

Émilie Vayre

20

grandes
notions

de psychologie
du travail
et des organisations

DUNOD

Maquette de couverture :
www.atelier-du-livre.fr
(Caroline Joubert)

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Malakoff, 2019

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-077951-2

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Table des matières

PRÉFACE (ANNE-MARIE VONTHRON)	1
INTRODUCTION	3
CHAPITRE 1 RAPPORTS AU TRAVAIL, AU MÉTIER ET À L'ORGANISATION DE TRAVAIL	7
1. Autoefficacité professionnelle	9
1.1 La théorie sociale cognitive et les croyances d'autoefficacité	9
1.2 Les antécédents individuels des croyances d'efficacité personnelle dans le domaine professionnel	11
1.3 Le renforcement du sentiment d'efficacité personnelle relatif au domaine professionnel	12
1.4 Les effets des croyances d'efficacité personnelle relatives au domaine professionnel	14
2. Motivation au travail	20
2.1 Théorie de l'autodétermination et conception de la motivation	20
2.2 Les facteurs affectant le développement de formes plus ou moins autodéterminées de motivation	23
2.3 Les effets des formes de motivation au travail	25
3. Engagement au travail	30
3.1 L'engagement au travail selon Schaufeli et ses collaborateurs	31
3.2 Les ressources/exigences comme antécédents de l'engagement au travail	32
3.3 Les conséquences de l'engagement au travail	33

4. Implication organisationnelle	38
4.1 Définition et conceptualisation de l'implication organisationnelle	38
4.2 Les conséquences de l'implication organisationnelle	40
4.3 Les sources d'implication organisationnelle	42
5. Satisfaction au travail	47
5.1 Éléments de définition de la satisfaction au travail	47
5.2 Les déterminants de la satisfaction au travail	48
5.3 Les conséquences de la satisfaction au travail sur les comportements et la santé des travailleurs	50
CHAPITRE 2 COMPORTEMENTS EN CONTEXTE PROFESSIONNEL	57
1. Socialisation organisationnelle	59
1.1 Éléments de définition de la socialisation organisationnelle et indicateurs d'un ajustement réussi	59
1.2 Les tactiques de socialisation	60
1.3 Les comportements de socialisation organisationnelle	61
1.4 Caractéristiques individuelles et sociales favorisant l'ajustement à l'organisation	62
1.5 Les conséquences d'une socialisation organisationnelle efficace et institutionnalisée	64
2. Comportements de citoyenneté organisationnelle	68
2.1 Éléments de définition, dimensions et bénéficiaires des CCO	68
2.2 Les déterminants de la mise en œuvre de CCO	70
2.3 Les effets du déploiement de CCO	72

3. Comportements déviants au travail	76
3.1 Les comportements déviants au travail	76
3.2 Les antécédents des comportements déviants au travail	78
3.3 La déviance constructive	79
4. Usages professionnels des technologies numériques	84
4.1 Les modalités d'usages des TIC et leurs conséquences dans la sphère professionnelle	85
4.2 Les usages professionnels des technologies numériques et le travail en débordement	87
4.3 Les facteurs d'incitation au travail en débordement via les technologies numériques	88
4.4 Les usages professionnels des TIC et l'interface entre vie de travail et vie privée	90
CHAPITRE 3 RISQUES PSYCHOSOCIAUX, SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE	97
5. Addictions liées au travail	99
5.1 L'addiction au travail	99
5.2 L'addiction à Internet dans la sphère professionnelle	106
6. Stress au travail	113
6.1 Le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman	113
6.2 Le modèle bidimensionnel « demandes-contrôle » de Karasek	116
6.3 Le modèle « efforts-récompenses » de Siegrist	117
6.4 Les facteurs de stress au travail	118
6.5 La prévention du stress au travail	120

7. Épuisement professionnel	128
7.1 Définitions et dimensions de l'épuisement professionnel	128
7.2 Les déterminants professionnels du <i>burn-out</i>	129
7.3 Les conséquences de l'épuisement professionnel	131
8. Harcèlement moral au travail	136
8.1 Définitions et caractéristiques du harcèlement moral au travail	136
8.2 Les déterminants contextuels et environnementaux du harcèlement moral au travail	138
8.3 Les conséquences du harcèlement moral au travail	140
9. Bien-être au travail	144
9.1 Éléments de définition et approches de la notion de bien-être psychologique	145
9.2 Le bien-être au travail	146
9.3 Les déterminants du bien-être au travail	147
9.4 Les conséquences du bien-être au travail	148
10. Rapports entre vie de travail et vie « hors travail »	152
10.1 Des rapports envisagés sous l'angle du conflit	152
10.2 Des rapports envisagés sous l'angle de l'enrichissement	156

CHAPITRE 4	PERCEPTION DE L'ORGANISATION DE TRAVAIL ET DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	163
1.	Contrat psychologique	165
1.1	Définition du contrat psychologique	165
1.2	Les formes de contrat psychologique	167
1.3	Les conséquences du respect ou de la rupture du contrat psychologique	169
2.	Justice organisationnelle	174
2.1	Définition et formes de justice organisationnelle	174
2.2	Les antécédents de la perception de justice organisationnelle	176
2.3	Les effets bénéfiques de la perception de justice organisationnelle	177
3.	Support organisationnel et soutiens sociaux	182
3.1	Le support organisationnel	182
3.2	Les soutiens sociaux issus de l'entourage professionnel	187
4.	Qualité des relations au travail	194
4.1	La qualité des relations avec le superviseur (LMX)	195
4.2	La qualité des relations avec les autres membres de l'équipe (TMX)	200

Préface

Le guide proposé sera une aide précieuse pour tout lecteur souhaitant se repérer parmi les concepts phares fondant la psychologie du travail et des organisations (PTO) actuelle et mieux connaître les bases de ses études, analyses et interventions dans le monde socioprofessionnel contemporain.

Lorsque le projet d'ouvrage a vu le jour, j'ai eu l'opportunité d'échanger longuement avec Émilie Vayre quant à ses orientations de rédaction et à ses choix parmi les concepts disponibles qu'il serait pertinent de privilégier. L'ambition de l'auteure était claire : il était avant tout question de fournir des clés de repère, synthétiques et faciles à utiliser par ceux qui s'intéressent aux situations professionnelles vécues en milieux organisationnels, éclairées au prisme de la PTO. Au final, le texte répond en tout point à ce qui était un challenge fort complexe à relever. Alors même que l'ensemble est extrêmement riche, amplement documenté au travers de nombreuses références bibliographiques francophones et anglophones, il est remarquablement aisé et agréable à parcourir. L'organisation de chaque chapitre permet de cheminer avec rigueur dans la compréhension du concept présenté, d'abord par sa définition puis par l'examen de ses déterminants et de ses effets pour le travailleur et son environnement et enfin par l'indication d'outillage de mesure dans le domaine.

Les choix effectués pour concevoir ce guide ont conduit à exposer une vingtaine de concepts majeurs, dans un format qui condense les connaissances scientifiques de base permettant de les appréhender. Gageons que chaque lecteur, novice, plus aguerri ou spécialiste du champ de la PTO y trouvera de

nombreux éléments pour nourrir ses approches et enrichir ses perspectives concernant les problématiques vives rencontrées dans les univers actuels de travail.

Anne-Marie Vonthron
Professeur de Psychologie du Travail
et des Organisations, université Paris Nanterre
Présidente de l'Association Internationale de Psychologie
du Travail de Langue Française (AIPTLF)

Introduction

La psychologie du travail et des organisations est une discipline scientifique qui étudie l'homme en situations de travail ou de transition professionnelle. Elle s'intéresse aux processus psychologiques à l'œuvre et aux comportements déployés dans le cadre de la réalisation du travail ou lors des transitions qui jalonnent la trajectoire de professionnalisation (*e.g.* transition études-emploi, insertion au sein d'une organisation de travail, formation ou bilans en cours de carrière, recherche d'emploi, reconversion professionnelle, mobilités intra ou interentreprises, passage à la retraite). Elle cherche à identifier la nature de ces processus et comportements, à comprendre leurs modalités d'articulation, mais aussi à repérer leurs déterminants et leurs conséquences, tant du point de vue du travailleur que du collectif de travail ou de l'organisation de travail.

L'une des spécificités de cette discipline est qu'elle est très attachée à la compréhension et à la production de connaissances relatives à ces situations, processus psychologiques et comportements, dans la perspective de développer des démarches d'intervention et des pratiques de terrain à même d'améliorer : les conditions d'exercice de l'activité de travail ou de réussite des transitions, la santé et la qualité de vie des travailleurs, le développement et l'épanouissement professionnels, tout comme la performance et l'efficacité individuelles, collectives et organisationnelles. Elle revêt donc une orientation appliquée importante.

Cet ouvrage aborde 19 notions (20 notions si l'on distingue les deux formes d'addictions liées au travail mentionnées) considérées comme majeures et toujours d'actualité en psychologie du travail et des organisations. Il est composé de quatre grandes parties relatives : aux rapports au travail, au métier et à l'organisation ; aux comportements déployés en contexte

professionnel ; aux risques psychosociaux, à la santé et à la qualité de vie, et enfin à la perception de l'organisation de travail et de l'environnement professionnel.

Il est évident que des choix ont dû être opérés pour aboutir à la version finale de cet ouvrage. Ils portent d'une part sur les notions finalement retenues et, d'autre part, sur les approches, conceptualisations, modélisations et définitions mobilisées pour rendre compte de ces notions. En ce sens, il représente un « mini-guide » qui ne vise pas à l'exhaustivité.

Si des outils mobilisables (échelles, inventaires, index, etc.) pour appréhender chacune des notions sont indiqués, il va de soi que bien d'autres façons de les saisir (au travers d'entretiens, d'observations, de journaux de bord, etc.) s'avèrent également pertinentes.

En résumé, l'ouvrage a pour objectif de proposer une première sensibilisation aux grandes notions de psychologie du travail et des organisations. Des tableaux de synthèse des connaissances relatives à chacune d'entre elles viennent en appui à son contenu et contribuent à l'atteinte de cet objectif.

Dans la perspective de poursuivre l'élaboration de connaissances sur ces notions, des références bibliographiques complémentaires ont été intégrées. Les lecteurs pourront s'y référer pour découvrir (« premières lectures de conseillées en langue française ») ou pour approfondir chacune d'entre elles (« pour aller plus loin »).

À Marcel

**RAPPORTS
AU TRAVAIL,
AU MÉTIER
ET À L'ORGANISATION
DE TRAVAIL**

Sommaire

1. Autoefficacité professionnelle	9
2. Motivation au travail	20
3. Engagement au travail	30
4. Implication organisationnelle.....	38
5. Satisfaction au travail.....	47

1. Autoefficacité professionnelle

La théorie sociale cognitive, au fondement de la conceptualisation des croyances d'efficacité personnelle, est l'une des approches du fonctionnement psychologique les plus connues et qui demeure centrale dans les travaux menés à l'heure actuelle, y compris dans le champ de la psychologie du travail et des organisations. Albert Bandura, le concepteur de cette théorie, est d'ailleurs considéré comme l'un des cinq psychologues les plus influents dans l'histoire de la psychologie et c'est l'un des auteurs les plus cités dans les écrits de psychologie (Judge, Jackson, Shaw, Scott & Rich, 2007).

1.1 La théorie sociale cognitive et les croyances d'autoefficacité

Selon la théorie sociale cognitive, les caractéristiques personnelles, les caractéristiques environnementales et les comportements humains interagissent et s'influencent mutuellement (Bandura, 1986). L'autorégulation est considérée comme un mécanisme central de cette théorie. Il s'agit du processus au travers duquel les individus traitent cognitivement a) les informations provenant de leur environnement et b) les résultats émanant de leurs comportements antérieurs, afin de sélectionner les comportements à déployer parmi une large gamme de comportements possibles (Bandura, 1986).

Les croyances d'efficacité personnelle (*self-efficacy*) jouent un rôle fondamental dans le processus d'autorégulation. Elles sont, d'après Bandura (1993, 1997, 2003), au fondement des conduites humaines. Elles influencent, en effet, ce que les individus choisissent (ou évitent) de faire, la force de leurs décisions, les stratégies qu'ils déploient, leur niveau d'engagement

dans leurs activités, la quantité d'énergie investie et les efforts fournis pour réaliser une tâche et atteindre un objectif, le niveau de persévérance face aux obstacles ou aux situations d'échec ou encore la résilience face à l'adversité.

L'autoefficacité est définie par Bandura (1997) comme la croyance d'un individu à l'égard de ses capacités à émettre un comportement performant ou à accomplir avec succès une activité dans un domaine particulier. Étant donné qu'elle renvoie à une croyance, elle ne reflète pas nécessairement les aptitudes ou les compétences que possède réellement et objectivement un individu.

Dans la conceptualisation proposée par Bandura, l'efficacité perçue est relative à des domaines d'activité et à des ensembles de tâches bien délimités. Les croyances d'efficacité personnelle sont donc spécifiques et renvoient à « un système dynamique de croyances multifacettes, qui procède de manière sélective et différenciée en fonction des divers domaines d'activité et des exigences propres à chaque situation » (Bandura, 1997, p. 42). Contrairement à ce que d'autres auteurs ont avancé, dans la perspective développée par Bandura, les croyances d'efficacité personnelle ne renvoient pas à un trait général, à un « agglomérat décontextualisé ». Autrement dit, les sentiments d'efficacité personnelle (SEP) relatifs aux activités professionnelles, familiales ou sociales chez un même individu peuvent s'avérer de niveaux très différents et être complètement indépendants les uns des autres. Tout comme l'autoefficacité relative aux activités de management et celle relative aux activités d'organisation des emplois du temps du service supervisé peuvent diverger.