, il n'y a pas de travaux sur cette question.

3.4 Mesure de la satisfaction au travail

La satisfaction au travail a fait l'objet de nombreuses études. Afin d'évaluer le degré de la satisfaction des ressources humaines, plusieurs outils ont été développés : des questionnaires ont été élaborés pour saisir les perceptions des individus envers leur emploi. A cet effet des recherches ont été menées sur la satisfaction au travail couvrant l'ensemble des aspects de l'emploi se rapportant aux différents sentiments qu'éprouve l'individu envers son emploi.

Selon **Locke**³⁸, « un emploi n'est pas une entité mais une interconnexion de tâches, de rôles, de responsabilités, d'interactions, d'encouragements, et de récompense.

Ainsi une connaissance approfondie des attitudes au travail exige que l'emploi soit analysé en fonction des éléments qui le constitue ». De ce constat nous retenons que : La satisfaction peut être mesurée par la somme des sentiments de satisfaction éprouvés par l'individu vis-à-vis de différentes composantes.

Pour **Locke** la satisfaction est la conséquence de la comparaison entre deux types de perceptions relatives aux différents aspects de l'emploi³⁹ : « *c'est le degré d'écart perçu par une personne entre ce que devrait être chaque aspect de son travail et ce qu'il est effectivement, en fonction de sa propre évaluation* »⁴⁰. Il paraît ainsi pertinent de comprendre et de distinguer ces aspects de l'emploi qui déterminent la satisfaction des individus en situation professionnelle. Cependant, il s'agit pour nous d'énumérer quelques échelles de mesures les plus utilisées dans les recherches en gestion des ressources humaines ou en psychologie du travail. Ces échelles servent à évaluer les facettes de la satisfaction au travail.

Pour cerner et identifier ces caractéristiques de l'emploi, différents travaux de recherches ont été réalisés. Parmi ces travaux on peut citer:

a. **L'échelle de HENEMAN**⁴¹ : qui échelle comporte 3 facettes de l'emploi:

Les règles organisationnelles et les pratiques managériales : par exemple, le statut, la rémunération, et les promotions, etc. ;

- les relations interpersonnelles : entre collègues, ou supérieurs hiérarchiques ;
- l'aspect travail proprement dit.*

b. **Le questionnaire de JDI**

(**Job Descriptive Index**) élaboré par **Smith**⁴² à 5. Celui-ci comprend cinq facettes :

Travail (tache / activité), la rémunération, la promotion, les supérieurs et les collègues.

c. **Le Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)** comprenant 20 facettes de l'emploi;⁴³

d. **Le Need**⁴⁴ **Satisfaction Questionnaire** concernant cinq aspects de l'emploi;

e. Le **Job Diagnostic Survey (JDS)** utilisées pour cinq facettes **Hackman**⁴⁵ ;

Parmi les travaux suscités identifiant les aspects de l'emploi à prendre en considération pour évaluer la satisfaction au travail, nous avons opté pour le **Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ**⁴⁶ pour mesurer les différentes facettes de l'emploi traduit en version française, adapté et validé par Roussel⁴⁷. La validité de la fiabilité de l'échelle de mesure de **MSQ** ou de fidélité (**Alpha de Cronbach est de = 0,91**).

Le **MSQ** est l'échelle la plus utilisée dans les recherches. Il est apprécié pour ses qualités de validité interne et externe. : **Paillé**⁴⁸, **Didier Mottay**⁴⁹, **Meyssonnier**⁵⁰, **Mignonac**⁵¹ etc ;

- Le **MSQ** par sa version courte à **20 items** prend en compte le plus grand nombre de facettes de l'emploi parmi les échelles que nous avons citées.
- Le **MSQ** adopte une échelle de mesure à cinq modalités de réponse de type insatisfait-satisfait qui nous paraît très flexible par rapport aux autres questionnaires.

Nous faisons une légère adaptation du **MSQ** :

- en retirant l'item (A) qui nous semble inadéquat avec notre objectif de recherche.
- nous adaptons l'**item 2** (des conditions de travail) à : « des conditions et des moyens de travail mis à votre disposition pour l'accomplissement de vos missions ».
- nous proposons l'**item 7** : « de la manière dont vos problèmes et contraintes en rapport à vos fonctions sont pris en charge par les responsables de la santé publique ».

Le **MSQ** dans sa version longue à 100 items a été critiqué à cause des questions jugées redondantes, mais malgré ça le **MSQ** reste l'un des questionnaires le plus usité dans les recherches. Afin de limiter l'effet de halo sur les énoncés mesurant un même concept qui peuvent influencer sur les réponses des répondants, nous avons eu recours à mélanger l'ordre des questions d'une manière aléatoire à l'intérieur de deux groupes de variables : les variables indépendantes (satisfaction au travail, opportunités d'emploi externe), la variable dépendante (intention de départ volontaire). Toutefois, nous avons maintenu la distinction des deux groupes de variables qui permet aux personnes interrogées de répondre à la fois aux questions liées aux variables indépendantes et aux variables dépendantes. L'échelle de

4 Résultats

4.1 L'analyse statistique descriptive

Cette partie consiste à présenter les principaux traitements des données issus de la collecte des informations recueillies de notre enquête sur le terrain. Par la suite, nous allons aborder les analyses statistiques proprement dits. Dans un premier temps, nous avons dressé des tableaux par répartition de notre échantillon selon les critères sociodémographiques et socioprofessionnels (par : sexe, âge, ancienneté, spécialité etc.) ; et dans un second temps, nous présentons l'analyse de la fiabilité et également les statistiques descriptives de nos variables dépendantes, indépendantes et modératrices. La moyenne et l'écart type pour chaque variable seront déterminés. Le calcul de la moyenne sert à mesurer la tendance centrale alors que celui de l'écart type nous indique le caractère de dispersion des données autour de cette moyenne pour chacune des variables.

Sur les **250** questionnaires distribués, on a retenu un nombre de **108** questionnaires exploitables soit un taux de réponse réel de **43 %**.

Les premières données exploitables sont résumées comme suit :

Tableau N° 2 : Présentation des réponses

Nombre de Questionnaire distribué (1)	Nombre de questionnaire retourné (2)	Taux de retour % (3) = (2 / 1)	Nombre de questionnaire rejeté (3)	Nombre de questionnaire exploitable (5) = (2-3)	Taux des réponses % (6) = (5 / (1))
250	119	48	11	108	43

Source : Tableau conçu par nos soins à partir des questionnaires distribués

L'échantillon de recherche est constitué de **39 %** de sexe masculin et de **61 %** de sexe féminin.

a. Répartition pas le sexe

Le dépouillement des données recueillies fait ressortir que notre échantillon est constitué essentiellement de : 42 hommes soit **39 %** de la population globale et de 66 femmes représentant un taux de **61 %**. Cela s'explique par le fait que la population féminine occupe une place importante dans le secteur médical partout dans le monde (voir **tableau 3**).

Tableau N° 3 : Répartition de la population selon le sexe :

<i>Nombre de la population</i>	<i>Nombre de la population masculine</i>	<i>Taux %</i>	<i>Nombre de la population féminine</i>	<i>Taux %</i>
108	42	39	66	61

Source : Tableau conçu par nos soins à partir des questionnaires distribués

b. Répartition par corps médical et selon le sexe

i. Population masculine

Notre échantillon est constitué de **24 %** de personnel médical et de **76 %** de personnel paramédical du sexe masculin (**Tableau 4**).

Tableau 4 : Répartition de la population masculine par corps médical

<i>Nombre de la population masculine</i>	<i>Nombre de personnel médical</i>	<i>Taux %</i>	<i>Nombre de personnel paramédical</i>	<i>Taux %</i>
42	10	24	32	76

Source : Tableau conçu par nos soins à partir des questionnaires distribués

ii. Population féminine

En ce qui concerne la population de sexe féminin, le taux de l'effectif médical est de **26%** contre **74%** pour celui des paramédicaux (voir **tableau 5**).

Tableau 5 : Répartition de la population féminine par corps médical

<i>Nombre de la population féminine</i>	<i>Nombre de personnel médical</i>	<i>Taux %</i>	<i>Nombre de personnel paramédical</i>	<i>Taux %</i>
66	17	26	49	74

Source : Tableau conçu par nos soins à partir des questionnaires distribués

c. Répartition par catégorie socioprofessionnelle :

Le **tableau 6** fait ressortir que le personnel médical de sexe masculin est constitué de **60%** de médecins généralistes et **40%** de spécialistes. Quant au personnel paramédical le taux pour les ATS (agents techniques de la santé) est de **25%**, celui des TS (techniciens de santé) est de **6%** et enfin les TSS (les techniciens supérieurs de santé) représentent **69%** de l'effectif paramédical.

Tableau 6 : Répartition de la population masculine par catégorie socioprofessionnelle

Nombre de la population masculine	Nombre de personnel médical		Taux %	Nombre de personnel paramédical		Taux %
	Généralistes	6	60	ATS	8	25
	Spécialistes	4	40	TS	2	6
				TSS	22	69
42		10	100		32	100

Source : Tableau conçu par nos soins à partir des questionnaires distribués

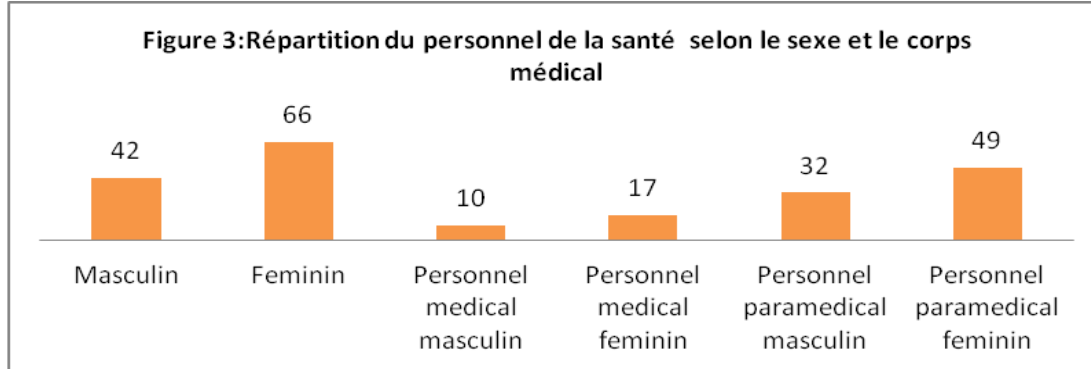
Le **tableau 7** ci-dessous, nous indique la répartition de la population féminine selon la catégorie socioprofessionnelle : On remarque que le personnel médical féminin est composé de **9%** de médecins généralistes et **8%** de spécialistes. Les taux constituant le personnel paramédical : les ATS, les TS et les TSS sont respectivement de **8%**, **10%** et **82%**.

Tableau 7 : Répartition de la population féminine par catégorie socioprofessionnelle

Nombre de la population masculine	Nombre de personnel médical		Taux %	Nombre de personnel paramédical		Taux %
	Généralistes	9	53	ATS	4	8
	Spécialistes	8	47	TS	5	10
				TSS	40	82
66		17	100		49	100

Source : Tableau conçu par nos soins à partir des questionnaires distribués

Les proportions de personnel médical et paramédical selon le sexe et le corps médical sont résumées dans la **figure 3** ci-dessous :



Source : Par nos-soins à partir des données statistiques

4.2 L'analyse de fiabilité

La littérature exige le recours aux tests de la fiabilité des échelles de mesures utilisées lors des enquêtes de terrain. Il s'agit pour nous de décrire en bref les principales techniques servant à tester la fiabilité des instruments de mesure utilisés par les chercheurs en psychologie ou en sciences de gestions⁵² :

La technique du test / retest : Cette technique consiste à ré administrer un même questionnaire une deuxième fois auprès d'une même population. Elle permet de s'assurer de la cohérence et de la fiabilité des réponses données par les personnes interrogées en les comparant avec celles issues de premier

questionnaire. L'objectif étant bien sûr de mesurer la sensibilité de l'instrument de mesure aux changements d'humeur et/ou d'opinion des individus. Pour nous, il serait très difficile de recourir à ce type de techniques vu le nombre de questionnaires distribués et le nombre des items très important constituant ces derniers.

☑ **La technique des deux moitiés** : Elle consiste à administrer les questionnaires auprès de deux sous-ensembles issus de la population globale et de tester la similitude des réponses des deux composantes. Cette technique nous paraît inappropriée pour notre recherche, de fait que notre population est composée d'un ensemble d'individus appartenant à des catégories socioprofessionnelles très variées. Par conséquent, il serait très difficile pour nous de réunir deux sous-échantillons représentatifs pour tester la fiabilité de nos instruments de mesure.

☑ **La technique des formes alternatives** : Il s'agit ici d'utiliser un ensemble d'énoncés pour étudier un phénomène. Cette technique consiste à répartir des items sous formes de questionnaires pour évaluer les différentes facettes du phénomène étudié. Pour mesurer la fidélité des différents énoncés, nous avons eu recours à utiliser un indicateur de fiabilité entre les items (ou inter items) d'une même échelle. La fidélité d'une échelle est appelée fiabilité de cohérence interne⁵³ et parfois consistance interne (**Internal consistency reliability**). L'instrument de mesure le plus répandu pour ce type de test est le coefficient alpha de Cronbach ou coefficient⁵⁴ α . La formule générale du coefficient α proposé par Cronbach est :

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Où n est le nombre d'items i de l'échelle, V_t la variance du score de l'échelle et V_i la variance d'un item i .

L'alpha de Cronbach indique la variance du score total de l'échelle due à tous les facteurs communs des items⁵⁵. Selon **Pedhazur et Pedhazur Schmelkin (1991)**⁵⁶, l'alpha nous informe sur la part de la variance du score total de l'échelle qui est fiable. Il permet de vérifier la cohérence de chaque item avec l'ensemble des autres énoncés de l'échelle en limitant les erreurs aléatoires. L'instrument de mesure est dit consistant ou fiable lorsque ce dernier nous permet de voir si les personnes interrogées sont cohérentes dans leurs réponses.

Il existe différentes interprétations du coefficient alpha⁵⁷. En ce qui nous concerne, nous nous appuyons sur les déductions de **Roussel**⁵⁸ pour son choix à suivre la norme indiquée par **Nunnally**⁵⁹. Qui est celle de retenir un coefficient d'une valeur de **0,70** est jugée acceptable. Plus la valeur de l'alpha se rapproche de 1, plus la cohérence interne de l'échelle (donc la fiabilité) est forte⁶⁰.

Afin de vérifier la cohérence interne des échelles nous avons eu recours à l'utilisation du coefficient de l'alpha de Cronbach. L'indicateur alpha de Cronbach sera utilisé pour déterminer l'homogénéité des réponses énoncées par les répondants. Le résultat se présente sous la forme d'un nombre entre 0 et 1. Plus le coefficient se rapproche de 1, plus l'instrument de mesure a une bonne cohérence interne et est fidèle. Cependant, nous allons évaluer la fiabilité de cohérence interne pour chaque instrument de mesure à part :

4.3 La fiabilité de l'échelle de satisfaction au travail : MSQ (Minnesota satisfaction questionnaire)

La fiabilité de cohérence interne pour chaque item étant mesurée. **Le tableau 8** nous indique la moyenne pour chaque item et l'écart type, il nous permet de retenir que malgré une faible corrélation entre les items avec le score de l'échelle, tous les items partagent une notion commune entre eux. De fait, l'échelle de mesure garde sa fiabilité interne si on élimine les items un par un, le coefficient alpha pour chaque item étant excellent, il varie entre **0.91** et **0.92**.

Tableau 8 : Statistiques par Item

Items	Moyenne	Ecart-type	Fréquences	Corrélation entre l'item et le score de l'échelle N = 108	Coefficient alpha si l'item est éliminé N = 108
Item1	3,037037	1,310817	108	0,9157	0,9157
Item2	1,953704	1,017458	108	0,0929	0,9260
Item3	2,629630	0,962790	108	0,2510	0,9232
Item4	2,768519	1,164959	108	-0,0796	0,9301
Item5	3,148148	1,166630	108	0,6408	0,9163
Item6	3,185185	1,276298	108	0,6486	0,9159
Item7	3,101852	1,373581	108	0,6912	0,9149
Item8	3,046296	1,306949	108	0,6402	0,9161
Item9	3,240741	1,190856	108	0,6287	0,9165
Item10	3,555556	1,299413	108	0,6860	0,9151
Item11	3,435185	1,262494	108	0,6691	0,9155
Item12	3,212963	1,290156	108	0,6449	0,9160
Item13	2,657407	1,441456	108	0,7283	0,9139
Item14	3,166667	1,264172	108	0,6739	0,9154
Item15	3,083333	1,223791	108	0,6424	0,9162
Item16	3,333333	1,311345	108	0,7557	0,9135
Item17	3,064815	1,341454	108	0,6324	0,9163
Item18	3,416667	1,312236	108	0,4946	0,9194
Item19	3,148148	1,426156	108	0,7121	0,9143
Item20	3,277778	1,399822	108	0,6805	0,9151

Source : les outputs de SPSS. V.20

Le **tableau 9** indique le degré de fiabilité de l'échelle du **MSQ** mesuré par le coefficient alpha de Cronbach. Sa valeur est de **0,9212**. Cette valeur dépassant les **0,80** est jugée très satisfaisantes⁶¹, les recherches antérieures menées par **Palmero Sandra**⁶² et **Gallois Isabelle**⁶³ ont révélé des valeurs respectives pour l'**alpha de Cronbach** de **0,86** et **0,836** tandis que pour **Pailé**⁶⁴ elle est de **0,79**.

Pour ce qui concerne le calcul de la moyenne pour chaque item et les autres analyses statistiques, nous avons eu recours à l'utilisation au logiciel **SPSS V.20**.

Tableau 9. Statistiques de l'échelle du MSQ et Coefficient de Fiabilité alpha de Cronbach

Nombre d'items	Fréquences de calcul pour le coefficient alpha	Score moyen	Ecart-type des scores	Coefficient alpha de cronbach
20	108	61,2778	16,1684	0,9212

Source : les outputs de SPSS. V.20

L'alpha de Cronbach de l'échelle de mesure de la satisfaction au travail s'élève à **0,9212**, ce qui est un très bon score. La cohérence interne de l'échelle est donc bien vérifiée.

4.4 L'intention de départ volontaire :

Le **tableau 10** présente la fiabilité et la cohérence interne entre tous les items de l'échelle de mesure de l'intention de départ (**fidélité**). Nous indique la moyenne pour chaque item et l'écart type. De fait, l'échelle de mesure garde sa fiabilité interne si on élimine les items un par un, le coefficient alpha pour chaque item étant bon, il varie entre **0.60** et **0.76**.

Tableau 10 : Statistiques par Item

Items	Moyenne	Ecart-type	Fréquences	Corrélation entre l'item et le score de l'échelle N = 108	Coefficient alpha si l'item est éliminé N = 108
Départ 1	3,35185185	1,29206648	108	0,3935	0,7569
Départ 2	3,51851852	1,43051838	108	0,3826	0,7679
Départ 3	3,05555556	1,53971313	108	0,706	0,5778
Départ 4	3,13888889	1,46267156	108	0,6969	0,5882

Source : les outputs de SPSS. V.20

Le **tableau 11** indique le degré de fiabilité de l'échelle et le coefficient alpha de Cronbach. Sa valeur est de **0,7438**.

Tableau 11 : Statistiques de l'échelle de l'intention de départ volontaire et Coefficient de Fiabilité alpha de Cronbach

Nombre d'items	Fréquences de calcul pour le coefficient alpha	Score moyen	Ecart-type des scores	Coefficient alpha de cronbach
4	108	13,0648	4,3131	0,7438

Source : les outputs de SPSS. V.20

L'alpha de Cronbach de l'échelle de mesure de l'intention de départ volontaire s'élève à **0,7438**, ce qui est un très bon score. La cohérence interne de l'échelle est donc bien vérifiée. Dans la littérature les valeurs de fiabilité de l'intention de départ se répartissent entre **0,82** pour **cohen**⁶⁵ et pour **Paillé**⁶⁶, elle est de **0,78**.

4.5 Les opportunités d'emploi externes

Le **tableau 12** présente la fiabilité et la cohérence interne entre tous les items de l'échelle de mesure des opportunités d'emploi externes. Nous indique la moyenne pour chaque item et l'écart type. De fait, l'échelle de mesure garde sa fiabilité interne si on élimine les items un par un, le coefficient alpha pour chaque item étant excellent, il varie entre **0.61** et **0.83**.

Tableau 12 : Statistiques par Item

Items	Moyenne	Ecart-type	Fréquences	Corrélation entre l'item et le score de l'échelle N = 108	Coefficient alpha si l'item est éliminé N = 108
Opportunité 1	3,17592593	1,36600039	108	0,6463	0,7723
Opportunité 2	3,42592593	1,46104369	108	0,7879	0,619
Opportunité 3	3,61111111	1,37964734	108	0,5861	0,8302

Source : les outputs de SPSS. V.20

Le **tableau 13** indique le degré de fiabilité de l'échelle et le coefficient alpha de Cronbach. Sa valeur est de **0,8173**. Pour ce qui est de la littérature et selon **Meysonnier**⁶⁷ l'alpha de Cronbach est de **0,77**.

Tableau 13: Statistiques de l'échelle des opportunités d'emplois et Coefficient de Fiabilité alpha de Cronbach

Nombre d'items	Fréquences de calcul pour le coefficient alpha	Score moyen	Ecart-type des scores	Coefficient alpha de cronbach
3	108	10,2130	3,6018	0,8173

Source : les outputs de SPSS. V.20

L'*alpha de Cronbach* de l'échelle de mesure de des opportunités d'emplois à **0,8173**, ce qui est un très bon score. La cohérence interne de l'échelle est donc bien vérifiée. Les analyses de la fiabilité des échelles mesurant les variables à l'étude s'avèrent tout à fait acceptables quant à leur cohérence interne.

4.6 Evaluation de degré de la satisfaction au travail et de l'intention de départ volontaire

a. L'évaluation de la satisfaction au travail

L'évaluation de la satisfaction du personnel médical et paramédical de la santé publique consiste à déterminer et apprécier le degré de satisfaction du personnel au niveau de leurs établissements. Le **tableau n° 14** montre le degré de satisfaction et de l'insatisfaction en pourcentage (%) du personnel pour chaque item. Chaque item étant considéré comme une variable indépendante ou (explicative). Pour évaluer chacun des 20 items une échelle de scores a été adoptée.

Tableau n° 14 -Résultats du questionnaire MSQ adapté au contexte de l'étude

Intitulé des items	Insatisfait	Neutre	Satisfait
1. De vos possibilités d'avancement	37 %	13 %	50 %
2. Des conditions et des moyens de travail mis à votre disposition pour l'accomplissement de vos missions.	79 %	10 %	11 %
3. Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps.	39 %	47 %	14 %
4. De votre importance aux yeux des autres.	46 %	21 %	32 %
5. De la manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains).	29 %	16 %	56 %
6. De la compétence de votre supérieur dans les prises de décision (compétences techniques).	33 %	13 %	54 %
7. De la manière dont vos problèmes et contraintes en rapport à vos fonctions sont pris en charge par les responsables de la santé publique.	33 %	18 %	49 %
8. Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience.	34 %	19 %	46 %
9. De la stabilité de votre emploi.	31 %	15 %	55 %
10. Des possibilités d'aider les gens dans votre établissement.	24 %	7 %	69 %
11. Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités.	27 %	9 %	64 %
12. De la manière dont les règles et les procédures internes de l'établissement sont mises en application.	28 %	25 %	47 %
13. De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites.	56 %	10 %	33 %
14. Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative.	33 %	14 %	53 %
15. Des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail.	34 %	23 %	43 %
16. Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail.	29 %	13 %	58 %
17. Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi.	39 %	10 %	51 %
18. De la manière dont vos collègues s'entendent entre eux.	27 %	12 %	61 %
19. Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail.	34 %	16 %	50 %
20. Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre	32 %	12 %	56%

travail.			
----------	--	--	--

Source : Tableau conçu par nos-soins à partir des questionnaires distribués

Ces résultats nous permettent de dégager les analyses suivantes par item :

L'item 1. Le premier item portant sur les possibilités d'avancement indique un taux de **37%** des répondants manifestant une insatisfaction contre **50 %** qui ressentent de la satisfaction ceci peut s'expliquer par la présence au sein des établissements de la santé publique d'un plan de carrière bien adapté à leur situation professionnelle qui leur permet d'évoluer et progresser en statut. Les pouvoirs publics peuvent prendre en considération ce fait et élargir son champ d'application à l'ensemble des catégories socioprofessionnelles et qui aura pour objectif de maintenir en place leurs personnels de santé.

L'item 2. L'étude montre que **79%** de l'effectif sont insatisfaits quant aux conditions et des moyens de travail mis à leur disposition pour l'accomplissement de leurs missions contre **11%** seulement se déclarent satisfaits.

L'item 3. **14%** des travailleurs déclarent être satisfaits quant à leurs possibilités de faire des choses différentes de temps en temps contre **39%** qui prouvent de l'insatisfaction ; alors que la majorité soit **47%** sont neutres. Cependant, nous pouvons déduire que ce résultat est dû essentiellement à la spécificité de travail lié à la pratique de la fonction de médecine qui est dicté et soumise à des règles et des normes exigées par la profession pour le bien être des patients.

L'item 4. Un taux de **32%** de personnels satisfaits est attribué à l'importance de travailleurs aux yeux des autres, par contre **46%** des répondants sont insatisfaits. Cette attitude est souvent liée à la méconnaissance de la pénibilité et la responsabilité qui pèsent lourdement sur les praticiens de la santé dans l'exercice de leurs fonctions.

L'item 5. Cet item est marqué par **56%** de personnels interrogés sont satisfaits de la manière dont leurs supérieurs les dirigent (rapport humains) contre **29%** se disent insatisfaits. Ceci s'explique que la plupart des responsables sont issus de la catégorie des praticiens de la santé qui s'adaptent bien à la gestion administrative et connaissent parfaitement les problèmes courants que rencontrent leurs collègues de travail.

L'item 6. Le personnel interrogé pour cet item manifeste de la satisfaction totale de la compétence technique que possèdent leurs supérieurs hiérarchiques dans la prise de décision soit **56%**. Cette attitude renforce bien notre analyse pour l'item précédent.

L'item 7. **33%** sont insatisfaits de la manière dont les problèmes et contraintes en rapport à leurs fonctions sont pris en charge par les responsables de la santé publique. Par contre **49%** sont satisfaits, alors que **18%** d'eux sont neutres. Ces résultats nous montrent évidemment que le personnel médical et paramédical ont beaucoup de problèmes et de contraintes qui ne sont pas malheureusement bien cernés par les responsables de la santé publique, d'où la sensation de malaise et de mal être de ces derniers.

L'item 8. **46%** des répondants manifestent de la satisfaction à l'égard de leurs possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à leurs consciences contre **34 %** déclarent être insatisfaits. Cela est lié à la pratique de la médecine qui revêt un caractère humanitaire et qui donnent aux praticiens toute la latitude d'exercer librement leur noble métier.

L'item 9. La réponse à cet item et relatif à la stabilité de l'emploi est de **55 %** des répondants déclarent leurs satisfaction contre **31%** d'insatisfaits. Cette stabilité est liée à la particularité qu'offre le secteur public en matière de préservation de l'emploi pour les praticiens de la santé qui sont à l'abri contre toute compression d'effectif ou autres par les textes réglementaires.

L'item 10. Presque **70%** des travailleurs manifestent un degré de satisfaction pour leur possibilité d'aider les gens dans leurs établissements. Cette tendance attitudinale de la part des praticiens de la santé reconforte notre

position d'avoir déclaré dans ce qui précède et surtout pour l'item 8 le rôle humanitaire que jouent ces derniers en portant assistance soins et suivi médical pour les malades.

L'item 11. La plupart des médecins et infirmiers ont la possibilité d'utiliser toutes leurs capacités pour exercer leur métier, ils sont **64%** contre **27%** se déclarant insatisfaits.

L'item 12. **47%** des répondants se disent satisfaits de l'application des règles et des procédures internes avec **28%** d'insatisfaits. Ces résultats nous indiquent la rigidité des procédures édictées par la pratique de la médecine en matières de respect d'hygiène et de sécurité pour le bien être et la bonne prise en charge des patients.

L'item 13. Presque plus de la moitié des effectifs de personnel concerné par notre étude soit plus de **56%** manifestent une entière insatisfaction pour le salaire perçu par rapport à l'importance du travail qu'ils réalisent, ils sont **33%** à être satisfaits de leurs salaires. La rémunération perçue par ces praticiens est loin d'être attractive comparativement à celle offerte par le secteur privé.

L'item 14. Pour cet item, il est à constater que le personnel médical et paramédical de la santé publique ont une certaine autonomie quant à leurs possibilités de prendre des décisions de leur propre initiative, alors ils sont **53%** des satisfaits contre **34%** déclarant être insatisfaits ; ceci étant généralement due à ce que les répondants face à des problèmes ou à des contraintes sont forcés de prendre des initiatives pour les résoudre, car ils n'ont pas d'autres alternatives à cause de manque de moyens ; cela va dans le même sens que le l'item 2 relatifs aux conditions et moyens de travail et que seulement **11%** en sont satisfaits.

L'item 15. Il est tout à fait évident que le travail des praticiens de la santé est pénible et ennuyeux, de ce fait ils sont **43%** à être satisfaits de rester occupés tout le temps au cours de la journée de travail par rapport à **34%** qui sont insatisfaits.

L'item 16. Ils sont **58%** satisfaits contre **29%** manifestant une insatisfaction parmi le personnel interrogé par rapport à leurs possibilités d'essayer leurs propres méthodes pour la réalisation de travail, cela concorde avec toutes les déclarations faites pour l'item 14.

L'item 17. **51%** des répondants sont favorablement satisfaits de leurs possibilités de travailler seuls dans leurs emplois contre **39%** d'insatisfaits.

L'item 18. Pour cet item nous constatons un taux représentatif de **61%** des répondants sont satisfaits de la manière dont ils s'entendent entre collègues, alors que **27%** sont insatisfaits ; ces proportions nous montrent bien la complémentarité et la solidarité de ces praticiens dans l'exercice de leurs fonctions.

L'item 19. L'item 19 nous indique que la moitié des répondants sont satisfaits des compléments qu'ils reçoivent pour la réalisation d'un bon travail, c'est une attitude de reconnaissance envers eux de la part des malades ou leurs proches.

L'item 20. **32%** d'insatisfaits par rapport à **56%** de satisfaits manifestant leurs avais sur les sentiments d'accomplissements qu'ils retirent de leur travail.

4.7 L'évaluation de degré de la fidélité du personnel (L'intention de départ volontaire)

Tableau 15 : L'intention de départ volontaire

	Pas d'accord	d'accord
1. J'ai l'intention de quitter mon établissement au cours des 6 prochains mois	29%	60%
2. Si on m'offrait mieux ailleurs financièrement je changerais d'établissement immédiatement ;	29%	65%
3. Je pense souvent à démissionner ;	45%	51%
4. Je vais me mettre activement à la recherche d'un nouveau poste dans l'année qui vient.	42%	56%

Source : Tableau conçu par nos-soins à partir des questionnaires distribués

58 % du personnel médical et paramédical ont l'intention de quitter leurs établissements au cours des six prochains mois. Par contre une proportion de 36% veut rester dans leurs établissements (Tableau n° 15). Nous avons 60% de personnel a l'intention de quitter son établissement au cours des 6 prochains mois et 29% éprouvant le contraire ; alors qu'il y' aurait 65% qui sont d'accords à considérer que si on leurs offrait mieux ailleurs financièrement, ils changeraient d'établissement immédiatement. Ainsi ils sont 51% à penser souvent à démissionner et 56% à estimer qu'ils vont se mettre activement à la recherche d'un nouveau poste dans l'année qui vient. Le constat étant évidemment que plus de la moitié du personnel de la santé publique déclaré dans cette étude ont l'intention de quitter leurs établissements.

5 Vérification des hypothèses :

5.1 L'analyse des régressions des variables indépendantes et la variable dépendante : l'intention de départ volontaire

Régression
Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,366 ^a	,134	,126	1,21

a. Valeurs prédites : (constantes), satisfaction

Source : les outputs de SPSS.V.20

ANOVA ^b					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1 Régression	23,957	1	23,957	16,418	,000 ^a
Résidu	154,672	106	1,459		
Total	178,630	107			

a. Valeurs prédites : (constantes), satisfaction
b. Variable dépendante : Intention de Départ

Source : les outputs de SPSS.V.20

Coefficients ^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (constante)	4,224	,245		17,265	,000
satisfaction	-,328	,081	-,366	-4,052	,000
a. Variable dépendante : Intention de Départ					

Source : les outputs de SPSS.V.20

Les résultats obtenus suite à l'analyse de régression multiple quant à la relation entre la satisfaction travail et l'intention de départ volontaire, montrent que la satisfaction au travail est significativement reliée à l'intention de départ volontaire : ($\beta = -0,366$, $p < 0,000$), ($F = 16,418$, $p < 0,000$) ceci va dans le même sens des résultats obtenus par Paillé⁶⁸ ($\beta = -0,38$, $p < 0,000$). La satisfaction au travail explique **14%** de la variance de l'intention de départ volontaire. La satisfaction au travail influence directement à réduire les intentions de départ volontaires. Cette relation est négative et significative.

5.2 L'analyse des régressions de la satisfaction sur la variable médiatrice des opportunités d'emplois externes :

Régression Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,301 ^a	,191	,082	1,31
a. Valeurs prédites : (constantes), satisfaction				

Source : les outputs de SPSS.V.20

ANOVA ^b					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1 Régression	18,132	1	18,132	10,588	,000 ^a
Résidu	181,526	106	1,713		
Total	199,657	107			
a. Valeurs prédites : (constantes), satisfaction					
b. Variable dépendante : opportunité					

Source : les outputs de SPSS.V.20

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (constante)	3,935	,265		14,846	,000
satisfaction	-,286	,088	-,301	-3,254	,000
a. Variable dépendante : Opportunité					

Source : les outputs de SPSS.V.20

La relation entre ces deux variables étant démontrée. Il ressort que la satisfaction influence significativement la variable médiatrice (opportunités d'emplois externes). En effet plus une personne est satisfaite dans son travail, moins elle examine les opportunités d'emplois externes ($\beta = -0,301$, $p < 0,000$) et ($F = 10,588$, $p < 0,000$). De ce fait **19 %** de la variance de la variable des opportunités d'emplois est expliquée par la satisfaction au travail.

5.3 L'analyse des régressions satisfaction et variable médiatrice (Opportunités d'emplois externes) avec l'intention de départ

Variables introduites/éliminées^b

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Satisfaction Opportunité ^a		Introduite
a. Toutes variables requises introduites			
b. Variables dépendante : Départ			

Source : les outputs de SPSS.V.20

**Régression
Récapitulatif du modèle**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,403 ^a	,163	,147	1,19
a. Valeurs prédites : (constantes), satisfaction, Opportunité				

Source : les outputs de SPSS.V.20

ANOVA ^b					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1 Régression	29,073	2	14,536	10,206	,000 ^a
Résidu	149,557	105	1,424		
Total	178,630	107			
a. Valeurs prédites : (constantes), satisfaction, Opportunité					
b. Variable dépendante : Départ					

Source : les outputs de SPSS.V.20

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (constante)	3,564	,424		8,402	,000
Opportunité	,168	,089	,177	1,895	,061
Satisfaction	-,280	,084	-,313	-3,339	,001
a. Variable dépendante : Départ					

Source : les outputs de SPSS.V.20

L'introduction des deux variables simultanément à savoir la satisfaction au travail avec ($\beta = 0,313$, $p < 0,011$) et les opportunités d'emplois externes ($\beta = 0,177$, $p < 0,061$) montre que l'intention de départ est reliée positivement aux opportunités d'emplois externes mais moins significatives, c'est-à-dire plus les opportunités d'emplois externes sont favorables, plus les intentions de départs chez les salariés accrois mais d'une manière peu signifiante.

Les deux variables expliquent 16 % de la variance de l'intention de départ ($R^2 = 0,163$, $F = 10,206$, $p < 0,000$). L'influence de la satisfaction au travail sur l'intention de départ a baissé dans cette étape, le coefficient β est passé de $-0,366$ avec une signification de $p < 0,000$ à $\beta = -0,313$ avec $p < 0,001$). Ceci montre qu'il y a bien un effet de médiation peu signifiant entre la satisfaction et l'intention de départ. Par conséquent l'hypothèse est confirmée.

6. Conclusion

Cette étude nous a permis tout d'abord qu'à partir de la revue de la littérature, nous avons conçu un modèle visant à vérifier quelques hypothèses de recherches ayant été formulées à l'égard de notre objectif tracé est celui de déterminer l'influence des attitudes au travail sur la fidélité des salariés. Ainsi les analyses multi variées ont révélé que les attitudes au travail telles que la satisfaction au travail influence la fidélité des salariés (Départ volontaire) et que les opportunités d'emplois externes jouent un rôle modérateur entre la relation satisfaction / fidélité.

Ainsi que, les régressions linéaires effectuées entre les variables explicatives et la variable à expliquer : l'intention de départ volontaire (fidélité) à l'exception de celle relative à l'effet modérateur de la variable médiatrice qui présentait une influence négative pas trop significative, alors que la variable de la satisfaction au travail influence de manière significative et négative l'intention de départ volontaire

Nous avons constaté que les résultats obtenus à l'issue de l'analyse des régressions sont moyennement et légèrement élevés. Ainsi, La satisfaction au travail explique **14%** de la variance de l'intention de départ volontaire

REFERENCES & BIBLIOGRAPHIES :

- ¹ G. S. BECKER, Human Capital: a theoretical and empirical analysis with special reference to education, National Bureau of economic Research, General Series, N° 80, 1964, p.35.
- ² F. F. REICHHELD, L'Effet Loyauté : Réussir en Fidélisant ses Clients, ses Salariés, et ses Actionnaires, Dunod, Paris, 1996, p.103.
- ³ H. S. GUERFEL, La fidélisation des commerciaux du secteur bancaire, Laboratoire ECCHAT / ESC-Amiens, 2008, p.4.
- ⁴ B. CHAMINADE, Identifier et Fidéliser vos Salariés de Talent, AFNOR, Paris, 2003(A), p.49.
- ⁵ R.W. GRIFFETH and al, The Development of a Multidimensional Measure of Job Market Cognitions: The Employment Opportunity Index (EOI), Journal of Applied Psychology, Vol 90, No 02, 2005, p.338.
- ⁶ T.N. LEE & R.T MOWDAY, Voluntary leaving an organization: An empirical investigation of STEERS and MOWDAY model of turnover, Academy of Management Journal, Vol 30 no 04, 1987, p.733.
- ⁷ P. PAILLE, Engagement Organisationnel, Intention de Retrait et Comportements Citoyens: L'influence de la satisfaction au Travail, Revue de Gestion des Ressources Humaines, no 51, Avril-Mai-Juin 2004(A), .p.39.
- ⁸ D. MOTTAY, Contenu de Travail et Satisfaction des Salariés, Revue de Gestion de Ressources Humaines, N° 49, Juin-Août-Septembre 2003, IAE, p.22.
- ⁹ J. M. Peretti, Dictionnaire des ressources humaines, Vuibert, Paris, 2005(A), p. 110.
- ¹⁰ P. PAILLE, La Fidélisation Des Ressources Humaines, édition Economica, Paris, 2004(B), p. 5.
- ¹¹ Ibid.
- ¹² L. McFARLANE-SHORE L., NEWTON L.A et THORNTON G.C ,«Job and organizational attitudes in relation to emp10yee behavioral intentions», Journal of Organizational Behavior, vo1.2, 1990, p.58.
- ¹³ H. J. ARNOLD & D. C. FELDMAN, A multivariate analysis of the determinants of job turnover, Journal of Applied Psychology, vol 67, 1982, p.352.
- ¹⁴ V. NEVEU, La confiance organisationnelle : une approche en termes de contrat psychologique, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université Paris I Panthéon – Sorbonne, 2004, p. 226.
- ¹⁵ J. G. MARCH & H. A. SIMON, Organizations, Wiley, New York, 1958, traduction en français par J. C. ROUCHY & G. PRUNIER, Les Organisations, Dunod, Paris, 1984, p.93.
- ¹⁶ J. L. PRICE, The study of turnover, Ames, Iowa State University Press, 1977, p.86.
- ¹⁷ J. L. PRICE & C. W. MUELLER, A causal model of turnover for nurses, Academy of Management Journal, vol 24, 1981, p.543
- ¹⁸ L. LARWOOD & al, Extending latent role and psychological contract theories to predict intent to turnover and politics in business organizations, Group and Organization Management, vol 23, 1998, p.120.
- ¹⁹ DANSEREAU & al, Expectancy as a moderator of the relationship between job attitudes and turnover, Journal of Applied Psychology, vol 59, 1974, p.238.
- ²⁰ J. G. MARCH & H. A. SIMON, op. cit, p.93.
- ²¹ W. H. MOBLEY & al, Review and conceptual analysis of the employee turnover process, Psychological Bulletin, vol 86, 1979, p.520.
- ²² J. L. PRICE & C. W. MUELLER, Ibid., p.545.
- ²³ J. P. NEVEU, La démission du cadre d'entreprise: étude sur l'intention de départ volontaire, Edition Economica, Paris, 1996, p.95.
- ²⁴ D. J. STANLEY & al., Affective continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences”, Journal of vocational Behavior, vol.61, n° 1, 2002. , p.35.
- ²⁵ C. VANDENBERGHE, L'engagement organisationnel dans le secteur public, HEC Montréal, télescope, mai 2005, p.3.
- ²⁶ J. G. MARCH & H. A. SIMON, op. cit, p.95.
- ²⁷ D. KATZ & al, Productivity, supervision and morale in an office situation, Survey Research Center, University of Michigan, 1950, p.24.
- ²⁸ F. MANN & R. BAUMGARTEL, Absences and employee attitude in an electric power company, Survey Research Center, University of Michigan, 1952, p.32.
- ²⁹ N. C. MORSE, Satisfaction in the white-collar job, Survey Research Center, University of Michigan, 1953, p.38.
- ³⁰ J. G. MARCH & H. A. SIMON, op. cit, p.98

- ³¹ E. A. Locke, The nature and causes of job satisfaction, in M. D. DUNETTE, Handbook of Industrial and Organization Psychology, Rand-McNally, Chicago, 1976(B), p.1301.
- ³² N. WEINER, Determinants and behavioral consequences of pay satisfaction: a comparison of two models, Personnel Psychology, vol 33, 1980, p.743.
- ³³ R. T. RUST & A. J. ZAHORIK, Customer satisfaction, customer retention and market share, Journal of Retailing, vol 69 no 2, 1993, p.200.
- ³⁴ B. R. RABIN, Assessing employee benefit satisfaction under flexible benefits, Compensation and Benefit Management, vol 10 no 3, 1994, p.36.
- ³⁵ P. ROUSSEL, Rémunération, motivation et satisfaction au travail, Collection Recherche en Gestion, Economica, Paris, 1996, p.81.
- ³⁶ D. MOTTAY, op. cit, p.25.
- ³⁷ P. PAILLE, op. cit, 2004(A), p.33.
- ³⁸ E. A. LOCKE, What is Job Satisfaction, Organizationnal Behavior and Human Performance, vol 4, 1976(B),), p.1301.
- ³⁹ Ibid.
- ⁴⁰ P. ROUSSEL, op. cit, p.168.
- ⁴¹ R. L. HENEMAN & al, Attributions and Exchanges: the effects of interpersonal factors on the diagnosis of employee performance, Academy of Management Journal, vol 32 no 2, 1989, p.467.
- * Voir chapitre 2, les modèles théoriques de l'intention de départ.
- ⁴² P. C. SMITH & al, Measurement of satisfaction in work and retirement, Rand McNally, Chicago, 1969, p.51.
- ⁴³ D. J. WEISS & al, Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minnesota studies for vocational rehabilitation, Minneapolis, Industrial Relations Center, University of Minnesota, no 22, 1967, pp.1-2, Adaptation et validation française de l'échelle par P. ROUSSEL, Rémunération, motivation et satisfaction au travail, Economica, Collection Recherche en Gestion, Paris, 1996, p.170.
- ⁴⁴ L. W. PORTER, A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management job, Journal of Applied psychology, vol 60 no 1, 1975, p.169.
- ⁴⁵ J. R. HACKMAN & G. R. OLDFHAM, Development of the job diagnostic survey, Journal of Applied psychology, vol 45 no 1, 1961, p.9.
- ⁴⁶ D. J. WEISS & al, Ibid, p.170.
- ⁴⁷ P. ROUSSEL, op. cit, p.168.
- ⁴⁸ P. PAILLE, op. cit, 2004(A), p.32.
- ⁴⁹ D. MOTTAY, op. cit, p.28.
- ⁵⁰ R. MEYSSONNIER, l'impact du cocooning organisationnel et des opportunités d'emploi sur le lien entre satisfaction au travail et intention de quitter, XVIIe Congrès de l'AGRH sur Le travail au cœur de la GRH, IAE de Lille et Reims Management School, Reims, 2006, p.9.
- ⁵¹ K. MIGNONAC, Que mesure-t-on réellement lorsque l'on invoque le concept de satisfaction au travail ?, Revue de Gestion des Ressources Humaines, no 53, juillet-août- septembre 2004, p.85.
- ⁵² P. ROUSSEL, op. cit, p. 184.
- ⁵³ Ibid.
- ⁵⁴ L. J. CRONBACH, Coefficient Alpha and the internal structure of test, psychométriKa, vol 16 no 3, 1951, p.300.
- ⁵⁵ Ibid.
- ⁵⁶ E. J. PEDHAZUR & S. L. PEDHAZUR, Measurement, design and analysis: an integrated approach, Hillsdale, 1991, p.155.
- ⁵⁷ J. P. NEVEU, L'intention de départ volontaire chez le cadre, contribution à l'étude du roulement de personnel, thèse de doctorat en sciences de gestion, université des sciences sociales de Toulouse, 1993, p.186.
- ⁵⁸ P. ROUSSEL, op. cit, p.103.
- ⁵⁹ J. C. NUNNALLY, Psychometric theory, McGraw-Hill, New York, 1978, p.226.
- ⁶⁰ R. A. THIÉTART, Méthodes de recherche en management, Dunod, Paris, 1999.
- ⁶¹ J. C. NUNNALLY, op. cit, p.229.
- ⁶² S. PALMERO, Implication organisationnel, satisfaction au travail, engagement au travail et intention de départ des salariés à temps partiel, travaux de recherche, juin 2000, p.5.

⁶³ I. GALLOIS, Soutien, Confiance, Satisfaction et Engagement organisationnel affectif, 18e Congrès AGRH, Outils, Modes et Modèles, 19-21 Septembre 2007, Suisse, p.8.

⁶⁴ P. PAILLE, op. cit, 2004(A), p.45.

⁶⁵ J. COHEN, An examination of the relationship between work commitment and work outcomes among hospital nurses, Scandinavian Journal of Management, vol 14 no 2, 1998, p.150.

⁶⁶ P. PAILLE, op. cit, 2004(A), p.37.

⁶⁷ R. MEYSSONNIER, op. cit, p.10.

⁶⁸ P. PAILLE, op. cit, 2004(A), p.40.