Université Lumière Lyon 2
École doctorale : Sciences de l'éducation, Psychologie, Information Communication
Institut de Psychologie
Centre de Recherche et d'Innovation sur le Sport

Approche cognitive de la relation entre l'image de soi et la satisfaction professionnelle dans les groupes d'appartenance : Cas des fonctionnaires du ministère du travail, de l'emploi et de la prévoyance sociale du Gabon.

Par Astha ABANG-SAKO

Thèse de doctorat en Psychologie
Sous la direction de Robert MARTIN
Présentée et soutenue publiquement le 8 janvier 2010

Membres du jury : Robert MARTIN, Professeur émérite, Université Lyon 2 Bernard CADET, Professeur des universités, Université de Caen Jean-Bosco OBAME NDONG, Expert Armelle JACQUET, I.G.R. H.D.R. Psychologue Mathieu MBOUMBA NZIENGUI, Maître assistant, Université d'Amiens Jean-Aimé BOUSSOUGOU-MOUSSAVOU, Professeur d'université, Université Omar Bongo

Table des matières

Contrat de diffusion . . 4

[Epigraphe] . . 5

[Dédicace] . . 6

Remerciements . . 7

Introduction . . 8

Première partie : cadre théorique de recherche . . 13

Chapitre I Définition des concepts et modèles théoriques . . 13

I.1 Définition de la notion d'Image de soi et modèles théoriques . . 13

I.2.Définition de la notion de Satisfaction professionnelle et modèles théoriques . . 24

I.3. Définition de la notion de groupe et modèles théoriques . . 50

Chapitre II Hypothèse de recherche . . 74

II.1. Image de soi liée à la satisfaction basée sur les différents aspects de l'emploi . . 75

II.2. Image de soi liée à la satisfaction fondée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus . . 75

Deuxième partie : cadre méthodologique de recherche . . 78

Chapitre I Présentation générale de la fonction publique et du ministère du travail, de l'emploi et de la prévoyance sociale Population d'enquête . . 78

I.1. Présentation générale de la Fonction publique, les Agents publics, les Agents contractuels et les Collectivités locales . . 78

I.2. Présentation générale, organisation du Ministère, attributions, domaines d'activités et partenaires sociaux . . 82

I.3. Population d'enquête . . 89

Chapitre II Méthodes appliquées : collecte et traitements des données . . 98

II.1. Méthodes de collecte des données . . 98

II.2. Traitements des données . . 107

Chapitre III Interprétation des résultats, limites et perspectives de la recherche . . 146

III.1. Interprétation des résultats . . 146

III.2. Limites et perspectives de la recherche . . 169

Conclusion . . 172

Bibliographie . . 175

Annexes . . 183

Annexe I . . 183

Annexe II . . 191

Annexe III . . 193

Annexe IV . . 196

Annexe V . . 220

Annexe VI . . 222

Table de Student . . 222

Table de Pearson . . 223

Contrat de diffusion

Ce document est diffusé sous le contrat *Creative Commons* « **Paternité – pas d'utilisation commerciale - pas de modification** » : vous êtes libre de le reproduire, de le distribuer et de le communiquer au public à condition d'en mentionner le nom de l'auteur et de ne pas le modifier, le transformer, l'adapter ni l'utiliser à des fins commerciales.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

[Epigraphe]

Aucune sagesse, aucune intelligence, aucun avis ne tient devant le Seigneur. On équipe des chevaux pour le combat, mais c'est le Seigneur qui donne la victoire. (Proverbes 21, v. 30-31).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

[Dédicace]

Je dédie ce travail à mon fils.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Remerciements

Nos remerciements s'adressent d'abord :

À **l'État Gabonais** qui, grâce à l'octroie d'une bourse d'études depuis le Lycée, jusqu'au doctorat, nous a permis de mener nos études jusqu'à leur terme.

À Monsieur le Professeur **Robert MARTIN**, qui nous a donné la possibilité de suivre un cursus de 3e cycle au Laboratoire d'Etudes et d'Analyse de la Cognition et des Modèles qu'il dirige. Nous avons pu ainsi découvrir le vaste champ de la Psychologie cognitive, un domaine qui nous était jusque-là peu familier. Nous lui sommes reconnaissante pour ses conseils précieux, sa disponibilité et sa patience tout au long de ces cinq années d'études.

Nous adressons également nos remerciements à tous ceux qui, en dépit de leurs multiples occupations, nous ont aidé à élaborer ce travail. Il s'agit :

Des fonctionnaires du **Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale** qui, malgré leurs préoccupations du moment ont bien voulu répondre à nos questionnaires. Nous tenons particulièrement à remercier le Directeur Général des Ressources Humaines **Guy Serge EKOUMA NZUE** qui nous a acceptée au sein de la direction dont il a la charge ; il nous a facilité aussi l'accès à d'autres directions générales dudit ministère. La même reconnaissance s'adresse à d'autres responsables de cette direction, notamment à **Jean Bosco OBAME NDONG**, Directeur du Développement et des Programmes pour ses conseils avisés et sa disponibilité.

À l'ensemble des enseignants qui nous ont formée en France, durant ce cursus doctoral, dont **Pierre MAUCHAND**, maître de conférences au département du STAPS, Faculté des sciences et Techniques UJM – Saint Etienne qui a contribué à l'élan méthodologique de cette recherche. Merci également à **Armelle JACQUET**, ingénieur de Recherche à l'université Paris Est / Marne-la-Vallée, pour son implication particulière, dès notre arrivée en France (elle était alors ingénieur au LEACM). Elle nous a d'abord aidée à nous intégrer dans ce pays où nous n'avions aucune famille et elle nous a prodigué ses conseils en méthodologie et sur certaines idées clés de cette recherche : aspects humains et scientifiques qui ont contribué à l'aboutissement de cette thèse. **Céline FAURE**, pour tout le temps consacré aux traitements de nos données. Merci pour tout !

Merci à tous ceux qui nous ont apporté leurs contributions financières, logistiques et surtout leur soutien affectif et moral. Il s'agit de notre famille et de notre meilleur ami **Louis-Ange ONKERE KAKOULA**, avec qui nous avons fait ce parcours universitaire qui nous a aidée à traverser des moments difficiles, durant cette période, difficultés qui auraient pu empêcher que cette thèse aboutisse. Merci de sa présence.

Nous remercions également tous ceux qui ne sont pas cités, mais qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail. Que chacun trouve ici l'expression de notre sincère gratitude.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Introduction

L'appartenance à des groupes, la nature et la qualité des rapports entre ces groupes déterminent en grande partie les relations entre individus. Aussi, une organisation ne fonctionne véritablement que si ses membres partagent les mêmes valeurs. C'est le ciment invisible qui permet d'opérer efficacement. C'est dans ce sens que développer l'implication des employés dans leur travail constitue la mesure dans laquelle la situation de travail représente une part importante de la vie de ces derniers, part centrale pour eux et leur identité.C'est donc une attitude d'engagement de soi favorisant une portion importante du processus dirigeant les motivations d'accomplissement. En d'autres termes, Lodalhl & Kejner (1965) affirment que c'est le degré auquel une personne s'identifie psychologiquement à son travail ou l'importance du travail pour son image de soi, mais c'est aussi la mesure dans laquelle la performance au travail affecte son estime de soi.

Le développement de l'implication au travail passe ainsi par l'identification de la culture interne. Culture que les organisations s'efforcent de préciser et de faire partager à l'ensemble de leurs salariés afin de les associer tous à leurs objectifs. L'organisation devient alors un lieu d'apprentissage culturel dont l'enjeu psychologique est l'accès à l'identité d'un groupe pour ses membres. Dans cet objectif, l'image que ces derniers ont d'eux-mêmes dépendra de la reconnaissance sociale, ou non, qui leur est réservée. La mobilisation par la culture puise en partie ses ressources dans ces phénomènes identificatoires. En conséquence, le milieu du travail véhicule des valeurs et sous-tend l'existence de règles de pensée et d'actions qui ont des effets sur les comportements sociaux et culturels des travailleurs. L'environnement du travail apporte une culture à ses membres qui, en retour, l'assimilent et se l'approprient : elle devient partie d'eux-mêmes, en quelque sorte.

La situation organisée du travail engendre donc des formes d'identités collectives qui participent à des modifications de l'identité personnelle, à travers la reconnaissance de soi dans les groupes de travailleurs. Elle inculque également des modes de perception du groupe et de soi dans le groupe qui marquent de leur empreinte la vie sociale, hors du travail. Aussi, pour Trognon (2004), ce qu'une personne produit, ou même ce qu'elle est, constitue une réflexion de ses relations avec autrui.

De ce fait, si une structure organisationnelle a une « image propre », les individus qui y travaillent devraient se reconnaître dans cette image et se l'approprier afin de maintenir ou encore d'accéder à une Image de soi positive et/ou satisfaisante.

En nous intéressant aux agents de l'Administration gabonaise, nous voulons montrer comment ces derniers s'approprient les attributions de leur structure, lorsqu'ils doivent se définir en tant qu'agents du secteur public, et quelle sera l'influence de cette appropriation sur leur Image de soi, au niveau individuel et collectif (collectivité professionnelle à laquelle ils appartiennent) et par rapport à la société en général. La satisfaction professionnelle résulte en partie de cet ensemble d'aspects. Comme le soulignent Delorme & Larouche (1978), la satisfaction est comme une résultante affective à l'égard du travail et des rôles que détient un individu, résultante issue de l'interaction dynamique de deux ensembles de coordonnées que sont les besoins humains et les incitations de l'emploi.

De ce fait, comme la motivation, la satisfaction tient compte des besoins humains et de diverses conditions crées pour stimuler l'individu. Dans cette perspective, la satisfaction

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

dans l'organisation semble bien passer par la satisfaction des besoins d'accompagnement, de considération, de responsabilité…

Pour construire l'image professionnelle, le sujet va puiser dans sa propre auto-estimation (familiale, sociale, culturelle, politique….) et aux sources de son groupe d'appartenance ou d'un groupe de référence qu'il a choisi.

Ainsi ce travail s'appuie-t-il sur une démarche dont le but est de mettre en évidence, d'une part, l'Image de soi des individus et les différents traits d'un groupe pouvant l'influencer et, d'autre part, l'évaluation du degré de satisfaction au travail, à partir des conditions elles-mêmes, pouvant également influencer ladite image. En d'autres termes, cette étude vise à démontrer comment les individus, appartenant à une catégorie sociale donnée s'en approprient les attributs lorsqu'ils doivent se définir et évaluer leur degré de satisfaction au travail. L'image de soi est liée au degré de satisfaction professionnelle, dans le contexte élargi du groupe social d'appartenance ou de référence.

Le choix de ce sujet tient au constat d'une situation observée en milieux de travail, notamment à la Direction Générale de la Lutte contre la Corruption et l'Enrichissement Illicite (DGLCEI) et au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale du Gabon. Des structures dans lesquelles nous avons passé des stages.

Dans ces deux administrations citées en référence, nous avons observé les fonctionnaires dans leur environnement de travail ; les méthodes ou le plan d'action que chaque directeur général ou chaque directeur technique mettait en place pour amener les agents à adopter des stratégies spécifiques qu'ils ont déterminées. En d'autres termes, les stratégies de chaque direction générale consistent à inciter ces derniers à s'impliquer davantage dans leurs tâches.

Malgré la volonté de ces responsables et de l'esprit coopératif de la majorité des agents, ces deux administrations connaissent des dysfonctionnements dus à des causes endogènes et exogènes. Plusieurs paramètres coexistent selon le rapport d'activité de la Direction Générale des Ressources Humaines au Secrétaire Général du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale (2007):

Divergence entre mission-activités et organisation du travail ;

Absence d'initiatives dans le travail ;

Inactivité des agents dans les directions techniques ;

Mauvaise utilisation de certains agents par rapport à leur profil ;

Insuffisance des effectifs ;

Insuffisance de moyens adéquats indispensables à la réalisation du travail, *etc*.

Ces difficultés engendrent une situation qui, globalement, alourdit considérablement l'efficacité du travail et elles semblent être à l'origine des retards et de l'absentéisme que nous avons observés.

Cette forme de désintérêt suggère une démotivation individuelle d'abord qui, à la longue, peut susciter une démotivation collective, avec un cortège de causes que nous mettons en relation avec la notion de satisfaction, plus précisément, l'insatisfaction ici.

Les facteurs de satisfaction sont liés au contenu du travail : accomplissement, considération, tâches en elles-mêmes, responsabilités, promotions, *etc*. Ils sont liés aussi à des sentiments de mécontentement ou d'insatisfaction : politique générale de l'administration, compétence technique, supervision, salaires et avantages sociaux,

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

compétences humaines de l'encadrement, conditions de travail (*cf*. la structure du questionnaire, p.138), *etc*.

Ces observations et les difficultés qu'elles suggèrent nous ont amenée à nous interroger sur l'existence éventuelle d'une relation entre l'organisation d'une structure (c'est-à-dire les contraintes ou les obligations imposées par celle-ci et qui peut être aussi définie comme son image ou sa représentation) et l'image que les membres ont d'eux-mêmes par rapport à ladite structure.

Notre propos est alors de comprendre si, malgré leurs conditions de travail, ces fonctionnaires peuvent maintenir une image de soi satisfaisante et que deviendrait cette image s'ils se comparaient aux agents d'autres départements ministériels?

Compte tenu de toutes ces difficultés, les fonctionnaires ont du mal à intégrer leur appartenance au ministère. C'est pourquoi, certains agents remplissent seulement de façon partielle les missions qui leur sont assignées. Au fil du temps, chez ces agents, cette situation a provoqué un sentiment de frustration et d'insatisfaction, face à des collègues d'autres départements ministériels. Cette situation a été pour nous un signe révélateur de problème dans la gestion et la dynamique de cette structure ministérielle qu'est le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale qui, soulignons-le, est justement le ministère qui s'occupe des questions du travail au sens large.

Forte de ce constat, nous nous sommes posée un certain nombre de questions. En effet, dans ces conditions, comment les agents, pourraient-ils s'approprier les attributions de leur ministère pour accéder à une Image de soi positive ou satisfaisante ou pour la maintenir ? Dans ce cas, quelle serait l'influence de cette qualification de leur Image de soi, au niveau individuel et collectif ?

Notre étude consistera donc à rechercher les effets sociaux et l'impact du niveau de satisfaction des situations professionnelles sur l'Image de soi au sein des groupes d'appartenance, en milieu professionnel. Elle trouve son origine dans les résultats des travaux effectués par Tajfel & Turner (1978), deux psychosociologues qui ont contribué au développement des recherches intergroupes, en proposant des articulations théoriques entre les notions de comparaison et de catégorisation sociale et la notion d'identité sociale. Ces auteurs expliquent que l'évaluation de son propre groupe est déterminée relativement à certains autres groupes spécifiques à travers des comparaisons sociales en termes d'attributs ou de caractéristiques chargées de valeurs. Une différence positive entre groupe d'appartenance et groupe autre produitune identité sociale positive ; une différence négative entraîne une identité sociale insatisfaisante. C'est donc de l'interaction, de la nature des rapports existant entre une personne et son lieu de travail que résulterait son sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction. D'où la théorie de l'équité sociale d'Adams (1963) selon qui, l'individu observe son environnement de travail pour savoir s'il est traité avec équité. Si à l'issu de cette comparaison, celui-ci est insatisfait de sa situation, l'iniquité qu'il perçoit crée en lui une tension qu'il va chercher à réduire. Cette tension le conduit à réagir, à se mettre en mouvement, à déployer les efforts nécessaires pour réduire le sentiment d'iniquité qui l'anime. Cela signifie qu'il est déterminé, donc motivé : il va mobiliser les ressources susceptibles de le conduire vers la satisfaction.

L'intérêt scientifique de cette recherche réside dans l'application de ces postulats, pour les vérifier et/ou les discuter, dans un contexte purement africain, celui du Gabon ; le milieu professionnel choisi étant la haute administration. En effet, pour une même profession, les individus diffèrent d'un contexte culturel à un autre, d'un continent à un autre, d'un pays à l'autre, d'un environnement professionnel à l'autre, d'un groupe à un autre, *etc*.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

De ce fait, notre recherche doit tenir compte des particularités de l'environnement culturel, du milieu professionnel, du groupe de travail lui-même, *etc*. données qui conditionnent le comportement des membres d'une communauté professionnelle. Les mécanismes développés dans le milieu du travail, par exemple, diffèrent aussi d'un groupe à l'autre et suivant les circonstances ; d'où l'importance du poids de l'environnement culturel du travail pour la compréhension de cette problématique.

Ainsi, il s'agira de savoir s'il existe une relation entre l'Image de soi et la satisfaction professionnelle au sein des groupes d'appartenance. Ce qui signifie que l'Image de soi serait-elle liée aux différents niveaux de satisfaction ?En d'autres termes, l'Image de soi dépendrait-elle des différents niveaux de satisfaction des individus selon leur appartenance ?

Si l'on veut évaluer la satisfaction d'un fonctionnaire, il apparaît évident qu'une connaissance la plus fine possible de ses attentes soit nécessaire, notamment les déterminants cognitifs tels que les représentations (croyances, connaissances et attitudes), le désir, l'identification et l'imitation. En effet, la satisfaction est une variable latente dont les précurseurs sont les attentes et la perception des aspects de l'emploi. La satisfaction serait donc la traduction émotionnelle d'une opération cognitive de comparaison entre les attentes et la perception des aspects de l'emploi. Le fonctionnaire compare les aspects de son emploi (perception des contributions) et des avantages qu'il en retire (caractéristiques de l'emploi), avec ceux d'autres personnes considérées comme point de repère à l'intérieur et à l'extérieur de son ministère de tutelle. C'est à l'issue de cette comparaison que celui-ci se sent satisfait ou insatisfait. C'est pour cette raison que Jouandeau (2004) affirme que la satisfaction est l'état psychologique qui résulte des émotions entourant le décalage entre attentes et l'état de la situation professionnelle dans l'ensemble de ses aspects. Ces émotions sont couplées aux premières sensations de l'individu, face à l'objet de comparaison qu'il aura délibérément choisi. Dès lors, le concept « attente » doit faire l'objet d'une étude approfondie, car il relève d'une construction psychologique pouvant être comprise comme une représentation mentale. Compte tenu que l'Image de soi peut être aussi conçue, selon Khilstrom & al. (1992) comme la représentation mentale que chacun a de sa propre personnalité, c'est-à-dire qu'elle peut être considérée comme un ensemble de connaissances qu'un individu possède sur lui-même. Et que ces connaissances renvoyant à l'Image de soi font appel à des processus mentaux, la question que nous nous posons est de savoir si l'Image de soi et les attentes peuvent être liées ? En d'autres termes, l'Image de soi dépendrait-elle des attentes des individus en ce qui concerne les aspects de leur emploi ?

Pour rendre compte de ce fait, nous avons fait passer un questionnaire à 150 agents du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale. Seuls 73 ont rendu leur questionnaire et seulement 63 étaient exploitables. C'est un questionnaire que nous avons adapté à notre recherche. Il s'agit du Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) de Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967-1977) ; du modèle des déterminants de la satisfaction à l'égard du salaire de Lawler (1971) et de l'inventaire d'estime de soi de Coopersmith (1967). Ce questionnaire comprend trois grandes parties : la première contient des informations d'ordre générales destinées à rassurer les enquêté(e)s de la confidentialité des résultats ; la deuxième partie recueille les caractéristiques générales des sujets ; et enfin la troisième partie concerne le questionnaire à proprement dit. Ce dernier repose sur un ensemble de sous-échelles réparties en trois sous-parties montrant d'abord les informations générales sur l'Image de soi, puis la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi et enfin

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et du sujet.

Ce travail se divise en deux grandes parties. La première partie traite des aspects théoriques. Elle comprend les définitions des concepts et les modèles théoriques y afférant et l'hypothèse de la recherche. La seconde partie, quant à elle, traite d'abord de la présentation de la fonction publique et du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, de la définition de la population d'enquête et de la contextualisation de l'échantillon ; puis les aspects méthodologiques articulés autour des outils de collecte, de traitement et d'analyse des données suivis de l'interprétation, des limites de cette étude et des perspectives pour une recherche ultérieure.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Première partie : cadre théorique de recherche

Chapitre I Définition des concepts et modèles théoriques

I.1 Définition de la notion d'Image de soi et modèles théoriques

I.1.1. Notion d'Image de soi

L'approche du concept de soi se heurte d'abord à un problème de définition. La détermination de ce qu'est l'Image de soi conduit à celle du « Soi » proprement dit. En effet, la définition du soi ou « *identité psychologique et sociale* » permet de savoir dans quelle mesure les appartenances à certains groupes sociaux définissent l'individu et quelle est la part spécifique d'individualité, introduite dans cette définition. Pour mieux appréhender cette définition, nous allons nous référer à une brève revue de littérature sur l'Image de soi.

I.1.1.1. Concept de Soi

Très tôt, la reconnaissance du rôle de l'interaction avec les autres, dans la construction de l'Image de soi a été affirmée. Cooley (1902), *in* S. Moscovici (1994, p. 51), l'un des premiers théoriciens des processus de l'interaction sociale, a fortement marqué la psychologie sociale avec sa conception du « Soi » comme miroir : *Looking-glass-self*.

La notion de « Soi » prise dans le sens global de personnalité psychologique, selon Cooley, a été reprise et réélaborée par Mead (1934) qui y incluait, comme l'un de ses aspects particuliers, l'image externe que l'on se donne ou représente et l'évaluation que l'on s'en fait. La notion de soi, comme miroir, intègre trois éléments dans le concept de « *Soi social* » :

1. image de notre présentation aux autres,
2. conscience du jugement des autres sur soi,
3. sentiments positifs ou négatifs qui en résultent.

En Psychologie, le « Soi » a longtemps été présenté comme constitué de deux composantes ; James (1890-1963) parlait déjà d'un « Moi » agent, le « Je », et d'un « Soi » (ou « Moi ») empirique (*Empirical Self or Me*), « *objet de connaissance* », qui serait synonyme du concept de Soi (*Self Concept*). En tant qu'objet de perception et de connaissance, le « *Soi empirique* » se décomposerait en « *Soi matériel, Soi social et Soi spirituel* ». W. James (*in* Khilstrom & al. 1992) :

Le soi en tant qu'objet, renvoie à la connaissance et à l'évaluation de soi, c'est-à-dire à la connaissance que nous avons de nous-mêmes, « analogue dans son principe à la connaissance que nous avons d'autrui » ; et le soi en tant qu'agent,

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

structure de « commande » dont le rôle dans le système mental est de guider et de contrôler l'expérience, les pensées et les actes » (p. 206).

D'autres auteurs, parmi lesquels Allport et Mead, ont fait cette distinction au sujet du « Soi ». Allport (1943) présente le « Soi » comme constitué du « Moi » (*Ego*) et du « Soi » proprement dit (*Self*). Pour lui, le « Moi » renvoie, semble-t-il, au domaine de l'action et de la personne, à tout acte constituant une recherche d'adaptation et de défense du « Soi ». Il représenterait des processus actifs, des mécanismes de défense, par exemple.

Ainsi défini, le « Moi » correspond à ce que Mead appellera plus tard le « Je ». Le « Moi » représente tout ce que l'on exprime dans notre individualité, ce qui permet de se présenter comme différent d'autrui. En revanche, le « Soi » proprement dit (*Self*) réfère aux aspects perceptuels, à ce que le sujet pense de lui-même : attitudes, sentiments et évaluations que la personne éprouve et entretient sur soi (A. Damasio, 1999).

A contrario, Mead (1963) parle d'autrui généralisé dans sa distinction. Selon lui, le « Soi » est constitué, à la fois, d'une composante « sociologique », le « Moi » (qui serait seulement une intériorisation des rôles sociaux) et d'une composante plus personnelle, le « Je », réaction de l'organisme aux attitudes des autres (aspects émotionnels, conation). En effet, selon cet auteur, le « Soi » d'un individu se développe, en partie, à partir des jugements qu'autrui porte sur lui, dans un contexte social où l'individu et autrui interagissent ; il en est de même pour les comportements et rôles sociaux.

En outre, pour Mead, le « Soi » émerge du passé, de l'interaction avec autrui, il a une fonction dans le présent que nous pouvons qualifier « d'*ajustement* » à une situation donnée et il a aussi le pouvoir de transformation dans le futur, dans la mesure où de cet ajustement surgit la nouveauté.

Ainsi, Mead fait-il de l'environnement social le noyau de la construction de la conscience de Soi (*Self*). Chez cet auteur, le soi est l'entité entretenant des rapports sociaux, à partir d'un ensemble de processus spécifiques. Dans ce contexte, la conscience de soi s'éprouve en adoptant le point de vue des autres ou celui des groupes sociaux de référence et/ou d'appartenance. De même pour lui, à chaque rôle social correspond un « soi ». Les rôles sociaux non centraux auraient, dans ce cas, pour corollaire des composantes de « soi », de moindre importance. (Koumba, 1992, p. 66).

Par conséquent, Mead fournit une définition du « Soi » située à l'articulation du sociologique et du psychologique. Il permet de savoir dans quelle mesure la conversation, l'échange avec autrui, l'apprentissage social détermine en partie l'individu.

Toutefois, l'ensemble de ces définitions du « Soi », bien que sans fondement empirique, a des conséquences sur l'étude de la personnalité et sur les recherches concernant la perception sociale. Il est probable que le « Soi » étudié s'apparente davantage au « Soi » objet, au cœur même de l'expérience de la conscience. Il semble qu'en ce sens, ces différentes définitions s'apparentent et qu'elles renvoient à la représentation que l'individu se fait de lui-même ou de son rôle social, à l'image mentale que chacun se fait de sa propre personnalité.

Dans cette perspective, comment se présente le concept de l'Image de soi ?

I.1.1.2. Du « Soi » au Concept « d'*Image de soi* »

D'une manière générale, « l'*Image de soi* » se définit comme étant la représentation mentale de la désignation de l'individu dans son unicité. En d'autres termes, cette Image

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

de soi peut être conçue comme « *la représentation mentale que chacun a de sa propre personnalité* » (Khilstrom & al., *Op. Cit*.).

Dans la même optique, « l'Image de soi », d'après S. Moscovici (1994) : « est l'ensemble des idées qu'un individu a sur lui-même, y compris sur son rôle (métier, classe sociale, etc.), ses traits de caractère et son corps » (p. 58).

Le concept « d'*Image de soi* » est ainsi perçu comme une représentation cognitive et conative de la personne par l'individu lui-même et de ses relations avec les êtres et les choses qui l'entourent : son environnement au sens large. Cependant, l'introduction de ce nouveau concept ne simplifie pas réellement la définition de « l'*Image de soi* ». Selon Koumba (*op*. *cit*.), deux questions difficiles se poseraient pour une meilleure compréhension de cette « image ».

La première serait due à une conception analytique du concept de soi. Pour Lécuyer (1978), par exemple, on trouve l'idée que « l'*Image de soi* » serait « *une sous-structure de la structure du soi personnel* », opposée à une autre sous-structure : l'identité de soi. Lécuyer présente alors l'Image de soi comme constituant une sous-structure qui comporterait les descriptions des aspects de l'expérience (aspirations, sentiments et émotions, goûts et intérêts, capacités et aptitudes, qualités et défauts et enfin l'énumération des activités). Ces différentes composantes de « l'*Image de soi* » sont dépendantes les unes des autres et aucune d'elles ne rend compte à elle seule de « l'*Image de soi* » : pluridimensionnelle.

Dans cette perspective, elle est employée par les différents auteurs, pour définir la connaissance de soi qui serait pour Zazzo la « *représentation du Soi ou du Moi* », c'est-à-dire « *l'ensemble des conduites verbales et du témoignage émis par le sujet et se rapportant à lui-même* » (*in* Koumba, *idem*, p. 69), dans des conditions normales de communication.

La seconde question difficile concerne l'usage de deux concepts différents pouvant recouvrir celui « d'Image de soi » : « les termes « Soi » et « Identité » sont utilisés tantôt comme synonymes, dont l'Image de soi serait l'une des composantes » (Koumba, ibid.). Nous pouvons noter qu'aux Etats-Unis, le terme ou le concept de « Self » (Soi) est beaucoup plus usuel, alors qu'en Europe, le concept « d'identité » lui est souvent substitué et serait employé : « lorsque l'on fait référence aux processus sociaux ou structuraux pour rendre compte de l'action de l'individu alors que celui du concept de « Soi » est plus utilisé lorsque l'individu est l'acteur. » (Honess, T. M., in F.P. Nze-Mba, 2001, p. 9).

I.1.1.3. Image de soi et Identité personnelle et/ou sociale

Dans ces lignes, nous nous efforcerons d'expliquer le concept d'identité et son rapport à « l'*Image de soi* ». Mais avant cela, nous allons préciser la définition de l'identité.

L'identité est une notion qui exprime la résultante des interactions complexes entre l'individu, les autres et la société. Elle s'échafaude comme une construction représentative de soi dans son rapport à l'autre et à la société. L'identité est ainsi la conscience sociale que l'individu a de lui-même, dans la mesure où sa relation aux autres confère à sa propre existence des qualités particulières. De ce fait :

L'identité est, dans une large mesure, une actualisation au niveau individuel d'un certain nombre de composantes sociales ; cela implique une définition de soi par les autres et des autres par soi-même, c'est-à-dire qu'il s'agit de découvrir qui l'on est pour soi-même et pour les autres, et qui sont les autres pour soi. (Laing in G. N. Fisher, 1996, P.75).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

L'identité englobe ainsi certaines dimensions de la réalité sociale telles que la représentation ou l'influence sociale. Elle indique comment ces phénomènes s'incorporent à la personnalité, pour constituer le noyau dur de ce que l'individu pense, de la manière dont il se représente les autres et dont il évalue sa propre position. C'est donc le produit des processus interactifs mis en œuvre entre l'individu et le champ social et non pas seulement un élément des caractéristiques individuelles. L'identité est une dimension de la relation sociale actualisée dans une représentation de soi.

Dans le même ordre d'idée, A. Mucchielli (1994) précise :

Les schémas (identité culturelle, groupale, objective, professionnelle, etc.) qui nous permettent d'interpréter la réalité sociale, contribuent, dans le même temps, par un processus de comparaison sociale, à forger la représentation que nous nous faisons de nous-mêmes et à façonner notre propre conduite : […] En effet, en fonction de notre propre représentation identitaire, nous nous conformons inconsciemment à ce que socialement nous pensons devoir être. C'est ainsi que les codes sociaux sont partagés et la vie sociale facilitée. » (p. 37).

La théorie de l'identité sociale de Tajfel & Turner est plus expérimentale.

Cette approche présente l'identité sociale comme étant liée aux aspects individuels du concept de soi, basée sur l'appartenance à des groupes sociaux. Dans ce cadre, l'identité est associée à une certaine 'positivité' attachée à soi et aux divers groupes auxquels l'individu appartient. (KOUMBA ibid., pp. 71-72).

Les groupes auxquels l'individu appartient vont, en quelque sorte servir de cadre de référence dans la constitution de soi. Aussi, constatons-nous que l'Image de soi réfère bien à deux catégories de données : les attributs pouvant être considérés comme personnels et les attributs collectifs renvoyant à l'identité sociale.

L'Image de soi peut renvoyer à l'identité sociale lorsqu'elle se réfère au soi déclaratif, réflexif, c'est-à-dire au discours du sujet sur lui-même. Dans ce cas, le soi déclaratif, réflexif renvoie aux attributs du « Soi » valables pour un ensemble de groupes sociaux et à l'Image de soi, lorsqu'elle permet de rendre compte de l'identité personnelle et sociale. Par conséquent, l'image que l'individu a de lui-même devrait être en concordance avec l'identité du groupe car, justement, chacun trouve auprès de lui les caractéristiques qui permettent de s'auto définir.

La définition de l'identité que nous adopterons comporte deux pôles :

1. le pôle individuel, traduit par le concept de « Soi », c'est-à-dire les caractéristiques individuelles que quelqu'un s'attribue et qui lui permettent de se dire et de montrer qui il est ;
2. le pôle social, défini par le système des normes sociales qui s'exprime, d'une part, à travers l'ensemble des rôles auxquels un individu se conforme pour répondre aux attentes des membres d'un groupe social ou d'une situation donnée et, d'autre part, à travers l'expression d'une appartenance à un groupe social.

Par rapport à ce champ notionnel, la forme des traits que les sujets s'attribueront constituera la notion « d'*Image de soi* » que nous retiendrons. Elle se forme par références personnelles et elle peut être construite en fonction des modalités d'affirmation de soi et du désir d'accomplissement (intentionnalité). Dynamique, cette image comporte des fluctuations et des reformulations qui s'originent dans un certain nombre d'événements de la vie d'un individu.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Par ailleurs, des références identificatoires, liées aux expériences partagées avec les autres acteurs en fonction des « *situations sociales qu'affronte l'individu* », entrent dans la construction et les caractéristiques de l'Image de soi relative, interactive, fonctionnelle et structurée.

Dans le domaine des mécanismes d'identification, de formation et de changement de « l'*Image de soi* », les travaux récents de Th. Koumba (*ibid*.) suggèrent une attribution et une estimation des images de soi, variables, selon les groupes d'appartenance. Nous devons à ces travaux d'avoir apporté des précisions sur les fonctions possibles de l'identification dans le processus de formation de ladite image. En effet, cet auteur présente l'identification à autrui comme indispensable à la formation de « l'*Image de soi* ». Ainsi considérée, l'Image de soi est le fruit de l'interaction de l'individu avec le milieu auquel il doit se conformer, au moins en partie : respecter des cadres. Mais, l'individu reste un sujet distinct, unique, ayant ses propres besoins, des capacités personnelles de penser et d'agir en toute indépendance et ce, malgré une mise en conformité aussi poussée soit-elle.

Par conséquent, « l'*Image de soi* », dépend fortement du regard et des évaluations que les autres portent sur l'individu, et l'individu sur lui-même, bien sûr. En définitive, l'Image de soi que nous étudions est celle que l'individu se forge par le canal d'identifications successives ; elle renvoie aux caractéristiques qu'il s'attribue, aux informations relatives à la connaissance individuelle. Elle se constitue sur la base de l'évaluation que le sujet se fait de lui-même dans les différentes situations auxquelles il est confronté. Il existe donc de multiples images de soi, influencées par le champ collectif dynamique. « L'*Image de soi* » est donc susceptible de modifications et de changements.

I.1.2. Modèles théoriques

I.1.2.1. Théorie de l'identité sociale

Selon Tajfel & Turner (1978), l'appartenance à une catégorie sociale contribue au maintien d'une identité sociale positive, si cette catégorie, par comparaison à d'autres, peut-être jugée favorablement. D'après ces auteurs,

L'évaluation de son propre groupe est déterminée relativement à certains autres groupes spécifiques à travers des comparaisons sociales, en termes d'attributs ou de caractéristiques chargées de valeur. Une différence positive entre groupe d'appartenance et autres groupes produit un haut prestige ; une différence négative entraîne un bas prestige » (pp. 37-38).

Les auteurs en déduisent les principes théoriques suivants :

Les individus tentent de maintenir ou d'accéder à une identité sociale positive ; l'identité sociale positive est basée, pour une large part, sur les comparaisons favorables qui peuvent être faites entre le groupe d'appartenance et certains groupes pertinents. Le groupe d'appartenance doit être perçu comme positivement différencié ou distinct des groupes pertinents ; lorsque l'identité sociale est insatisfaisante, les individus tenteront de quitter leur groupe pour rejoindre un groupe plus positif, et/ou de rendre leur groupe plus positif. (p.38).

Les propositions théoriques qui sous-tendent la notion d'identité sociale peuvent être résumées comme suit : l'individu chercherait à préserver ou à accéder à une image positive de soi ; par la comparaison sociale entre groupes, qui tend à la valorisation du groupe

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

d'appartenance par rapport à d'autres groupes, l'individu atteindrait cette auto-estimation positive.

Tajfel & Turner (*op. cit.*) ajoutent qu'il y a au moins trois sortes de facteurs qui peuvent influencer la discrimination entre groupes. Tout d'abord, les individus doivent avoir intériorisé leur appartenance à un groupe comme un aspect de leur concept de soi ; la situation sociale doit permettre des comparaisons entre groupes dans lesquelles la sélection et l'évaluation des attributs pertinents soit possible. Ensuite, plus deux groupes sont similaires, proches, plus la comparabilité possible sera forte ; en d'autres termes, un groupe d'appartenance ne se compare pas à n'importe quel autre groupe : il doit présenter une certaine pertinence qui permette la comparaison entre groupes.

Ainsi, la notion d'identité sociale fournit-elle une définition de l'individu qui se situe à l'articulation du sociologique et du psychologique. Elle permet de savoir dans quelle mesure les appartenances à certains groupes sociaux définissent, en partie, l'individu et quelle est la part proprement individuelle introduite dans cette définition. Nous rappelons ici cette théorie parce que, à l'évidence, elle s'applique à l'évaluation de « l'*Image de soi* », d'où notre option.

Pour illustrer cette théorie, nous rapporterons ici les travaux de Th. Koumba (1992)qui, à notre sens, résume à eux seuls ce concept. Il s'agit d'une étude faite sur la notion d'Image de soi et les groupes de référence et d'appartenance.

Le but de sa recherche était de répondre à un certain nombre de questions sur les changements de stéréotypes et, corrélativement, à « l'*Image de soi* » et ses changements possibles, à la faveur d'un processus de migration temporaire. Les travaux de cet auteur étaient fondés sur l'hypothèse selon laquelle « l'*Image de soi* » est le fruit de l'interaction de l'individu avec le milieu auquel il dit se conformer.

Cette étude porte sur deux groupes-cibles : les Français et les Gabonais immigrant en France. Les principaux constats auxquels aboutit cette recherche sur « l'*Image de soi* » se résument de la façon suivante.

« L'*Image de soi* » des sujets varie d'un groupe de migration à l'autre. Les variations observées dans l'intensité globale de l'autocaractérisation, comme dans le rôle de chaque trait dans cette autocaractérisation, donnent la mesure de l'impact de l'expérience que vivent les sujets sur des cognitions réputées stables, celles du sujet lui-même.

Des différentes analyses sur les relations Image de soi/image des groupes-cibles font émerger trois faits principaux :

1. Les changements les plus significatifs dans la relation Image de soi/image de groupes-cibles interviennent à la faveur des changements de milieu. En effet, le séjour en lui-même, la durée de l'exposition du groupe autre constituent un facteur mineur, face aux variations de l'Image de soi et dans les relations entre autocaractérisation et caractérisation du groupe propre.
2. Une nette différence ressort de la comparaison entre la période de séjour dans le pays d'accueil et les périodes pré ou post-migratoires. Dans ces périodes où les sujets s'expriment depuis leur pays d'origine, immergés dans leur groupe national de référence, les descriptions qu'ils donnent d'eux-mêmes sont en faible relation avec les descriptions qu'ils donnent des deux groupes de référence. De ce point de vue, ces deux groupes-cibles semblent être équivalents dans l'assimilation que les sujets affichent à leur égard. En revanche, au contact du groupe autre, l'assimilation au groupe propre est plus nettement affirmée, en même temps que l'Image de soi devient complètement indépendante de l'image du groupe autre. L'affirmation d'une

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

identité sociale par référence au groupe propre est activée par le contact du groupe autre.

3. S'agissant de considérer, non plus l'ensemble des traits, mais uniquement ceux qui constituent des stéréotypes sociaux, les changements de l'Image de soi aux deux moments où ils sont le plus accentués, portent majoritairement sur des traits typiques ou stéréotype « Français ». Tout se passe comme si, du point de vue des changements de l'image propre, l'image stéréotypée du groupe autre constituait la principale référence.

Il résulte de cette recherche que les changements les plus significatifs, dans la relation « *Image de soi »/« image de groupes-cibles* », sont observés pendant la période de changement de milieu, c'est-à-dire à l'arrivée dans le pays d'accueil et au retour dans le pays d'origine. Le contact du groupe autre constitue le mobile de l'affirmation d'une identité sociale, par référence au groupe propre. La description du groupe propre apparaît comme un élément de l'autodescription.

I.1.2.2. Théorie du rappel autobiographique

Cette théorie a été élaborée par Ross & Conway (1986). C'est un modèle basé sur un processus de reconstruction, médiatisé par les croyances des individus quant à la stabilité de leur soi. Pour ces auteurs, la mémoire autobiographique est, en partie, un processus de reconstruction guidé par des théories implicites sur le changement et la stabilité. D'après ces derniers, lorsqu'un individu se remémore son propre passé, ce sont ses connaissances et croyances passées qu'il évalue à partir de ses connaissances et croyances actuelles. Cela signifie que, le fonctionnaire qui récupère en mémoire un événement professionnel du passé pertinent pour lui, par exemple, le fait à partir de ses connaissances actuelles sur lui-même et son expérience. Et s'il pense qu'aucun changement n'est survenu dans sa vie professionnelle avec le temps, alors cela voudrait dire pour lui que sa connaissance actuelle est une représentation exacte de celle du passé. Il s'appuiera, de ce fait sur le rappel d'un souvenir passé sur sa connaissance actuelle.

Tandis qu'une personne qui estimerait que son passé professionnel est différent de sa vie professionnelle actuelle, modifiera, par reconstruction, sa connaissance actuelle de telle sorte que cela soit conforme avec l'idée qu'elle se faisait de son passé professionnel du départ. La modification de cette connaissance actuelle devient en quelque sorte, pour cette personne, une représentation de la connaissance du passé. En d'autres termes, si un fonctionnaire pense être plus performant aujourd'hui que dans le passé et qu'on lui demandait de se rappeler une situation du passé au cours de laquelle il avait été performant dans son travail, il procédera de la manière suivante, selon ces auteurs :

- À évaluer, d'une part, l'action qu'il pense être capable de faire aujourd'hui : cette évaluation est basée sur ses croyances actuelles de ses performances ;
- Et à modifier, d'autre part, cette même action en fonction de sa croyance sur ses performances passées, c'est-à-dire rendre moins performant son action présente.

C'est dans cette optique que ce modèle prédit que le rappel des souvenirs sera conforme à la réalité si le fonctionnaire croit qu'il y a stabilité de son soi et de sa connaissance à travers le temps et que cette stabilité est réelle. La prédication concerne également la déformation du rappel des souvenirs. En effet, ce rappel de souvenirs sera déformé si ce dernier croit que :

- Son soi a changé avec le temps alors que ce n'est pas le cas ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Son soi a été stable à travers le temps alors qu'en fait c'est la connaissance qui a changé.

Tout ce qui précède pourrait s'expliquer par cette volonté de donner une image stable à autrui qui informerait sur le sentiment de stabilité du soi. C'est dans cette même perspective que les recherches de Markus & Sentis (1982) montrent que les images de soi peuvent être envisagées comme relativement durables et stables lorsqu'elles sont basées sur des croyances du soi fortes et bien définies sur des dimensions spécifiques : c'est ce qu'ils ont appelé le soi professionnel.

I.1.2.3. Théorie du soi professionnel

Selon Markus & Sentis (1982), plus un professionnel fait preuve de compétence reconnue par les autres sur des critères professionnels précis, plus il acquiert une croyance sur soi forte. Tandis que les croyances sur soi les plus faibles seraient modifiées par l'émission de comportements contradictoires. L'aptitude au changement dépendrait, de ce fait, d'un soi relativement stable qui médiatiserait les actions des individus confrontés à la diversité des circonstances sociales sur le plan professionnel, c'est-à-dire à la confrontation des situations professionnelles lorsque celui-ci dispose de matériels adéquats et attestés par les autres. Le point fondamental de ce concept de soi professionnel réside dans une construction basée à la fois sur des forces chroniques telles les connaissances sur soi et des forces temporaires comme les motivations actuelles informées par les exigences professionnelles du milieu de travail. La capacité des fonctionnaires à construire des croyances désirées et optimistes sur le plan professionnel et individuel sera contrainte en conséquence, par des exigences de plausibilité et de réalité imposées par leurs propres croyances sur eux-mêmes en tant que professionnels, à condition que ces croyances s'ordonnent sur des compétences prouvées et attestées.

Cette contrainte est nécessaire aux changements de soi, car d'après Kunda & Sanitioso (1989), les changements survenus dans les conceptions de soi paraissent être contraints à cause des croyances sur soi relevant des critères rationnels et professionnels, dans la mesure où les sujets tendent plutôt à prouver qu'ils possèdent réellement les attributs qu'ils revendiquent ; et ils ne changeront leur conception de soi professionnel qu'uniquement dans une proportion autorisée par leurs propres connaissances sur eux-mêmes. Tous ces changements au niveau du soi sont temporaires, car ces auteurs (Kunda & Sanitioso (1989) et Sanitioso, Kunda & Fong, 1990) affirment que les éléments qui nous définissent le mieux sont stables alors que ceux qui nous caractérisent moins bien évoluent avec la situation, notamment le rôle professionnel qui est incomplet par définition. Ce qui revient à dire qu'un changement ne s'opérera au niveau du soi professionnel que si l'on a une forte croyance sur ses propres compétences, ce, à condition de croire que ce soi peut être incomplet et qu'exercer une profession revient à améliorer son exercice.

Le concept de soi peut donc être considéré comme stable dans la mesure où l'univers des conceptions sur soi est relativement stable ; mais il apparaît comme malléable en raison des changements intervenant sur les contenus du concept de soi au travail.

Qu'entend-t-on par soi au travail ou soi professionnel ?

D'après Ruvolo & Markus (1992), c'est une structure temporaire constituée d'éléments issus de la collection des conceptions de soi, organisée en une configuration déterminée par les événements sociaux du moment. Ce concept de soi au travail est une sous-classe de représentations accessibles à un moment donné. En d'autres termes, l'univers des représentations de soi inclut les bons soi, les mauvais soi, les soi passés, les soi idéaux,

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

les soi espérés, et plus important, les soi possibles à la fois espérés et craints. Ainsi, la façon dont le concept de soi de travail régule les comportements dépend de son contenu au moment de la préparation et de l'initiation de la performance. De ce fait, un concept de soi de travail constitué de nombreux soi possibles positifs et de peu de représentations de soi négatives peut améliorer la performance de diverses façons. En revanche, un soi de travail contenant des soi largement négatifs ou craints, ou des soi possibles positifs peu accessibles, aurait une influence plutôt néfaste sur les performances des sujets.

I.1.2.4. Approche cognitive de la notion d'Image de soi

Les processus mentaux sont considérés comme une succession d'étapes, chacune d'entre-elles étant consacrée à l'exécution d'une fonction particulière, d'une partie du traitement de l'information. Les représentations de soi sont cognitives et/ou affectives, de formes verbales, neuronales ou sensori-motrices, ou sous forme d'images. Certaines sont organisées dans des structures contenant à la fois une base de connaissances bien élaborées et des règles de production pour savoir comment se comporter dans certains types de conditions. D'autres conceptions sont plus provisoires, construites sur le lieu d'une interaction sociale particulière. Nombreuses sont les études qui ont été faites en Psychologie Cognitive sur le concept de soi et très peu sur l'Image de soi. Mais pour comprendre cette notion d'Image de soi, nous nous appuierons sur les études existant sur le concept de soi. A cet effet, toutes les théories élaborées sur le « soi » sont loin de faire l'unanimité. Cependant, il s'agira pour nous d'aller au-delà de leurs différences afin de mettre en évidence les principes qu'elles ont en commun. Il s'agit ici de deux postulats : le soi comme structure cognitive et le soi, un objet comme un autre.

I.1.2.4.1. Soi comme structure cognitive

La constitution de cette structure est élaborée à partir d'unités d'informations reliées les unes aux autres par des interconnexions stables. Grâce à cette idée, les concepts du soi sont considérés comme un « *prototype cognitif* », selon T. B. Rogers, N. A. Kruper…, activé lorsque les individus ont à traiter des informations les concernant. Cette idée se retrouve également dans la notion de « *schéma de soi* » (self-schemas de H. R. Markus…) d'après S. Moscovici (1994), ensemble de connaissances génériques sur soi organisant le traitement des informations relatives à soi ; ou encore, dans ce que G. H. Power, & S. G. Gillyan… appelleraient conception du soi comme « *réseau associatif en mémoire* », reliant à la fois « *connaissances sémantiques* » (relatives aux attributs que le sujet considère comme auto-descriptifs).

Ces différentes notions, à l'instar de E. Marc (2005, p. 55), tendent à concevoir le soi comme une structure cognitive, ramenant généralement celle-ci à un ensemble de traits auto-descriptifs, à une sorte de « structure de liste » énumérant les traits considérés comme caractéristiques de soi. Cela débouche sur une conception « substantialiste » et « fixiste » du soi à laquelle est opposée une conception processuelle et dynamique permettant à la fois de rendre compte des aspects de stabilité mais aussi de changement (Moscovici, 1994).

Cependant, cette thèse est contestée par d'autres recherches qui, en utilisant des tâches expérimentales différentes, considèrent qu'il n'y a pas de spécificité de traitement des informations relatives à soi (ce qui semble pourtant être en contradiction avec l'expérience quotidienne, hors laboratoire). D'où le second postulat qui stipule que le traitement cognitif des informations sur soi ne diffère pas fondamentalement du traitement cognitif des autres informations sur d'autres objets.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

On pourrait spécifier ici que le sujet ne se comporte pas seulement une structure cognitive, *stricto sensu*, mais bien une structure conative/cognitive (intentionnelle, émotionnelle et cognitive), dans la mesure où l'on peut distinguer, au moins d'un point de vue méthodologique, ce qui relève intrinsèquement des connaissances acquises/apprises, y compris sur soi, et de la psyché du sujet dont la volonté (volition), l'intentionnalité, soumises aussi aux émotions, plus ou moins contrôlables, va colorer ses comportements ; ce qui nuance la pensée de J.P. Codol (1980).

I.1.2.4.2. Soi, un objet comme un autre

J. P. Codol (1980) fut celui qui posa explicitement ce postulat. Il propose l'hypothèse selon laquelle ce soi est appréhendé comme n'importe quel objet : « *l'idée première, c'est que la façon dont un individu s'appréhende cognitivement lui-même met en œuvre des processus de même nature que ceux qui régissent toute appréhension cognitive* » (p. 154). Il retient trois éléments essentiels dans la perception de l'objet :

- Le premier concerne la détermination des différences spécifiant cet objet parmi les autres ; une certaine permanence et cohérence de l'objet considéré ; une appréciation de sa valeur. Ces trois caractéristiques se retrouvent effectivement dans la perception de soi. En effet, selon E. Marc (2005), le sentiment d'identité implique d'abord la conscience de soi comme être spécifique, différent des autres individus, et donc la capacité de distinguer ce qui est soi de ce qui ne l'est pas (même si cette distinction, peut sembler évidente, elle est moins claire qu'il n'y paraît, autrui étant présent à la conscience de soi).
- Le second élément est la permanence de l'objet, la perception de soi comme identique à soi-même à travers l'espace, le temps et les situations de l'environnement. En effet, quel que soit l'endroit où l'individu se trouve, et quels que soient les événements et les transformations qui l'affectent, il s'éprouve toujours comme la même personne, sauf dans des cas de « confusion mentale », de « dépersonnalisation », justement considérés comme pathologiques car ils entraînent une désorganisation de ce sentiment.

Ces deux premiers éléments, bien qu'étroitement liés, sont distincts comme le souligne le Philosophe P. Ricoeur (1990) dans une perspective phénoménologique. Car, à travers le premier, l'identité signifie l'*ipseité*, c'est-à-dire l'unicité, la singularité et la spécificité de chaque individu et, à travers le second, c'est l'identité à soi-même (*idem*) qui est affirmée et donc, essentiellement, la permanence dans le temps. Il a été fait de l'*ipseité* une identité « numérique » et de l'*idem*, une identité « qualitative ».

Ces deux affirmations ne sont pas réductibles l'une à l'autre, même si elles interfèrent dans la subjectivité du sujet. La manifestation de cette interférence se reflète dans le caractère qui est un ensemble des marques psychologiques distinctives propres à un individu et dotées d'une certaine stabilité situationnelle et temporelle. Le caractère est constitué, selon E. Marc (2005) de dispositions durables à partir desquelles une personne est reconnue ; ces dispositions naissent d'habitudes acquises, de modes de réaction répétitifs qui viennent se sédimenter sous la forme de traits de caractère : « […] *c'est cette sédimentation qui confère au caractère la sorte de permanence dans le temps que j'interprète ici comme recouvrement de l'ipse par l'idem* » P. Ricoeur (p. 146). Ce recouvrement est le fait du sujet mais aussi de sa perception propre d'autrui qui peut s'exprimer, toujours selon P. Ricoeur, dans des énoncés du type : « c*'est bien lui… toujours*

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

le même, il n'a pas changé », montrant que le sujet est identifié à partir de certaines attitudes et certaines formes de comportement.

- Selon le troisième élément, le soi est doté pour soi d'une valeur, distincte de celle conférée à autrui.
  - D'abord, parce que c'est la valeur centrale, parfois inconsciente, autour de laquelle chaque individu organise son rapport au monde et aux autres (dans ce cas de figure, le soi est nécessairement « égocentrique ».
  - Ensuite, parce que les notions même de différenciation, de comparaison et de distinction, inhérentes au concept d'identité, entraînent logiquement comme corollaire le souci d'une « valorisation » de soi par rapport à autrui. La valorisation peut même apparaître comme l'un des ressorts fondamentaux du comportement et de la vie sociale : aspect mis en évidence par E. Goffman, (1973, cité in E. Marc, 2005) à travers la notion de face.

Il semble donc, comme l'écrit E. Marc (2005), que le soi, s'il est abordé en extériorité et dans ses caractéristiques les plus simples, puisse être appréhendé comme n'importe quel objet et en revêtir les attributs essentiels, même si notre position serait plus nuancée (*cf. supra*, § I.1.2.4.1).

.Pour résumer ce qui précède, voici quelques propositions essentielles, fortement reliées entre-elle et sous-jacentes des postulats évoqués :

- Le soi est un phénomène de connaissance assimilée à l'organisation et au traitement des informations relatives à soi ;
- C'est donc une structure cognitive stable et objectivable qui permet la reconnaissance, le stockage, l'interprétation et le rappel des informations sur soi ;
- Ces informations sont traitées selon les mêmes mécanismes cognitifs que les autres types d'informations ; le soi est un objet comme les autres.

Face à ces **postulats**, E. Marc (2005) propose trois hypothèses qui en sont le contre-pied :

- Le soi n'est pas seulement, ou pas essentiellement, un phénomène de connaissance, mais c'est aussi un phénomène d'expérience, expérience subjective et vécue de sa propre existence ;
- Plus qu'une structure stable et objectivable, le soi est un processus subjectif et dynamique qui tend à introduire une régulation, une cohésion et une continuité dans l'expérience changeante de soi ;
- Le soi ne peut être un objet pour soi ou, un objet comme les autres, avec les réserves évoquées plus haut.

Pour étayer ces trois affirmations, E. Marc se place dans une perspective phénoménologique qui, selon lui, peut apporter la réflexion la plus approfondie sur les phénomènes de conscience, sur la subjectivité et l'expérience de soi.

Au terme de ce développement, la notion d'Image de soi peut donc être définie comme une évaluation ou réflexion sur soi. En d'autres termes, elle peut être considérée comme un jugement sur soi à l'issu duquel un affect est ressenti. L'affect ressenti peut être traduit par un sentiment de satisfaction plus ou moins grand. C'est dans cette perspective qu'un lien peut être évoqué entre ce concept et celui de la satisfaction. En effet, selon Porac (1987), la satisfaction est un jugement basé sur l'affect lié à la satisfaction au travail des

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

employés, dans le cadre d'étude où nous nous situons. Cet auteur considère deux types d'évaluation de la satisfaction : des évaluations primaires, axées sur l'affect immédiat et des évaluations secondaires, conatives/cognitives, consécutives à une réflexion sur soi. Nous allons approfondir la définition de cette notion dans le chapitre qui suit.

I.2.Définition de la notion de Satisfaction professionnelle et modèles théoriques

La satisfaction au travail est une attitude par rapport à l'emploi. Les conséquences qu'elle aurait sur le comportement de l'individu ont fait l'objet de nombreuses études. Le concept de satisfaction au travail a évolué et elle est diversement appréhendée, suivant les théories et les écoles de philosophie et de psychologie. Diverses controverses s'affrontent, non sans intégrer quelque partie de telle ou telle théorie, en effaçant d'autres.

Avant d'aborder ce concept à proprement parler, nous allons lever la confusion qui règne dans l'interprétation faite au quotidien des concepts de motivation et de satisfaction, de l'insatisfaction et de la démotivation, car ces quatre concepts sont difficiles à dissocier, si bien qu'une relation de cause à effet entre ces variables semble évidente. Les psychologues français, selon P. Roussel (1996), traitent souvent les termes de satisfaction et de motivation de manière indissociables, ce qui ne facilite pas leur compréhension. En effet, toujours d'après lui, les psychologues dits *industriels* et *organisationnels* utilisent parfois la formule : performance = f (capacité **x** motivation), pour montrer que la motivation a une importance spécifique par rapport à la satisfaction au travail (Campbell & Pritchard, 1976). Cette dernière serait l'antécédent fondamental de la performance, un précurseur, avec la capacité (aptitude et compétence). Selon cette formule, pour que le personnel soit performant, il devrait être motivé. Il doit agir en déployant des efforts qui lui permettent d'accomplir efficacement un travail. La rémunération peut concourir à motiver le personnel pour les tenants de cette approche (Porter & Lawler, 1968).

La distinction entre ces deux concepts sera plus développée ultérieurement. Dans l'immédiat, nous définissons la notion de satisfaction.

I.2.1. Notion de satisfaction professionnelle

La satisfaction est un concept complexe et pour mieux l'appréhender, un retour aux sources est nécessaire, c'est-à-dire : retracer les différentes étapes de son évolution.

I.2.1.1. Historique du concept de satisfaction professionnelle

Dans l'évolution historique de la satisfaction au travail, Locke (1976) distingue trois étapes qu'il attribue à des écoles :

- Ecole physico-économique influencée par le Taylorisme (1912, *in* Onkérékakoula , 2004), la *British Industrial Research Road* et la plupart des chercheurs américains des années vingt ;
- École psychosociologique qui a donné naissance au courant des « Relations humaines » et qui s'est développée à partir des travaux d'E. Mayo (1933, in, Onkérékakoula, *op.*) ;
- École du développement personnel, largement marquée par les travaux de F. Herzberg (1959).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

I.2.1.1.1. École physico-économique

Grâce aux travaux de F. W. Taylor (1912), tout un courant de pensée, le « taylorisme » a permis le développement d'un ensemble de principes organisationnels du travail appelé Organisation Scientifique du Travail (OST). Cette organisation marque encore très largement la gestion actuelle des entreprises.

À ce titre, Taylor, dans son idée de l'Organisation Scientifique du Travail prédit que cette organisation conduira à une productivité telle que le partage du profit entre patrons et travailleurs ne sera plus une question litigieuse. Cette abondance conduira à une « révolution mentale complète » dans les attitudes et aura pour aboutissement une élévation automatique et généralisée de la satisfaction.

À ce point de vue économique s'ajoute avant et après la première guerre mondiale, un point de vue physique ou plutôt physiologique touchant d'abord la fatigue et cherchant les moyens de la réduire. Cette préoccupation est centrale jusqu'aux années trente avec les travaux de Gilbreth, ceux du bureau Britannique d'Etudes sur la Santé et la Fatigue Industrielle (*The Industrial Health and Fatigue Research Board*) qui montrent le rôle bénéfique joué par les pauses, la structure des horaires, *etc*. Dans le même ordre d'idée, on recherche des antidotes à l'ennui comme paiement à la pièce, l'augmentation de la variété des tâches (élargissement horizontal), l'introduction de la musique dans les ateliers. En définitive, les chercheurs introduisent dans le processus de travail des stimulants d'ordres divers, non utilitaires pour la production, mais agissant sur la vigilance, la motivation et même l'agrément.

I.2.1.1.2. École psychosociologique

Née peu avant la deuxième guerre mondiale, dans une grande industrie de production en série à structure taylorienne, l'école psychosociologique propose comme condition de travail la satisfaction au travail. Cette conception du travail est différente de celle de l'école physico-économique qui ne se base que sur la qualité des relations interpersonnelles qu'implique le travail lui-même. En effet, pour cette école, les personnes sont motivées non seulement par des incitations économiques mais également par des besoins sociaux qu'elles entretiennent avec d'autres individus.

L'Ecole psychosociologique s'est développée à partir des travaux d'E. Mayo (1933) à Hawthorne aux USA. Le souci principal de ce dernier était de comprendre les relations qu'entretiennent les individus à l'intérieur des groupes de travail. Ses recherches l'amènent à des conclusions qui ont permis l'essor du courant des Relations Humaines dont l'essentiel peut être résumé comme suite :

- La somme de travail accomplie par un ouvrier n'est pas déterminée par sa capacité physique mais par sa capacité sociale ;
- La haute spécialisation n'est pas la forme la plus efficace de la division du travail ;
- Les travailleurs ne réagissent pas à la direction de l'organisation, à ses normes et à ses récompenses en tant qu'individus, mais en tant que membres du groupe.

Ainsi, l'organisation humaine ne se confond pas avec l'organisation technique et il y a souvent opposition entre elles. Une des tâches du management est donc de créer une coopération entre travailleurs, d'intégrer chacun d'eux dans son groupe de travail.

I.2.1.1.3. École du développement personnel

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Cette école est née dans les années cinquante et continue à se développer depuis lors. Elle est fondée sur l'hypothèse selon laquelle l'homme au travail est motivé par le désir de satisfaire toute une série de besoins et que l'argent, les pulsions affectives et les normes du groupe ne peuvent satisfaire qu'une partie.

Cette école se développe grâce aux recherches de F. Herzberg (1959) et met à l'évidence une grande idée établie sur les fondements psychologiques profonds. Notons que le succès de l'Ecole du Développement Personnel tient essentiellement à l'évolution technologique, qui rend nécessaire de nombreux rôles, à marge d'initiatives plus élevée, dans le travail. Pourtant, ce n'est pas l'évolution technologique qui marquera Herzberg, mais une théorie des besoins de l'homme au travail.

Dans cette école, l'accent est désormais mis sur le travail mais avec de nouvelles perspectives. La satisfaction des travailleurs ne dépend plus seulement des variables stimulus d'ordres divers manipulables, mais de leur personnalité, plus précisément de la présentation qu'ils ont de ses relations au travail, des possibilités de développement que les rôles conférés à chacun d'eux peuvent leur apporter ou pas.

Dans cette perspective, selon Herzberg, la satisfaction au travail ne dépend pas des facteurs « extrinsèques » comme le salaire, les relations avec le supérieur, etc. mais des facteurs « intrinsèques » comme la nature des tâches, les possibilités qu'elles offrent à utiliser et à parfaire ses capacités de tous ordres y compris le sens de responsabilité.

I.2.1.2. Définition du concept de satisfaction

Pour apporter un éclairage sur la notion de satisfaction, nous nous contenterons ici d'énumérer quelques idées de bases :

- D'après le dictionnaire Le Robert, « *la satisfaction peut être comprise comme le sentiment de* ***plaisir*** *ou de* ***déplaisir*** *qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire* ». Elle naît de la comparaison entre des attentes préalables et une expérience vécue.
- Selon Ray, 2001 ; Ostrom & Gannon, 1996, la satisfaction et l'insatisfaction sont ***deux extrêmes*** d'une dimension continue ou de ***deux dimensions*** indépendantes.
- La satisfaction est aussi considérée comme un sentiment, un ***affect ressenti*** , comportant plusieurs niveaux ou degrés. Cet affect est le résultat d'une analyse et d'un jugement sur un objet ou une situation (C. Pangaud, 2002).
- La satisfaction est le résultat *d'* ***un jugement, d'un processus cognitif*** , de comparaison entre les attentes du sujet et la réalité perçue (Millot, 1998).
- La satisfaction est ***labile, relative, évolutive et contextualisée*** .

Nombreux sont ceux qui adhèrent à l'idée de ***contextualisation*** en accordant un rôle important aux facteurs environnementaux sur l'évaluation et la spécificité des objets ou des situations à évaluer. Nous défendrons ici cette approche, car elle est différente de celle plus globalisante et qui part de l'hypothèse de processus communs et de composantes génériques pouvant s'appliquer à un grand nombre de situations. Pour comprendre ces différentes définitions, nous allons maintenant examiner les principales conceptualisations s'y référant. L'article de Schommer & Kucukarslan (1997) résume bien la question.

- ***La comparaison entre les attentes et le vécu ou « la disconfirmation of expectations »*** : la satisfaction ressentie dépend de la cohérence entre les attentes du sujet et de la perception qu'il aura de l'objet ou de la situation. Les attentes peuvent être comblées, dans ce cas, le sujet est satisfait ; si les attentes

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

sont déçues, le sujet est insatisfait ; si elles sont dépassées, il est comblé (bonne surprise). Les attentes seront plus ou moins précises et dépendront notamment de l'expérience (expertise) du sujet et des croyances et attitudes formées envers un objet ou une situation et soumises à l'influence sociale. Oliver (1981) précise que le niveau d'attente initiale (élevé, bas) détermine également le degré de satisfaction : une attente élevée (exigence) satisfaite mène à un sentiment de satisfaction plus important qu'une attente peu importante satisfaite. Il conçoit d'ailleurs les résultats du croisement « niveau d'attente » X « cohérence entre attente et expérience » comme des émotions particulières : colère, joie, résignation….

- La satisfaction est **un jugement basé sur l'affect** (*cf*. Porac, 1987 à propos de la satisfaction au travail des employés qui considèrent deux types d'évaluations : évaluations primaires, basées sur l'affect immédiat et évaluations secondaires/ cognitives, consécutives à une réflexion sur soi). L'affect dépendrait essentiellement du niveau d'attente initial, mais certaines études montrent que l'affect est important pour la satisfaction surtout quand les sujets n'ont pas d'attentes initiales (Kucukarslan, Pathak & Segal, 1996) ; cette même étude montre également que lorsque les sujets ont des attentes précises, un modèle basé sur l'évaluation de performance est plus adéquat pour rendre compte de la satisfaction finale. Le jugement serait donc plutôt affectif en cas d'ignorance ou d'absence d'expérience antérieures (connaissances et expériences déterminent les attentes) et plutôt évaluatif en cas d'expertise ou d'expériences antérieures précises.
- La satisfaction est ***un jugement basé sur l'équité ressentie*** : pour être satisfait, il faut le sujet ait l'impression de recevoir au moins autant, si ce n'est plus, que ce qu'il donne ; l'insatisfaction résulte du sentiment d'avoir donné plus que l'autre.

Damasio (1994), quant à lui, parle de la notion de satisfaction en se basant sur les émotions. Il décrit des émotions universelles comme étant la joie, la tristesse, la colère, la peur et le dégoût. Il existe en outre des émotions secondaires qui sont constituées de combinaisons et de modulations, par l'expérience des cinq émotions primaires. Il existe un mécanisme fondamental centré sur l'homéostasie interne. Ce mécanisme, modulé par les expériences et les influences sociales de la personne, tend à établir un niveau de bien être déterminé, ce qui explique la durée limitée d'une émotion, qu'elle soit positive ou négative. Ce qui rejoint les modèles décrits par les cognitivistes dans les théories du contraste (A.R. Guzzo, 1980). Pour lui, la satisfaction est à la fois une émotion et un sentiment. L'émotion et le sentiment sont tous deux associés à un stimulus, un objet ou un service, par exemple, dans une approche de la satisfaction. Ils forment une représentation stockée dans les zones de convergence. Parmi les éléments stockés, les marqueurs somatiques permettent à une personne de produire un jugement rapide. Le cortex frontal est fortement impliqué dans l'acquisition des marqueurs somatiques, car il reçoit des signaux en provenance de toutes les sources sensorielles et de beaucoup de sources biorégulatrice du cerveau. Les marqueurs somatiques permettent un classement par catégorie de nos expériences. Damasio (1994, 2003) souligne que puisque le rôle prioritaire du cerveau est d'assurer la survie du corps le mieux possible, la nature a trouvé une solution efficace de stockage : représenter le monde extérieur par le biais des modifications que celui-ci a provoqué dans le corps proprement dit. On peut donc espérer toucher la satisfaction que nous procure un objet ou une situation par les sensations corporelles que ce dernier nous procure lorsque l'on ressent une émotion lors de son utilisation à l'aide de tous les mécanismes décrits précédemment.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Par ailleurs, le point de départ de la notion de satisfaction au travail est le concept de motivation. Aussi, pour la comprendre, nous devons faire un détour par les théories qui ont été élaborées sur la motivation. Mais avant, nous allons les définir afin d'éviter toute ambiguïté entre les deux.

Le dictionnaire « Le Robert » donne plusieurs définitions de la motivation :

- « Relation d'un acte aux motifs qui l'explique ou le justifie. Exposé des motifs sur lesquels repose une décision » ;
- Ensemble des facteurs déterminants le comportement de l'agent économique, plus particulièrement du consommateur ;
- Action des forces (conscientes ou inconscientes) qui déterminent le comportement ».

Porter & Lawler (1968, p. 7), dans leur ouvrage sur l'attitude des cadres et la performance, s'appuient sur la définition de la motivation de Jones (1955), c'est : « *la manière dont le comportement est déclenché, stimulé, est soutenu, est dirigé, est arrêté, et quel type de réaction subjective est présente dans l'organisme pendant que tout ceci se produit* ».

Pour Campbell & Pritchard (1976), la motivation correspond aux :

[…] déterminants (a) du choix de produire des efforts sur un certain travail, (b) du choix de déployer une certaine quantité d'effort, et (c) du choix de persister à déployer des efforts au cours d'une période. C'est-à-dire, la motivation a trait à un ensemble de rapports de variables indépendantes et dépendantes qui expliquent la direction, l'ampleur, et la persistance du comportement individuel, en tenant constant les effets de l'aptitude, de la compétence, et de la compréhension du travail, et les contraintes opérant dans l'environnement (Campbell et Pritchard, p.65).

Levy-Leboyer (1984,) définit, quant à elle, la motivation au travail comme étant : « *un processus qui implique la volonté d'effectuer une tâche ou d'atteindre un but, donc un triple choix, faire un effort, soutenir cet effort jusqu'à ce que l'objectif soit atteint, y consacrer l'énergie nécessaire* (p. 31).

Selon Pinder (1984, p.8) : « *la motivation au travail est un ensemble de forces énergique qui proviennent aussi bien de l'intérieur de l'être humain que de son environnement, pour susciter le comportement lié au travail, et pour déterminer sa forme, sa direction, son intensité, et sa durée* » (p. 8).

Enfin, Steers & Porter (1991, p. 5-6) constatent après l'analyse de plusieurs définitions que trois dénominateurs communs caractérisent la motivation. (1)

[…] ce qui stimule le comportement humain : (…) ce sont les forces énergiques chez les individus qui les poussent à se comporter de certaines manières et les forces environnementales qui souvent déclenchent ces conduites. (2) ce qui dirige ou canalise un tel comportement : (… il s'agit de ce qui oriente les individus vers des objectifs). Leur comportement est dirigé vers quelque chose. (3) comment ce comportement est maintenu et soutenu : (… ce sont les) forces chez les individus et dans leurs cadres environnants qui renvoient de l'information aux individus soit pour renforcer l'intensité de leur dynamisme et l'orientation de leur énergie soit pour les détourner de leur ligne de conduite et réorienter leurs efforts. (Steers et Porter, 1991, p. 5-6)

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

D'après tout ce qui précède, la motivation peut être définie comme l'énergie qui détermine un type de comportement particulier. C'est-à-dire, qu'à l'inverse des comportements au travail habituels, tels que le turnover, l'absentéisme, la ponctualité, l'obéissance, la mobilité, etc. la motivation au travail est un construit hypothétique, c'est-à-dire « *un concept représentant un processus physique supposé… non observable directement* » (Pinder, 1984, p.9). Ainsi, la motivation peut être abordée, selon les différentes approches considérées, soit comme une attitude, soit comme une intention, soit enfin comme un comportement. L'attitude marque la volonté de déployer des efforts pour faire du bon travail. Lorsque l'intention se transforme en comportement, on choisira l'indicateur d'effort pour apprécier la motivation. Le comportement motivé est alors animé par une force (Vroom, 1964) qui stimule l'homme au travail, et qui se traduit par une dépense d'énergie ou d'effort orienté vers la réalisation des objectifs et de la charge de travail.

Deux approches résultent de ces différentes définitions :

- L'approche dispositionnelle, qui indique que « la force motivationnelle est intérieure et dépend de caractéristiques personnelles comme les besoins, les pulsions, l'instinct, les traits de personnalité comme « l'hédonisme », […] la crainte, la convoitise, l'avidité, ou la jalousie » (Pinder, ibid.).
- L'approche situationnelle, quant à elle, stipule que le comportement dépend aussi de facteurs extérieurs à l'individu, de son environnement de travail, comme la nature de l'emploi, le style de commandement des supérieurs, etc.

La force motivationnelle qui anime un individu dans son travail dépend ainsi de caractéristiques personnelles et de son environnement de travail. Ces facteurs de motivation internes et externes sont changeants et propres à chaque individu. Le niveau de motivation peut être : « *soit faible soit fort, variant à la fois entre les individus à des moments déterminés, et chez une même personne à différents moments, et selon les circonstances* » (Pinder, p. 8).

À partir de tout ce qui a été dit, nous retiendrons la définition suivante de la motivation : « la motivation au travail est un processus qui implique (1) la volonté de faire des efforts, d'orienter et de soutenir durablement l'énergie vers la réalisation des objectifs et de la charge de travail, et (2) de concrétiser cette intention en comportement effectif au mieux des capacités personnelles ». Cette définition peut être résumée en trois caractéristiques fondamentales que sont :

- La direction : l'énergie est orientée consciemment, volontairement, à la suite de choix (Lévy-Leboyer, 1984) vers un travail à réaliser. La motivation implique une volonté concrétisée de bien faire, de mobiliser tous ses efforts, et de réaliser de son mieux, selon ses capacités, le travail qui est confié.
- L'intensité : il s'agit de l'énergie soutenue qui caractérise l'effort déployé dans le travail. Elle se manifeste par un certain niveau de stimulation.
- La persistance : il s'agit de l'énergie de la continuité dans le temps des caractéristiques de direction et d'intensité de la motivation. Elle est la volonté concrétisée de soutenir durablement l'effort dans la direction de l'accomplissement du travail.

Parler de satisfaction au travail, c'est faire référence à la notion classique de satisfaction d'un besoin : vision homéostatique du travail où l'homme trouverait la réalisation de certains besoins, de certaines attentes.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

La satisfaction est définie couramment comme un sentiment de bien être. C'est le « plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, désire, ou simplement d'une chose souhaitable » (Le Robert).

Tiffin & McCormick (1967) pensent, quant à eux, que la satisfaction au travail résulte en partie de la possibilité pour l'individu d'appliquer ses valeurs à sa situation de travail. Bien évidemment, les gens cherchent des valeurs différentes dans leur emploi : certains accordent une plus grande importance aux aspects intrinsèques (promotion, responsabilité, etc.), d'autres aux aspects extrinsèques (rémunération, condition de travail, *etc*.).

Dans le champ organisationnel, ce concept ne soulève pas, selon P. Roussel (1996), de problème d'interprétation et les études de Locke (1969, 1976) sur ce thème servent de référence. Pour sa part, Locke (1976, p. 1300) voit dans la satisfaction « *un état émotionnel positif ou plaisant résultant de l'évaluation faite par une personne de son travail ou de ses expériences de travail* ». Il s'agit donc d'une réponse affective, émotionnelle de la personne face à son emploi.

Cet état émotionnel résulte de :

[…] l'évaluation faite par une personne de son travail comme répondant ou permettant de répondre à ses valeurs importantes vis-à-vis du travail, à condition que ces valeurs soient convergentes avec ou aident à satisfaire ses propres besoins de base. Ces besoins sont deux types différents mais interdépendants : les besoins matériels ou physiques et les besoins psychologiques, en particulier le besoin de développement. Le développement est rendu possible surtout par la nature du travail en lui-même » (Locke, 1976, p. 1319).

P. Roussel retient de cette dernière formulation que la satisfaction résulte de l'adéquation entre les perceptions que la personne a des différents aspects de son emploi et les perceptions qu'elle a quant à ce que devraient être ces différentes facettes du travail, c'est-à-dire que la satisfaction dépend du niveau de divergence entre ce que la personne désire et ce qu'elle retire.

Locke (1976, p. 1301) ajoute :

[…] un emploi n'est pas une entité mais une interconnexion de tâches, de rôles, de responsabilités, d'interactions, de motivations, et de récompenses. Ainsi, une connaissance approfondie des attitudes au travail exige que l'emploi soit analysé en fonction des éléments qui le constituent.

Par conséquent, l'individu peut éprouver des sentiments différents en fonction des multiples aspects de l'emploi. C'est dans cette optique que les recherches menées sur la satisfaction tentent de cerner l'ensemble des aspects de l'emploi par rapport auxquels l'individu éprouve des sentiments affectifs distincts.

Roustang (1977) assimilant qualité de la vie de travail et satisfaction au travail, définit ce concept comme un rapport entre ce que l'on attend et ce que l'on obtient, comme un bilan d'ensemble. Selon lui, pour savoir si les gens sont satisfaits de leur travail, le mieux est donc de leur poser une question globale du type : « *tout compte fait, êtes-vous satisfaits de votre travail* ? ».

Dans le même ordre d'idée, Weiss (1980, *in* R. Francès, 1981) et Saleh (1981) considèrent globalement la satisfaction au travail comme un état affectif résultant de la concordance entre ce que l'individu s'attend à recevoir de son travail et l'évaluation de ce qu'il reçoit effectivement. Ce qu'une personne s'attend à recevoir de son travail peut

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

être traduit en termes divers : rémunérations, chances réelles de promotion, contenu et autonomie de la tâche à accomplir, relation de travail avec ses pairs, ses supérieurs et ses subordonnés, *etc*.

Robert Francès (1981) précise que le concept de satisfaction a été défini, de manière plus large, il y a quelques années, et de manière plus restreinte, de nos jours. Ainsi, Viteles (1953, cité par Francès, op. cit.) sous le vocable « moral » parle d'une « attitude de satisfaction de l'homme au travail avec le désir de poursuivre son emploi (au sens du « job »), la volonté de lutter à l'intérieur de l'organisation pour atteindre les buts de celle-ci.

Cette notion est de plus en plus perçue, aujourd'hui, par certains auteurs tels que J. A. Boussougou-Moussavou (1999) comme une réalité socioculturelle. En effet, les facteurs de satisfaction, liés à la façon de considérer le travail, varient selon les contextes sociaux et culturels et selon le système du travail et celui de la vie sociale. D'après cet auteur :

[…] c'est un phénomène subjectif renvoyant aux réactions émotionnelles qui interviennent dans un ensemble de situations. Sa variabilité, dans le temps et dans l'espace, dépend de l'histoire collective et individuelle, de la culture et des valeurs intériorisées. (p. 84)

En définitive, la satisfaction est une évaluation, donc un jugement, émis sur des objets ou situations. Ce degré de contentement ou mécontentement plus ou moins prononcé dépendrait donc de la comparaison entre le niveau des attentes et de l'expérience vécue par le sujet.

I.2.1.3. Deux concepts différents aux théories communes

Les notions de satisfaction et de motivation sont deux concepts différents mais aux théories communes. Nous devons une première classification de ces théories à Campbell & al. (1970) qui basait leur classification sur la distinction entre contenu et processus de la motivation au travail. Cette taxinomie a été réadaptée au concept de satisfaction au travail par certains auteurs tels que : Campbell & Pritchard, 1976 ; Francès, 1987 ; Maillet, 1989 ; Rojot & Bergmann, 1989 ; etc. Toutefois, cette réadaptation est devenue à son tour trop exiguë pour contenir toutes les théories et trop rigide pour classer certaines d'entre-elles. C'est ainsi qu'elle fut remplacée par de nouvelles théories dont trois seront retenues pour la clarté de ce travail.

- La première concerne l'adoption de la taxinomie proposée par Kanfer (1990). Il regroupe des théories de la motivation dans un paradigme (celui des besoins/ mobiles/valeurs ; celui du choix cognitif ; et celui de l'autorégulation-métacognition) se rapportant aux besoins, mobiles et valeurs de l'individu. Ces théories se centrent sur l'individu à travers sa personnalité, ses dispositions, ses traits de caractères stables et ses valeurs qui sont à l'origine de son comportement et regroupe, dans un premier temps, les théories dites de contenu de Campbell & al. (1970). Elles s'intéressent surtout au contenu de la motivation c'est-à-dire à l'ensemble des facteurs qui incitent l'individu à agir de telle ou telle façon. Par exemple : « qu'est ce qui motive les gens à travailler ? » (Rojot & Bergmann, 1989, p. 256). Pour illustrer ces théories qui seront développées ultérieurement, nous ne citerons ici que les plus marquantes, à savoir : la théorie des besoins de Maslow, la théorie ERG ou ERD de Alderfer et la théorie bifactorielle de Herzberg.
- Selon P. Roussel (1996), Kanfer associe à ces trois grandes théories, celles centrées sur la motivation en tant que mise en action de stimulants internes tels que le désir, les intentions et les objectifs propres à l'individu. Ils sont opposés aux stimulants

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

externes contrôlés par son environnement : les encouragements et les punitions. Les théories de la motivation intrinsèque et les théories des caractéristiques de l'emploi sont ici concernées. Elles s'intéressent aux comportements visant à satisfaire des désirs et à atteindre des objectifs en matière de maîtrise de compétence, d'accomplissement, de contrôle au sens de la domination d'un travail, de défi ou de succès.

- Enfin, les théories mettant en valeur essentiellement le rôle des valeurs englobent les théories de l'équité et de la justice organisationnelle. Elles traitent les besoins de justice comme pouvant mener l'individu à adopter des comportements orientés vers la recherche de l'équité dans les relations sociales.
- La seconde se rapporte au traitement des théories de la satisfaction au travail. Locke, en 1976, constatait que les théories de la satisfaction étaient communes à celles de la motivation au travail. Aussi, il adapta la taxinomie des théories de la motivation de Campbell & al. (1970) à la satisfaction au travail. La démarche de Locke, d'après P. Roussel, est une nouvelle fois reprise mais en l'adaptant à la taxinomie des théories de la motivation proposée par Kanfer. C'est ainsi que la satisfaction sera traitée avec les théories de la motivation.
- La troisième option consiste à présenter, parmi une multitude des théories de la motivation au travail, les plus importantes d'entre elles. Cette sélection repose sur une revue de la littérature consacrée à ce domaine.

I.2.2. Modèles théoriques de la satisfaction au travail

Afin de définir le cadre conceptuel retenu pour notre recherche, voici quelques théories qui seront expliqués puis critiqués. Ce cheminement permettra de déterminer les différents aspects des concepts étudiés ici.

I.2.2.1. Théorie des besoins de Maslow

À la suite d'observation clinique, dans les années 1940, A. H. Maslow (1943) élabore une hiérarchie des besoins humains. C'était à l'origine une théorie de la motivation humaine. Elle trouvera par la suite des applications dans le domaine de la motivation au travail. D'après Maslow, la motivation de tout individu est suscitée par la volonté de satisfaire des besoins. Dès lors que l'individu a cette volonté, il agit, il est motivé. Il observe que l'individu hiérarchise ses besoins et qu'il cherche à les satisfaire selon un ordre de priorité allant de 1 à 5 des plus élémentaires aux plus complexes.

- Les besoins physiologiques renvoient aux besoins primaires mais aussi au confort (nourriture, eau, protection contre les conditions climatiques…). Ce sont des besoins de survie liés à des pulsions instinctives.
- Les besoins de sécurité expriment la volonté de vivre sans peur et de se protéger contre certains dangers.
- Les besoins d'amour : ce sont des besoins de rapports sociaux, de donner et de recevoir de l'affection, de se sentir accepter et appartenir à un groupe. Ces besoins renvoient donc à l'insertion sociale de la personne, à la conformité au groupe, à la solidarité interhumaine, mais aussi à la recherche d'une identité structurante.
- Les besoins d'estimes expriment l'envie d'être reconnu, apprécié, approuvé et d'avoir l'estime d'autrui. Ils traduisent aussi l'estime de soi et le goût du pouvoir. Ces besoins renvoient également à la recherche de l'autonomie, de la « réussite » sous des formes variées mais aussi à la recherche de statut social, de prestige selon l'orientation vers l'extérieur.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Les besoins de réalisation de soi ou d'actualisation de soi sont liés au désir de progresser, de se développer et de s'épanouir, de créer, d'innover…ces derniers besoins conduisent l'homme à rechercher ce qu'il est (habileté, compétence…) mais aussi à accroître ce qu'il est selon ses intérêts, ses valeurs.

Lorsqu'un type de besoin est satisfait, celui-ci n'est plus un élément de motivation. Quand les besoins physiologiques sont satisfaits, la préoccupation de l'individu est de chercher à se protéger, l'instinct de sécurité se substitue alors à l'instinct de survie. Sa motivation à assouvir ce deuxième type de besoin se prolonge tant qu'il n'est pas parvenu à le satisfaire. Lorsqu'il arrive à ses fins, il trouve comme nouvelle motivation le désir de satisfaire la troisième classe de besoin qui est constituée des besoins d'amour. Et ainsi de suite jusqu'au cinquième niveau de la hiérarchie, c'est-à-dire les besoins de réalisation de soi. Le laps de temps nécessaire pour satisfaire chaque catégorie de besoin peut être fort long. Rares sont les personnes qui parviennent à satisfaire le besoin de réalisation de soi.

Le modèle théorique de Maslow suppose l'existence chez l'homme de forces ou de pulsions primaires et secondaires qui ont pour effet de le motiver. Selon lui, les forces primaires sont innées. Ces forces sont liées à des besoins de nature physiologique et sont axées sur la survie. Les forces secondaires, par contre, sont acquises par la voie de la connaissance ; elles peuvent dans une certaine mesure être déterminées par la culture.

Soulignons, toutefois, que la théorie des besoins de Maslow est très souvent critiquée pour l'universalité de la classification hiérarchique des besoins qu'elle propose. L'ordre d'importance des besoins change selon les individus ou encore la culture nationale d'origine (Maillet, 1989). Cet auteur estime que la hiérarchie des besoins doit être interprétée comme étant une réalité dynamique et non une réalité statique (Landy & Trumbo, 1976), car les besoins d'un individu peuvent varier à court terme, selon la situation. Il est également plausible que les besoins de niveaux différents agissent simultanément comme agents motivants. Par exemple, une personne désire une promotion pour une plus grande sécurité d'emploi (besoin de sécurité) et pour obtenir un statut (besoin de reconnaissance). Locke (1976) ajoute à cette critique (classement hiérarchique des besoins) qu'il est impossible d'affirmer qu'un besoin satisfait ne peut plus être ensuite source de motivation. Au contraire, la satisfaction de plusieurs besoins à la fois, et cela de façon répétitive, est à l'origine de la motivation.

Concernant la validité de cette théorie, selon P. Roussel (1996), Thériault (1983) recense plusieurs études qui ne la vérifient pas. Ce même auteur estime, d'autre part, que la définition des besoins est trop ambiguë. Il y a confusion entre les notions de valeur et de besoin. Alors que la notion de besoin désigne l'état d'un individu par rapport à ce qui lui est nécessaire ; la notion de valeur désigne la conviction profonde et relativement stable quant à la supériorité d'un mode de conduite ou d'un objectif de vie. Par conséquent, le désir de réalisation de soi ou d'actualisation de soi sont-ils des besoins ou des valeurs ?

Rojot & Bergmann (1989) complètent les critiques précédentes en disant que (1) cette théorie n'explique pas quel type de comportement est adopté pour satisfaire un besoin ; (2) il n'y a aucune certitude quant aux limites entre les types de besoins. Par exemple, le besoin d'activité est-il un besoin physiologique ou de réalisation de soi ? Il devient alors difficile d'établir une liste de besoins par catégorie ; (3) la liste des cinq catégories de besoin n'est pas forcément exhaustive ; (4) la théorie n'explique pas ce qu'il advient de la motivation de l'individu lorsque le dernier type de besoin, la réalisation de soi, est satisfait.

I.2.2.2. Théorie ERG d'Alderfer

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Alderfer (1969) propose la théorie ERD (ERG = *Existence, Relatedness & growth*) comme une adaptation de la théorie des besoins aux situations de travail. Il se base sur une étude menée auprès de 110 employés de banque afin de proposer la motivation de l'individu qui consiste à agir en vue de satisfaire trois catégories de besoins :

- les besoins d'existence E : ils expriment les désirs d'ordre physiologique et matériel et correspondent aux besoins d'ordre inférieur chez Maslow (1943), c'est-à-dire les besoins physiologiques et de sécurité. La faim, la soif appartiennent à cette catégorie. Il en est de même pour le désir d'améliorer ses conditions de travail, son salaire ou ses avantages divers en milieu organisationnel ;
- les besoins de rapport sociaux (R) : il s'agit des besoins qui poussent un individu à entretenir des relations avec d'autres personnes. Ces relations sont des échanges amicaux et conflictuels entre l'individu et les personnes qu'il côtoie. Ces besoins s'expriment par le partage avec autrui de sentiments, d'émotions, de confidences, d'idées, ou au contraire de haine, de rivalité, etc. Ce besoin d'échange est un facteur de motivation qui pousse l'individu à chercher à le satisfaire. En entreprise, selon P. Roussel (1996), les besoins de rapports sociaux peuvent se traduire par la volonté de s'intégrer dans une équipe de travail, de chercher les contacts avec autrui, de rendre les échanges conviviaux avec les collègues, de participer à des activités syndicales… Ce type de besoin correspond aux besoins d'ordre supérieur d'estime de soi (en partie) et sociaux proposé par Maslow.
- les besoins de développement personnel (D) : l'individu est motivé pour satisfaire ce type de besoin afin, d'une part d'assouvir ses aspirations pour la créativité et l'innovation, et ses désirs de participer à des tâches ou des activités enrichissantes, d'autre part, d'affronter des situations de défi. Ce type de besoin s'apparente aux besoins d'ordre supérieur d'estime de soi (en partie) et de réalisation de soi tels qu'ils ont été définis par Maslow. Cependant, pour Maslow, l'actualisation de soi, pour une personne, est liée à la réalisation de son potentiel inné. Chez Alderfer, le développement personnel correspond aux *désirs d'interagir avec succès avec son environnement afin de l'examiner, de l'explorer, et de le maîtriser* (Pinder, 1984, p. 54).

Contrairement à Maslow, le mécanisme de la motivation fonctionne différemment chez Alderfer. Ici, chaque besoin peut agir de manière simultanée et la motivation dépend de l'intensité d'un besoin. Cette intensité dépend elle-même du degré de satisfaction du désir : plus il est satisfait, moins il est intense, et inversement. D'autre part, d'après Rojot & Bergmann (1989, p.267) : « *la satisfaction des besoins inférieurs (d'existence) rend seulement plus probable que les besoins supérieurs (de rapports sociaux et de développement personnel) deviennent motivants, mais n'est plus une condition sine qua non pour que ceci arrive* ». En outre, selon P. Roussel, la satisfaction du besoin de développement personnel a la faculté de renforcer le désir des deux autres catégories de besoins de niveau inférieur.

Ainsi, le schéma de la motivation peut être représenté comme ceci :

(1) faible degré de satisfaction d'un besoin ⟹ (2) forte intensité éprouvée du besoin ⟹ (3) motivation pour réduire ce niveau d'intensité ⟹ (4) satisfaction du besoin.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

La théorie ERD a aussi contribué à l'avancement de l'hypothèse du phénomène de frustration/régression. En effet, l'individu peut régresser dans l'échelle des besoins s'il ne peut satisfaire ses besoins de développement personnel. Par frustration, il reporte ses désirs sur les besoins de rapports sociaux dont l'intensité va augmenter. De même, s'il ne peut pas satisfaire ses besoins de rapports sociaux, il est possible que l'intensité de ses besoins d'existence augmente. De nouveau, le processus de régression dans l'échelle des besoins se produit à cause d'une nouvelle frustration. Ainsi, Alderfer va à l'encontre de Maslow pour qui, il ne peut y avoir que progression dans la satisfaction des besoins en fonction de leur hiérarchisation ; tandis que, dans la théorie ERD, il peut y avoir régression. La notion d'échelle de besoins est différente de celle de hiérarchie des besoins chez Maslow. Pour Alderfer, on peut classer les trois catégories de besoins sur un continuum allant du plus concret (besoin d'existence) au plus abstrait (besoins de développement personnel). Le phénomène de frustration conduit donc l'individu à régresser sur cette échelle des besoins, en délaissant les plus abstraits quand il ne peut pas les satisfaire, pour reporter la plus forte intensité de ses désirs sur les plus concrets. Enfin, l'intensité d'un besoin est subjective. Selon la personne, un type de besoin peut dominer les autres. Cette domination peut être permanente, ou d'une durée plus ou moins longue selon les changements opérés dans la vie de cette dernière, voire circonstancielle selon la qualité du besoin considéré.

Cependant, la théorie des besoins d'Alderfer a aussi fait l'objet de critiques, même si elles sont moins nombreuses. Pour apprécier la validité de la théorie ERD, peu d'études empiriques permettant d'aboutir à une conclusion. Selon Maillet (1989), les travaux qui la valorisent ont pour la plus part été réalisés par son auteur, alors qu'une étude reste plus nuancée et met en cause l'universalité de la classification des besoins de la théorie ERD.

I.2.2.3. Théorie bi-factorielle de Herzberg

La théorie ***bi-factorielle*** ou ***théorie des deux facteurs*** est aussi appelée ***la théorie valorisants-ambiance*** (Herzberg, 1971) ***.*** Dans ce modèle, il existe des facteurs bien spécifiques qui poussent l'individu à agir, à être particulièrement motivé pour satisfaire certains de ses besoins. Herzberg & al. (1959) distinguent deux catégories de facteurs en milieu de travail qui interviennent de manière très différente dans le mécanisme de la motivation:

- La première catégorie de facteurs a non seulement la capacité d'apporter de la satisfaction aux employés mais ils sont aussi considérés comme des facteurs de motivation, car ils incitent l'individu à faire les efforts nécessaires pour satisfaire ses besoins. Les facteurs de motivation sont : les accomplissements (réalisation d'un travail bien fait), la reconnaissance des accomplissements, le travail proprement dit (objet du travail), la responsabilité, la promotion ou avancement, la possibilité de développement.
- La seconde catégorie de facteurs n'a pas la capacité d'apporter de la satisfaction, au mieux, elle suscite de l'indifférence et peut générer de l'insatisfaction. L'incapacité d'apporter de la satisfaction fait que ces facteurs sont défavorables à la motivation. Ils sont appelés facteurs d'hygiène ou de maintenance, le terme « hygiène » étant choisi par analogie au :

[…] concept d'hygiène mentale en psychiatrie, car ces facteurs correspondent à des situations nécessaires, mais non suffisantes, pour le bon équilibre (de l'individu). Ils sont nécessaires pour empêcher l'insatisfaction au travail,

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

mais ils ne sont pas capables de générer soit la satisfaction au travail, soit le comportement motivé. (Pinder, 1984, p.23).

Ces facteurs d'hygiène ou d'ambiance sont, selon Herzberg, 1971 : le supérieur (qualités et défauts), la politique et l'administration de l'entreprise, les conditions de travail, les relations avec les collègues, les subordonnés et les supérieurs, le prestige, la sécurité de l'emploi, la rémunération, les facteurs de vie personnelle (influence de l'entreprise sur la vie personnelle, ex : mutation).

La théorie bifactorielle a, cependant, montré des limites, car nombreuses sont les études qui s'y sont attaquées. En effet, la critique de cette théorie vient de la non validité de sa méthodologie ; toutes celles qui l'ont testé, ont échoué (Pinder, 1984 ; Maillet, 1989). Il devient donc difficile, dans de telles conditions, de prétendre à l'universalité de cette théorie. Pourtant, Herzberg pense le contraire.

Pour justifier de la classification des facteurs d'hygiène et de motivation dans une de ses études menées en 1959, Herzberg (1971) s'appuie sur l'analyse de contenu des réponses obtenues lors des entretiens avec 203 sujets. D'après les résultats de cette analyse, l'état de satisfaction lié à la rémunération correspond à des situations de court terme et dans le cas d'insatisfaction à des périodes de long terme. De plus, les sujets expliquaient les situations d'insatisfaction à l'égard de la rémunération par le sentiment d'injustice qu'elles éprouvaient.

Enfin, la rémunération répond à des besoins physiologiques qui procurent de la non satisfaction mais qui ne peuvent pas susciter de la satisfaction. Se limiter à une telle explication, c'est courir le risque d'éliminer une frange importante de la population car, dans cette étude, la fréquence de citation des facteurs d'hygiène comme source d'insatisfaction est d'environ 18% alors qu'elle apparaît dans environ 15% des citations concernant les situations vécues comme satisfaisantes. Le faible écart existant entre les situations où la rémunération est source de satisfaction et celles où elle est à l'origine d'insatisfaction paraît insuffisant pour en conclure de manière définitive qu'il s'agit d'un facteur d'hygiène.

I.2.2.4. Théorie de l'équité d'Adams

Cette théorie est étroitement liée aux conceptions récentes de psychologie sociale et notamment aux concepts de dissonance cognitive proposés par Festinger et d'équilibre de Heider. Cl. Louche & al. (1994) stipule que ce modèle ne cherche pas à élaborer une typologie des causes de satisfaction ou de motivation, mais à décrire les processus selon lesquels la motivation ou la satisfaction se développent. Le thème central est la notion d'équité ou d'iniquité ressentie par l'individu. Ce terme a d'abord été analysé par E. Jacques (1961), puis par Adams (1963) et enfin par Weick (1966). Selon ces auteurs le sentiment d'équité serait toujours le résultat d'une comparaison. En effet, l'individu observe son environnement de travail pour savoir s'il est traité avec équité. Si ce dernier est insatisfait à l'issu de cette comparaison, l'iniquité ressenti crée chez lui une tension qu'il va chercher à réduire en déployant des efforts ou des moyens. Cela signifie qu'il est motivé. Adams précise que tout travailleur compare ce qu'il apporte à son travail (sa compétence, son temps, sa bonne volonté, son expérience…) et ce qu'il en reçoit (un salaire, de l'estime, une tâche intéressante, des avantages sociaux,…) avec ce que d'autres travailleurs apportent et reçoivent. C'est de cette comparaison que naîtra le sentiment de justice ou d'injustice.

Il retient trois aspects importants de cette analyse :

1. Ce ne sont pas des faits objectifs qui déterminent le sentiment d'équité, mais la perception que le sujet en a ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

2. Si des informations nouvelles arrivent au sujet, une situation qui lui paraissait équitable peut lui sembler inéquitable et vice-versa ;
3. Tout travailleur va tenter de rendre sa situation « consonante » par la réduction de l'iniquité perçue : essentiellement, s'il juge qu'il reçoit plus ou moins ce qu'il ne devrait ; il va rétablir l'équilibre en travaillant soit plus ou mieux, soit moins ou moins bien.

Adams montre ainsi que l'individu mémorise un ratio correspondant à cette comparaison :

Ratio = Ap / Cp ou encore Ratio = Aa / Ca

Avec :

- Ap = avantages (A) retirés par la personne (p) de son travail ;
- Cp = contributions (C) données par la personne (p) à son organisation de travail.

Ou encore :

- Aa = avantages (A) retirés de leur emploi par d'autres personnes (a) prises comme points de repère ;
- Contributions (C) données par d'autres personnes (a) prises comme point de repère à leur organisation de travail.

L'individu construit ses ratios (1) et (2) selon son système de perception. Chaque personne accorde un poids différent à tel ou tel avantage et telle ou telle contribution. Par conséquent, ces ratios sont subjectifs. Lorsque l'individu perçoit une égalité entre ses ratios, il éprouve un sentiment d'équité ; il perçoit alors que les avantages qu'il retire de son emploi (salaire, reconnaissance…) relativement à ses contributions (effort, compétence…), sont proportionnels aux avantages et contributions des personnes avec lesquelles il se compare. En revanche, lorsqu'il perçoit des différences entre son propre ratio (1) et celui d'autres personnes qu'il considère comme points de repère (2), il éprouve un sentiment d'iniquité.

Cet auteur estime que la motivation de l'individu naît de l'état de tension provoqué par le sentiment d'iniquité qu'il peut ressentir à la suite de ces comparaisons. Cherchant à réduire ou à éliminer cette tension, l'individu réagit et déploie des efforts pour y parvenir (P. Roussel, 1996). La motivation qu'il va trouver pour rétablir l'équilibre entre son ratio et celui de ses points de repère le conduit à des comportements et à des attitudes multiples qui peuvent être éventuellement contraires aux intérêts de son entreprise. Ces comportements et attitudes peuvent être de deux sortes :

- *Adopter un nouveau comportement* : modifier ses contributions dans son emploi, quitter l'entreprise ou demander une mutation, une promotion ou une augmentation…
- *Changer les perceptions de la situation* :
  - « *modifier psychologiquement ses contributions ou ses rétributions* ;
  - *Modifier psychologiquement les contributions ou les rétributions de la personne à laquelle elle se compare* » (Thériault, 1983, P. 545) ;
  - Prendre de nouvelles personnes comme points de comparaison…

Dans les travaux d'Adams, l'individu se compare soit à une ou plusieurs personnes à l'intérieur de son entreprise (équité interne), soit à une ou plusieurs personnes travaillant dans d'autres organisations (équité externe). Thériault (1983), en revanche, élargit cette notion de point de référence en montrant que l'individu réalise aussi des auto-comparaisons de ratio au cours de trois situations différentes :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

1. Il peut comparer son ratio présent avec la perception qu'il a de ses ratios passés. Il observe si les avantages actuels par rapport à ses contributions du moment sont proportionnellement équivalents à ceux des situations antérieures.
2. Il peut comparer son ratio présent avec la perception qu'il a de ses ratios futurs. Il examine si les perspectives offertes par son emploi et son entreprise lui laissent augurer des ratios avantages/contributions futurs attractifs.
3. Il peut comparer son ratio, qu'il perçoit comme effectif, avec celui qu'il imagine devoir être dans une situation idéale. Il compare la valeur qu'il s'accorde à lui-même, à celle qui lui est effectivement reconnue.

Thériault souligne également que l'individu réalise des comparaisons de ratio avec son organisation de travail se présentant comme suite : ce que l'organisation fait et ses pratiques par rapport à ce qu'elle promet, c'est-à-dire ses politiques. Il s'agit ici de la notion de justice distributive.

La théorie de l'équité, comme les autres modèles décrits dans cette recherche, a aussi montré ses limites quant à l'explication de la motivation au travail. La critique de cette théorie se fera ici par l'opposition de deux positions différentes : l'une parlant d'elle négativement et l'autre positivement. L'un des détracteurs de cette théorie est Maillet (1989) qui met l'accent sur la difficulté méthodologique rencontrée lors d'expérimentations pour calculer les ratios perçus par les individus et sur la difficulté de définir les avantages retirés de l'emploi et les contributions données à l'organisation. Toutefois, un autre auteur, Thériault (1983) est le premier à reconnaître que cette théorie apporte beaucoup au domaine de la gestion des ressources humaines et en particulier à la gestion des rémunérations. En effet, si elle donne une meilleure compréhension des attitudes et des comportements des hommes en entreprise, elle peut aussi aider les pratiques d'évaluation de salaires des postes de travail en utilisant les principes d'équité interne (comparaisons entre les emplois) et d'équité externe (avec les enquêtes de salaires).

Pour résumer le chapitre sur la théorie de la satisfaction au travail, nous rappelons à cet effet la distinction qui existe entre les théories centrées exclusivement sur les besoins/mobiles/valeurs, et celles centrées à la fois sur les besoins/mobiles/valeurs et la description des emplois. Les théories centrées sur les besoins dont figurent celles de Maslow et d'Alderfer définissent un ensemble de besoins que l'individu cherche à satisfaire. Si l'organisation offre un emploi qui permet de répondre à ses besoins, les conditions sont alors réunies pour que le salarié puisse éprouver une satisfaction rapportée à son travail. La théorie ERG et celle de Maslow, dans ses applications ultérieures aux organisations, ne cherchent pas à déterminer quels sont les aspects de l'emploi qui permettent le mieux de répondre aux différents besoins. Enfin, les théories de l'équité sont théoriquement et empiriquement considérées avant tout comme des théories de la satisfaction au travail (Lawler, 1964, 1971 ; Thériault, 1983), car le sentiment d'iniquité crée de l'insatisfaction chez l'individu et par conséquent une tension qui va le pousser à agir. Dans ce processus, l'insatisfaction est à l'origine de la motivation.

Quant aux théories centrées à la fois sur les besoins/mobiles/valeurs et sur la description des emplois dont celle de Herzberg sont moins nombreuses. Selon la théorie bi-factorielle de Herzberg, les facettes de l'emploi sont divisées en deux groupes :

- Les aspects qui sont considérés comme des facteurs de motivation (ex : avancement) permettent de satisfaire les besoins psychologiques de développement. Lorsque l'individu assouvit ses besoins psychologiques grâce à ces aspects de l'emploi, il

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

éprouve de la satisfaction vis-à-vis de son travail. S'il ne peut pas les assouvir, il sera tout au plus non satisfait mais pas insatisfait.

- A l'inverse, les aspects de l'emploi qui sont considérés comme des facteurs d'hygiène permettent de satisfaire les besoins physiologiques. Mais, lorsque l'individu peut les assouvir grâce à certains aspects de l'emploi (ex : rémunération), il sera non insatisfait mais pas satisfait. S'il ne peut pas les assouvir, il sera insatisfait.

I.2.2.5. Approche de la satisfaction au travail par les théories du choix cognitif

Comprendre ici le processus cognitif qui sous-tend la satisfaction d'un individu dans son travail revient à visiter un ensemble de théories grâce auxquelles l'approche cognitive de la satisfaction au travail a été possible. Il s'agit des théories du choix cognitif. Cependant, pour les besoins de notre étude, il ne sera fait ici qu'une présentation succincte de ces théories.

I.2.3.1. Théories du choix cognitif

Plus connues sous le nom de théories de l'expectation/valence (théories E **x** V), les théories du choix cognitif ont dominé la recherche empirique au début des années 1960 dans le domaine de la motivation au travail. Mais avant de poursuivre la présentation de ces théories, nous allons d'abord définir le terme d'expectation afin de mieux appréhender ce qui se dira par la suite.

On entend par l'expectation, selon le dictionnaire Le Robert : « *l'attente d'une chose qui peut arriver* ». C'est un terme qui est souvent remplacé par la notion d'attente, car ces deux concepts, dans la littérature française, définissent une même idée. Même si l'expectation est une forme particulière de l'attente. Certains psychologues et gestionnaires canadiens, selon P. Roussel (1996), notamment Maillet (1989), Theriault (1983) et les gestionnaires français (Peretti, 1978 ; Thietart, 1977) préfèrent le terme d'attente**.** Contrairement aux psychologues français (Frances, 1987 ; Levy-Leboyer, 1984 ; Thill, 1993) qui maintiennent, quant à eux, le terme d'expectation depuis, semble-t-il, les travaux de la psychologue Robaye (1957). Cette dernière définit l'expectation comme étant : « *le niveau qu'un individu s'attend à atteindre lorsqu'il se trouve placé devant une tâche à accomplir* » (p. 189). Roussel estime que cette définition est très proche de celle des concepteurs de cette théorie pour qui, « *l'expectation est la probabilité perçue par l'individu qu'une action de sa part engendrera une conséquence ou la réalisation d'un niveau d'objectif précis* ». Le terme d'attente est donc générique, tandis que celui d'expectation introduit la notion de probabilité dans la définition.

Le terme d'expectation étant défini, nous pouvons continuer la présentation des théories du choix cognitif en disant que ces théories présentent plusieurs points communs :

- Les théories de l'expectation/valence, s'intéressant aux processus de la motivation au travail, cherchent à comprendre comment le mécanisme ou le processus de la motivation fonctionne chez l'homme. Ce sont des théories classées par Campbell & al. (1970) dans les théories de processus. « *Par la théorie des processus, on cherche davantage à comprendre pourquoi la personne opte pour un mode de comportement spécifique plutôt qu'un autre, dans sa quête pour la satisfaction de ses besoins* » (Maillet, 1989, p. 159).
- Pour Rojot & Bergmann (1989), ces théories peuvent être considérées comme des théories cognitives, car : « *elles partent du constat que nous avons un certain degré de contrôle sur ce qui constitue un stimulus. En effet, nous agissons moins en fonction de la force d'un stimulus donné qu'en fonction des alternatives que nous*

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

prenons en considération et de l'évaluation que nous faisons de ces différentes alternatives » (p.273).

- « *Deux déterminants clés du choix et de l'action constituent ces théories :*

a*) les expectations subjectives ;*

b) *l'évaluation subjective des conséquences attendues associées à différentes actions alternatives* » (Kanfer, 1990, p.113). il s'agit, selon lui, de la valence, au sens de l'attrait, attribuée à chaque résultat pouvant être généré par une action.

- Les théories du choix cognitif supposent que l'homme se comporte de manière hédoniste dans ses choix de comportements adoptés au travail (Lawler, 1971 ; Kanfer, 1990). « *Il essaie de maximiser l'affect positif et de minimiser l'affect négatif en adoptant des comportements visant à l'obtention de résultats associés à la plus grande valeur ou utilité globale positive perçue* » (Kanfer, 1990, p. 113). Ce dernier relève un désaccord entre les différentes théories, car, pour certains, l'individu cherche à maximiser l'affect, mais pour d'autres, il se contente d'être satisfait.

Ce sont des théories que l'on retrouve plus dans la psychologie dite industrielle et organisationnelle. Elles regroupent trois grands courants de pensée : l'approche cognitive et interactionnelle classique, l'approche cognitive intermittente et l'approche des dynamiques de l'action.

I.2.3.1.1. Approche cognitive et interactionnelle classique

Cette approche est dominée par les travaux d'Atkinson (1957) sur la théorie du mobile à l'accomplissement. C'est une théorie qui insiste sur l'importance des perceptions et des effets d'interaction entre l'homme et une situation dans un choix de comportement. Le mobile à l'accomplissement est la stimulation ou la force qui pousse l'individu à orienter son comportement vers des buts qu'il valorise. Thill (1993) souligne que l'individu, devant son travail, choisit un comportement en fonction « *de l'attente d'affects positifs en cas de succès (la fierté) et d'affects négatifs en cas d'échec (l'anxiété)* » (p.371). Selon Kanfer (1990), le mobile à l'accomplissement incite donc l'individu à chercher le succès et à éviter l'échec. Quatre éléments essentiels construits autour d'un élément central constituent le modèle de Kanfer (op. cit.) repris plus ou moins par Atkinson :

- Tt : tendance individuelle à aborder un travail ou une tâche (comportement adopté). Elle est déterminée par les quatre éléments qui suivent :
  - Ms : motivation pour réaliser la tâche avec succès (mobile à l'accomplissement) ;
  - Me : motivation pour éviter l'échec ;
  - Ps : probabilité perçue de réussir la tâche (attente ou expectation) ;
  - Is : valeur incitative de réussir cette tâche.

Tt = somme (Ms – Me) x Ps x Is

Il ressort de ce modèle, les déductions suivantes : Somme (Ms – Me) = individu tend à être orienter soit vers :

- (Ms > Me) = recherche du succès
- (Ms < Me) = évitement de l'échec en fonction de l'appréciation des différentes tâches accomplies dans le travail.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

En revanche, selon le modèle d'Atkinson (1957) :

- (Ms > Me) = préférence pour des tâches de difficulté moyenne et une persistance plus longue à éviter l'échec. Le mobile d'accomplissement, ici, pousse les individus à la réalisation de l'objectif de travail proposé (Tt) à condition qu'ils perçoivent une probabilité de réussite (Ps), et que le succès conduise à un résultat qu'ils valorisent (Is).
- (Ms < Me) = préférence pour des tâches soit faciles soit difficiles et persistance moins longue à l'évitement de l'échec. Cette orientation, conditionnée par la difficulté des tâches, est due, selon les propositions du modèle, à la valeur incitative du succès Is = (1 – Ps). Cette formulation indique que plus la probabilité de réussir est élevée, plus la tâche est perçue comme facile, moins elle a de valeur incitative. Ce type de tâche contribue moins à l'accomplissement recherché, donc à la motivation. Inversement, plus la probabilité de réussir est faible, plus la tâche est perçue comme difficile, plus sa valeur incitative est élevée. Etant donné que cette personne est orientée vers l'échec, son attente de réussir aura tendance à être faible ; elle ne sera plus motivée par la tâche à accomplir. La motivation au travail exige ainsi trois conditions : être motivé pour réaliser une tâche avec succès (mobile d'accomplissement), percevoir une probabilité de réussir (expectation), et valoriser le succès.

I.2.3.1.2. Approche cognitive et intermittente

C'est un modèle plus général, non limité au mobile de l'accomplissement de Atkinson, et redéfinissant la notion de valeur incitative. C'est un modèle qui est développé par Vroom (1964). Celui-ci propose, selon P. Roussel (1996), une théorie de la motivation au travail qui reprend les concepts de valence et de l'expectation introduits par les psychologues Lewin, Peak, Rotter & Tolman au cours des années 1930 à 1950.

Vroom cherche à comprendre le fonctionnement du processus de la motivation au travail par l'étude de la force motivationnelle qui pousse l'individu à agir dans son travail. Cette force est déterminée par trois facteurs : l'attente (expectation), l'instrumentalité et la valence. Le processus de la motivation est donc basé sur quatre facteurs principaux : la force, l'expectation ou attente, l'instrumentalité et la valence.

- Pour ce qui est de la **« force (F) »**, Pinder (1984) la définit comme étant « *l'intensité de l'intention d'une personne d'agir dans un certains sens* » (p. 138). L'indicateur de la motivation au travail est, selon P. Roussel, la force qui conduit à la dépense d'énergie pour la réalisation des performances. Le comportement de l'individu dans son travail « *résulte d'un champ de forces chacun d'eux ayant une direction et une ampleur* » (Vroom, 1964, p.18).
- L'expression **« expectation ou attente (E) »** indique la croyance d'une personne en l'existence d'une relation entre l'action et ses conséquences. Levy-Leboyer (1984) affirme que « *c'est ce que chacun se croit capable de faire, ce qu'il attend comme résultat probable de ses efforts… Cette opinion que chacun a de soi, détermine les efforts qu'il est prêt à faire* » (pp. 55-56).Le fonctionnement de cette relation est subjectif. Ce qui sous-entend que l'individu perçoit une probabilité pour que tel ou tel autre niveau d'effort (l'action) puisse lui permettre d'obtenir un tel ou tel autre résultat (la conséquence). L'expectation est donc l'attente qu'une action (l'effort) soit suivie d'un résultat dit de premier niveau (la performance). Grâce à ce résultat de premier niveau, d'autres résultats dits de second niveau tels que le niveau de salaire, la promotion, la reconnaissance, etc. sont obtenus à leur tour. La probabilité perçue

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

par l'individu de la conséquence directe de son niveau d'effort est d'abord un certain niveau de performance, puis l'obtention de telle ou telle autre récompense grâce au niveau de performance atteint.

- **« l'instrumentalité (I) »** correspond ici à la probabilité que perçoit l'individu lorsqu'il atteint un certain niveau de performance (résultat de premier niveau) et qu'il peut à l'issu de cela obtenir une récompense (résultat de second niveau).L'instrumentalité est donc une attente entre deux résultats dont celui du premier niveau et celui du second niveau. La probabilité subjective que l'individu attribue à la valeur instrumentale de la performance réalisée varie de +1 à -1. Cette probabilité vaut +1 si l'obtention du second résultat (récompense) est certaine, car le résultat du premier niveau (performance) est réalisé. Elle équivaut à 0 quand ce dernier se rend compte qu'il n'y a probablement pas de conséquence entre la réalisation du premier résultat (performance) et celle du second résultat (récompense). Elle peut être égale à -1 à condition que la réalisation du second résultat soit certaine même sans la réalisation du premier résultat ; ou encore que la réalisation du second résultat soit impossible malgré la réalisation du premier résultat.
- Enfin, la notion de **« valence (V) »** se rapporte à l'orientation affective (positive ou négative) de l'individu en fonction du résultat de second niveau (récompense) atteint grâce à sa performance et à ses efforts au travail. Lorsque le résultat est attrayant, la valence est positive, mais lorsqu'il ne l'est pas, la valence est négative. Cela peut être dû au stress, à la fatigue, à une perte de temps libre, à la mise à l'écart des collègues, à une sanction en cas d'échec dans une tentative d'atteindre le niveau de performance exigé… La valence est nulle quand la personne est indifférente à une récompense. Pinder (1984) estime que « *les agents attribuent des préférences soit positives, soit négatives (soit de l'indifférence) aux résultats selon la satisfaction ou l'insatisfaction qu'ils attendent recevoir d'eux* » (p. 134). La valence d'une récompense dépend donc de la capacité de ce résultat à satisfaire les besoins que l'individu souhaite assouvir.

La motivation qu'un individu a d'agir ou d'adopter un comportement quelconque dans son travail, dépend ainsi du processus psychologique qui l'amène à faire des choix en fonction de ses perceptions et des conséquences possibles des différentes alternatives qu'il envisage. P. Roussel (1996) résume la motivation au travail selon les propos suivants :

1. Les attentes, c'est-à-dire la perception des capacités de l'individu, pourraient lui permettre de réaliser des objectifs de performance. C'est l'impression qu'il a de pouvoir accomplir des performances au travail grâce aux efforts qu'il déploie ;
2. L'instrumentalité est la perception des chances de l'individu à recevoir telle ou telle autre récompense en fonction de la performance qu'il pourrait réaliser ;
3. La valence est la valeur affective que l'individu attribue à la récompense qu'il pourrait recevoir s'il réalisait la performance nécessaire pour l'obtenir.

I.2.3.1.3. Approche des dynamiques de l'action

Cette approche est une nouvelle orientation de la théorie des motivations au travail proposée par Atkinson, Birch et Kuhl. Cette nouvelle orientation insiste plus sur les effets multiples et dynamiques des tendances motivationnelles manifestées par l'individu dans l'orientation et la durée de ses actions. L'aspect dynamique des actions du travailleur réside dans la manière dont celui-ci reporte son énergie maximale vers une action ou une tâche particulière au détriment d'une autre. P. Roussel (1996) indique que les forces incitatrices d'une action

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

ou d'une tâche qui motivent ce dernier sont fluctuantes dans le temps. En effet, lorsqu'une activité est plus attrayante qu'une autre, celle-ci oriente vers elle la force motivationnelle de l'individu. C'est ainsi que plusieurs tâches peuvent successivement attirer vers elles la force motivationnelle de la personne. Roussel estime que cette dynamique peut expliquer à travers le temps la stabilité du comportement individuel dans un emploi en termes de motivation et son changement en termes d'orientation. Une personne peut donc rester longtemps motivée par son emploi, mais sa motivation peut être orientée successivement sur des activités différentes à travers le temps.

Kanfer (1990) illustre ce qui précède en suggérant qu'un représentant commercial peut, par exemple, connaître en un laps de temps son activité préférée (le démarchage). Activité qui nécessite le contact avec la clientèle. C'est une activité considérée comme passionnante pour lui, contrairement aux tâches administratives, jugées moins passionnantes, jusqu'à ce que celle-ci exerce à nouveau une force d'attraction (le besoin de faire une pause, par exemple).

L'intérêt que présente ce processus motivationnel réside dans la manière dont les personnes pourraient travailler à des tâches auxquelles elles accordent une faible valence. Le principe des dynamiques de l'action repose donc sur deux forces qui s'opposent : *les forces consommatrices et les forces incitatrices*. Les forces incitatrices orientent le comportement vers une activité particulière à un moment donné, tandis que les forces consommatrices entrent ultérieurement en action afin de diminuer la motivation de cette activité (Roussel, p. 59). Ce dernier suppose que réussir à une tâche enclenche plus probablement une force consommatrice qu'échouer à celle-ci. De même, les forces consommatrices sont plus importantes pour les tâches faciles que celles difficiles.

Ce modèle apporte donc quelques éléments d'explication à la stabilité de la motivation dans le temps à partir des changements d'orientation du comportement. Grâce à l'opposition des deux forces consommatrices et incitatrices, la motivation d'une tâche par rapport à une autre permet d'entretenir une motivation globale vis-à-vis de l'emploi. Lorsque les premières l'emportent sur les secondes dans la plupart des activités, cela peut supposer que l'individu est démotivé. Allant dans le même ordre d'idées, Kanfer (1990) explique que « *l'implication du modèle dynamique est que le changement de comportement, plutôt que la cohérence du comportement, représente l'état normal des choses* » (p.123).

L'approche du concept de motivation au travail par les théories du choix cognitif a permis sans aucun doute à faire avancer les recherches dans son domaine. Cependant, elles ont également montré leur limite. La faiblesse de l'approche cognitive interactionnelle classique, par exemple, est de prédire la motivation uniquement par rapport au succès dans l'accomplissement du travail. L'une des théories du choix cognitif qui a été la plus critiquée est celle initiée par Vroom (1964) sur les attentes. L'une de ces critiques concerne, par exemple, la vision rationnelle de l'être humain (Michel, 1991). En effet, selon les psychologues, les employés, concernant les problèmes majeurs dans la relation avec leurs employeurs (salaire, promotion, rendement,…) tendent à adopter des comportements en fonction de choix raisonnés, selon des choix cognitifs, plutôt que de manière impulsive. Et pourtant, c'est cette même théorie qui affirme que la manière dont la réflexion de l'individu est menée repose sur ses perceptions, ses croyances et ses valeurs. Elle reconnaît donc à l'individu la part d'irrationnel qui intervient dans ses choix.

Une autre critique sur la théorie des attentes concerne l'aspect opérationnel de l'évaluation des grandeurs et des probabilités associées aux perceptions de la valence, de l'instrumentalité et des attentes (Campbell & Pritchard, 1976). Ces derniers estiment qu'il est extrêmement difficile d'élaborer des instruments de mesure fiables pour évaluer les

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

grandeurs subjectives utilisées dans cette théorie. La valence et l'instrumentalité sont des grandeurs positives, négatives ou nulles variant de -1 à +1, et l'attente est une probabilité allant de 0 à +1. Or, une même valeur attribuée à une de ces perceptions par deux personnes peut avoir une signification différente. De plus, le mécanisme de multiplication de ces déterminants peut amplifier les différences accumulées sur l'évaluation de chaque grandeur, de telle sorte que deux personnes qui ont des perceptions très proches peuvent être considérées comme ayant une motivation sensiblement distincte.

C'est Kanfer (1990) qui est l'auteur de la critique sur l'aspect intermittent des théories du choix cognitif. Il insiste sur le fait que si la formulation de ces théories confirme leur analyse, leur opérationnalisation indique que ce n'est pas un aspect fondamental de leur approche. Ces théories sont, en effet, plus centrées sur les attentes et les valences d'une personne par rapport à des comportements particuliers à des moments particuliers. C'est le cas quand une action est mise en relation avec une performance.

Enfin, les chercheurs qui se sont inspirés de la théorie des attentes de Vroom, lui ont souvent reproché l'absence de définition précise concernant le concept de force. Selon Vroom, la motivation dans le travail est la force qui pousse l'individu à faire des efforts pour faire du bon travail. Mais ces chercheurs opteront plus pour l'indicateur de la motivation au travail effort (somme d'énergie physique et intellectuelle déployée dans le travail) plutôt que force.

I.2.3.1.4. Approche de la satisfaction au travail par les théories du choix cognitif

Les théories du choix cognitif considérées comme des théories de processus étudient les mécanismes psychologiques générant la satisfaction ou l'insatisfaction. Fisher & Locke (1992) conceptualisent la satisfaction au travail comme une attitude générale envers l'emploi qui résulte d'un processus mettant en jeu deux types de perception. « *L'une porte sur ce que devrait être un objet, et l'autre, sur ce que cet objet est réellement. L'objet est toute chose pouvant être génératrice d'émotions : un but, une action, un attribut, une situation, une idée, une personne, un événement…* » (Locke, 1984).C'est dans cette perspective que la théorie de la satisfaction au travail s'inspirera de la théorie des processus pour asseoir la sienne.

- En effet, la première catégorie de modèles va s'intéresser au processus **des attentes**. L'attente est considérée ici comme une probabilité perçue qu'un événement se produise. Ilgen, 1971 ; Mcclelland, Atkinson, Clark & Lowell, 1953 ; Spector, 1956 ajoutent en disant que « *les réactions affectives d'un individu dépendent de la divergence entre ce que son environnement offre ou ce qu'il acquiert, et ce qu'il s'accommodait ou attendait* ». Ce fait n'est pas toujours vérifié, car en ce qui concerne le travail, il y a des aspects auxquels l'individu peut ne pas développer d'attente (P. Roussel, 1996). Exemple : l'individu peut ne rien attendre parce que sachant que son avancement est bloqué au moins pour deux ou trois ans. Cela ne l'empêche pas d'éprouver des désirs même s'il sait qu'il ne les comblerait pas dans l'immédiat. Ces désirs peuvent avoir des effets sur sa satisfaction du moment comparé à sa rémunération.Ici, les désirs, les aspirations ou les actes inattendus comme une mutation, par exemple, ne sont pas pris en compte.
- La deuxième catégorie de modèles, quant à elle, étudie le processus de la satisfaction par **les besoins**. Cette catégorie mesure le niveau de satisfaction au travail par le degré avec lequel l'emploi peut satisfaire ou permet de satisfaire les besoins de l'individu. Les travaux de Porter (1961, 1963) permettent de comprendre

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

ce processus par l'importance de la divergence (déficience) perçue par l'individu entre ses désirs concernant ses besoins et ce qu'il obtient effectivement. Roussel (1996) ajoute que la notion de *désir* permet, dans ce cas, d'associer les notions d'attentes (probabilité de recevoir) et d'aspiration (type et niveau des buts à atteindre). Le désir est fonction de l'importance que représente chaque besoin pour l'individu. Il complète en disant que c'est la prise en compte du poids de l'attrait personnel d'un besoin dans le processus de satisfaction qui différencie ces modèles de la théorie des besoins de Maslow. R. Martin (1977), quant à lui, introduit les notions de motivation et de conduite en ce qui concerne la satisfaction d'un besoin. Selon lui, le besoin est le point de jonction où se rejoignent motivation et conduite. Ce dernier affirme que même s'il est difficile d'imbriquer ces deux notions, force est de constater que l'une et l'autre se complète en ce sens que :

[…] les motivations sont intériorisées et les conduites sont perceptibles dans leurs manifestations physiques ou psychiques. Ces manifestations extériorisées expriment l'existence d'une situation dynamique, car elles correspondent à une modification de l'individu. Et c'est cet objectif conscient ou inconscient qui dirige la conduite et que sous-tend la motivation. (p. 82).

En d'autres termes, le besoin galvanise, comme il le dit, l'action où s'engage l'organisme vers une action qui se poursuivra jusqu'à satisfaction. Le besoin assume donc, la double fonction d'être à l'origine de la conduite et d'en être le but. Tandis que la motivation correspond, quant à elle, à un processus qui débute quant un individu reçoit un stimulus soit du milieu extérieur, soit de son propre monde intérieur. Il continue en disant que ce stimulus se transforme en un but à atteindre parce qu'il satisfait un besoin, mais aussi parce qu'il peut induire un système conduisant à l'élaboration d'un besoin. D'après lui, ce n'est pas le besoin qui sera le signe, l'indice de la « mise en route » de la motivation, mais plutôt le mécanisme de réduction ou de recherche pour réduire le besoin ; cette réduction peut d'ailleurs s'exprimer aussi bien dans la conception hédoniste par le principe de satisfaction, ou dans la conception de la Psychologie du Comportement pat le schéma objectif de la réaction de consommation, ou par la « Métapsychologie Freudienne » qui, à la formule de la décharge objective et physiciste d'énergie, préfère celle du principe de plaisir et de déplaisir en termes d'expérience subjective. C'est dans cette perspective que le besoin joue le rôle de but de la motivation, mais ne peut en assumer l'origine.

Les besoins et la conduite sont donc étroitement imbriqués, mais les besoins ne correspondent qu'à une étape du processus motivationnel. R. Martin ajoute pour finir que « *le besoin apparaît comme étant le rapport, la dialectique existant entre l'individu et l'environnement, l'intérieur et l'extérieur, l'intériorité et l'extériorité, l'objectivité et la subjectivité* » (p. 97).

- La troisième catégorie de modèles de causalité vient en réaction à la précédente qui a montré ses limites. Ce modèle est centré sur **les valeurs**. La notion de valeur, contrairement à celle des besoins (qu'ils soient psychologiques ou physiologiques sont innés), est apprise. Locke (1976) parle d'objectivité des besoins et de subjectivité des valeurs. En effet, il explique que :

[…] tandis que les besoins sont « objectifs » en ce qu'ils existent sans tenir compte de ce que la personne veut, les valeurs sont « subjectives » dans le sens qu'elles sont « dans la conscience » (c'est-à-dire, elles sont des normes dans l'esprit conscient ou subconscient de la personne). Tandis que les besoins sont

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

innés (naturels), les valeurs sont acquises (apprises). Ainsi, tandis que tous les hommes ont les mêmes besoins de base, ces derniers peuvent (et de fait) différer dans ce à quoi ils attachent de la valeur. Tandis que ces besoins confrontent l'homme à l'exigence de l'action, ses valeurs déterminent ses choix réels et ses réactions émotionnelles. (p.1304).

Ces trois modèles analysent le processus de la satisfaction en se basant sur deux types d'évaluation : la divergence et l'importance (par rapport à l'attrait). Toutefois, les modèles formalisent ce processus différemment. Mais, d'après Locke (op. cit.), ce sont les travaux de Vroom qui permettront une meilleure opérationnalisation.

La satisfaction au travail dépend donc de l'appréciation de multiples valeurs, selon P. Roussel (1996). Pour chacune d'elles, la satisfaction résulte d'un double jugement :

1. La divergence perçue par l'individu entre ce qu'il veut (type de valeur et son niveau) et ce qu'il perçoit obtenir de son emploi ;
2. L'importance qu'il accorde à ce qu'il veut (intensité de l'attrait).

La satisfaction provient ainsi de cette double perception qu'est la divergence concernant les valeurs et l'importance de ces valeurs. D'où la théorie de la divergence développée par Locke en 1969 constituera à la principale conceptualisation du processus de la satisfaction au travail. Cette approche présente cependant, comme toutes les théories élaborées jusqu'à maintenant, des limites. En réaction à cette théorie, Lawler (1971) définit la divergence comme un processus au cours duquel l'individu compare ce que devrait être un aspect donné de son emploi et ce qu'il est réellement.

Enfin, dans cette série de présentation des modèles analysant le processus de la satisfaction, la théorie de la privation relative en est la dernière. C'est une approche d'abord développée par Crosby, en 1976, révisée en 1984, sous l'appellation de **Modèle de la privation relative égoïste** (*Relative deprivation theory applied to work settings*). Il est également question, dans ce modèle, du principe de la divergence entre ce qui est voulu et ce qui est obtenu. Sauf que contrairement à la théorie de la divergence, ici, la divergence réside dans la formation des perceptions. En effet, cette approche stipule qu'une personne est insatisfaite que lorsqu'elle sent qu'elle ne peut pas obtenir une chose. De cette émotion résulte un sentiment de privation qui se développe à cinq conditions :

1. La personne perçoit que d'autres personnes ont obtenu cette chose ;
2. Elle désire cette chose ;
3. Elle estime avoir droit à cette chose ;
4. Elle pense qu'il est possible d'obtenir cette chose ;
5. Elle estime ne pas être responsable de ne pas l'avoir obtenu.

Roussel souligne ici que le sentiment de privation est relatif, parce qu'il proviendrait de comparaisons avec d'autres personnes ; et il est qualifié d'égoïste, car l'individu compare sa situation personnelle à celle d'autres personnes (il serait cependant qualifié de fraternel si l'individu comparait son groupe d'appartenance à d'autres groupes de référence). Cette théorie s'appuie sur les travaux de Festinger (1954) à propos du processus de comparaison sociale. Toujours selon Roussel, la satisfaction est relative lorsque que la personne perçoit qu'elle obtient ce qu'elle convoite. C'est une émotion qui se fera ressentir lorsque les cinq conditions citées plus haut se manifesteront. L'apport de cette théorie se trouve ainsi dans la proposition des déterminants de la satisfaction. En revanche, le processus qui génère l'émotion ressentie est à chaque fois identique ; c'est l'écart entre ce qui est voulu et ce qui est obtenu qui suscite la satisfaction.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Nous ne pouvons clore cette série de présentation des différentes approches du concept de satisfaction sans dire, au préalable, un mot sur la manière dont se structurent tous les éléments qui sous-tendent cette notion dans la pensée humaine. Et ce concept peut être appréhendé ici par le processus de prise de décision. Selon l'approche Lexicographique et Topologique (modèle élaboré par R. Martin (1977), le processus de satisfaction débute d'abord par :

- un premier sous-système d'informations traduit par des stimulations puis une appropriation des objets par l'individu. Cette appropriation correspond, selon R. Martin (1985, 2000), à des modalités d'approches précises mais spécifiques des objets. Il s'agit du recouvrement de processus distincts dénommés avec les concepts suivants :
  - Imitation : imitation d'objets existants, de personnes, de culture,…
  - Représentation : reconstruction cognitive et affective de l'objet « absent » ;
  - Désir : souhait en direction de l'objet avec l'intention de le posséder ;
  - Identification : action de reconnaissance avec volonté d'être identique à l'objet (ou à la culture, à la puissance,…).

D'après R. Martin, la caractéristique essentielle de ce premier sous-système est sa discrétion et le fait qu'il ne déclenche pas de réponses directes (sauf dans le cas des réactions réflexes). Tous ces processus inter-agissent et ces nombreuses interactions seront co-productrices, c'est-à-dire que les expressions de la perception sont très liées à l'état des représentations, selon (Bruner, 1957), *in* R. Martin (1985), et traduiront l'existence d'attitudes perceptives. À partir de ces interactions, des configurations, des structures peuvent émerger réagissant ainsi comme des superviseurs tels que les métaconnaissances, la métamémoire ou des formes de fonctionnement telles que les métaphores. Bouclé sur lui-même, ce sous-système conduirait à un développement non réaliste de la pensée s'il ne précédait pas des actions réelles. Ces nombreuses interactions seront ainsi co-productrices dans la phase de décisions traduisant ainsi, des connexions subtiles entre les perceptions et les représentations, les désirs et les identifications. De plus, ces processus peuvent être ou seront ***mémorisés*** aboutissant de cette façon à la situation d'une « toile » d'interactions.

- Le second sous-système est appelé le sous-système de décisions. C'est au cours de ce dernier que se hiérarchise, selon R. Martin, l'ensemble des motifs mémorisés et des informations qui continuent d'arriver en provenance des systèmes-objets de l'univers ou qui sont repérés dans l'environnement. Il affirme que la caractéristique essentielle de ce sous-système réside dans une procédure de maturation, de combinatoire, de classement, de hiérarchie, donc de choix de la solution considérée comme appropriée. Cela se traduit de la manière suivante : l'homme en prenant une décision définit en même temps l'objet-but et les caractéristiques recherchées. Cette phase ultime, avant action, concentre toute la procédure, volontaire ou non, de collectes d'informations précédentes. En effet, l'homme n'est plus, à cette étape de hiérarchisation, combinatoire, etc., obligatoirement confronté à un environnement réel. Il ajoute :

[…] il n'existe pas de contrainte ou d'obligations systématiques dans le sens où peuvent s'affronter, d'après ce dernier, des choix antinomiques, comme par exemple changer de direction ; changer de ministère ou les deux ? Il peut s'agir

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

aussi du choix de méthodes, de techniques, plus prosaïquement de la recherche des divers mécanismes permettant d'accéder au but fixé ».

Ce sous-système fonctionne comme un décodage second conduisant ainsi, à la gestion de très nombreuses interactions entre des paramètres contradictoires, des informations insuffisantes, des représentations peu élaborées, des spécifications systématiques qui dégagent une idée à *priori*.

- Le troisième sous-système est le sous-système de conduite. Contrairement aux deux phases précédentes (sous-système d'information et de sous-système de prise de décision) qui sont des phases intériorisées, discrètes et sans aucune action réelle sur l'environnement, ce sous-système relève, selon R. Martin (2005), d'un ensemble de conduites observables et donc mesurables nécessitant un ajustement de l'objet rendu conforme aux attentes afin que l'observateur extérieur puisse utiliser des outils de mesure, des techniques, des méthodes, des processus de contrôle, de quantifications, de vérifications (procédures expérimentales, comparatives ou ergonomiques). Ce dernier considère cette phase comme celle de développement qui implique des solutions aboutissant à une réalisation suivant le modèle d'une phase motrice, cognitive, ergonomique (voire technocentrique). Une fois l'objet-but atteint, il en résulte un dernier état : celui d'une plus ou moins grande satisfaction. Tous processus seront résumés dans la figure ci-dessous.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

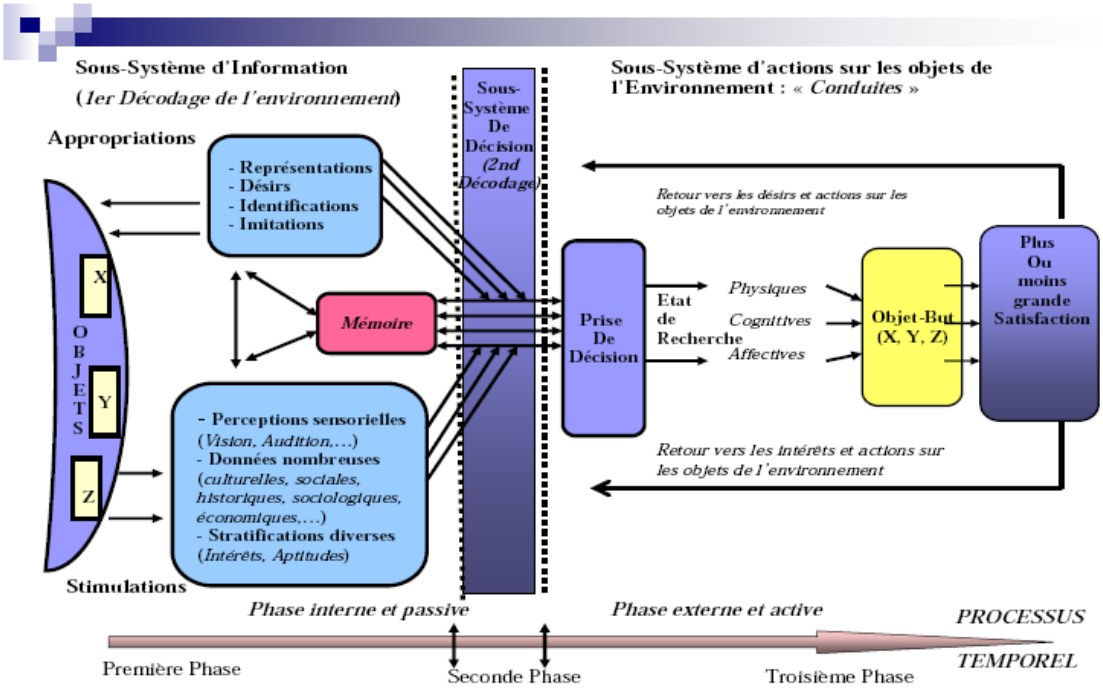

Figure 1 : R. Martin (2005). « La pensée humaine et sa modélisation : un modèle structuro-fonctionnel ou une entreprise complexe », B. Cadet, La complexité : ses formes, ses traitements, ses effets (p. 19-28).

Enfin, R. Martin conclut que ces trois phases (le sous-système d'information, le sous-système de décision et le sous-système de conduite) amènent l'homme, à l'opposé de l'objet, à faire face à une variété de rôles dans son environnement : lors du sous-système d'information, ce dernier exerce une activité « d'inventeur », de chercheur, de créateur. En un mot, il gère mentalement les « objets » de son environnement quotidien. Cette diversité de rôles s'associe également au sous-système de décision au cours duquel ce dernier a un rôle de décideur laissant ainsi place aux différentes actions à conduire. Il reproduit, toutes les fois que c'est nécessaire, la situation de la pensée en acte qui sera traduit en comportement ou conduite observable. C'est dans cette optique que cette approche est dite « lexicographique et topographique », car elle met en exergue, d'une part, des concepts (représentation, désir, imitation,…) et d'autre part, de diverses étapes inter-agissant dans un temps de réalisation et dans un espace donné.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Ainsi, le concept de satisfaction tient compte des besoins humains et de diverses conditions qui sont crées pour stimuler l'individu. Aussi, nombreux sont ceux qui adhèrent à l'idée de *contextualisation* en accordant un rôle important aux facteurs environnementaux (milieu professionnel, par exemple) sur l'évaluation et la spécificité des objets ou des situations à évaluer. D'où le concept de groupe.

I.3. Définition de la notion de groupe et modèles théoriques

I.3.1. Notion de groupe

En psychologie Sociale, la découverte de l'importance du climat d'un groupe et de ses répercutions sur les conduites individuelles, fut sans conteste le point de départ des recherches sur les groupes. De nouvelles problématiques émergent en particulier dans le domaine des changements d'attitudes.

Les premières recherches s'intéressaient surtout à la productivité et à la dynamique du groupe. E. Mayo (1945) fut en premier celui qui réalisa l'expérience sur la productivité. Il s'agissait de mesurer les effets des conditions de travail sur le rendement des ouvrières. L'expérience consistait à isoler dans une pièce six ouvrières volontaires. Elles travaillaient sur une chaîne de montage dans les mêmes conditions que celles de l'atelier. Dans cette pièce dite « test room », différents appareils permettaient l'enregistrement de plusieurs facteurs environnementaux (éclairage, température…) dont on mesurait l'incidence.

Progressivement, des changements furent introduits dans le travail des ouvrières (pauses, réduction du temps de travail…). Les chercheurs observèrent alors une augmentation du rendement sous l'influence des modifications extérieures.

Puis, les ouvrières sont ramenées à leurs conditions de travail initiales. Ils s'aperçurent que le rendement continuait d'augmenter. « Ce résultat s'explique principalement, selon J. Bouchet & al. (1996, p. 32), par un phénomène fondamental dans l'étude de la psychologie des groupes : le sentiment d'appartenance à un groupe ».

Ce sentiment d'appartenance à un groupe est dû au fait que les ouvrières du « test room » aient été confrontées à une situation sociale de travail nouvelle. Elles ont eu la possibilité d'échanger des propos sur leur travail et de mieux se connaître. Grâce à cette situation, la création d'un groupe avec ses propres normes et objectifs est devenue possible. De plus, un bon climat, expression de base de la cohésion d'un groupe, régnait entre elles. Cette expérience a permis, d'après J. Bouchet & al. (*op. cit.*), de révéler que les individus réagissent aux conditions matérielles dans lesquelles ils travaillent et vivent, non telles qu'elles sont mais telles qu'ils les ressentent. Cela dépend à la fois de leur degré d'appartenance au groupe et des normes et du climat du groupe auquel ils appartiennent.

Quant au courant de recherche basé sur la notion de dynamique de groupe, c'est K. Lewin (1890-1947) qui en fut le fondateur. Ses travaux ont eu un impact considérable sur la psychologie des petits groupes. Il utilise les apports **de la psychologie de la forme** encore appelée la **Gestalt Théorie** et les applique à l'étude des conduites individuelles et des phénomènes de groupe. De cette étude ressortira trois grands points J. Bouchet & al. (1996) : le jeu des interdépendances, la perspective nouvelle du groupe et la Dynamique de groupe.

I.3.1.1. Jeu des interdépendances

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Les différents éléments (facteurs internes et externes) qui constituent une réalité sociale ne doivent pas être étudiés isolés mais liés dans leurs relations mutuelles. En d'autres termes, c'est l'ensemble des interactions entre ces différentes forces qui forment **un système d'interdépendances** dans une situation donnée. Le comportement d'un individu sera donc appréhendé dans sa relation dynamique à l'environnement (ce que K. LEWIN appelle un champ dynamique).

I.3.1.2. Perspective nouvelle du groupe

Lewin applique au fonctionnement du groupe la notion de champ dynamique, qu'il définit comme l'interdépendance entre les membres d'un groupe :

[…] l'essence d'un groupe ne réside pas dans la similitude ou la dissemblance de ses membres, mais dans leur interdépendance. Un groupe peut être caractérisé comme un tout dynamique, ce qui signifie qu'un changement dans l'état d'une quelconque de ses parties, change l'état de toutes les autres sous-parties » (K. Lewin, 1948, p. 81).

I.3.1.3. Dynamique de groupe

Le champ du groupe, en tant que système d'interdépendance entre tous ses éléments comprend : les membres du groupe, les valeurs et normes établies, les rôles et statuts de chacun… L'interaction entre ces différentes forces tend vers un équilibre quasi stationnaire. Le maintien ou la rupture de celui-ci nous éclaire sur le fonctionnement et la conduite d'un groupe donné (Lewin, 1965).

Outre un lieu de production, c'est aussi un lieu de satisfaction de besoins sociaux, au sein duquel se développent des processus de nature socio-affective. Mais comment naissent ses liens sociaux ?

Deux conditions nécessitent la naissance d'un groupe à savoir :

L'intérêt commun des individus (l'interdépendance est une condition nécessaire à la réalisation des objectifs du groupe) ;

Les intérêts antagonistes (c'est dans la confrontation avec d'autres groupes qu'un groupe se crée et se fortifie).

Bien entendu, la notion de groupe reste vague : il peut en effet s'agir ici de groupes mais également d'individus ou de catégories, d'où le concept de catégorisation sociale.

I.3.2. Concept de Catégorisation Sociale

Si l'on se place au niveau du fonctionnement du sujet humain, dans la problématique des relations intergroupes, une part des mécanismes psychologiques actuellement attestés, relève du champ théorique de la catégorisation sociale. Les travaux sur la perception des personnes ont beaucoup contribué à préciser et à affiner cette notion mais également à mieux connaître le processus situé à sa base : la comparaison. Sans elle, le regroupement des objets, personnes ou événements dans une même classe serait impossible.

Sans bases objectives (physiques) pour déterminer la validité d'opinions, attitudes et croyances, l'individu dépend des autres personnes pour les valider. C'est ainsi que pour Festinger (1971) : « […] *cette conception de la ' réalité sociale', basée sur le consensus, repose sur une distinction d'avec une ' réalité physique'*. » (pp. 153-154).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Dans ce sens, la catégorisation sociale est un processus socio-cognitif par lequel l'individu découpe et organise différents ensembles sociaux en les classant dans des catégories qui vont accentuer les différences perçues entre lui et d'autres groupes.

H. Tajfel (1959) est l'initiateur de cette nouvelle conception des relations intergroupes : la catégorisation sociale. Il part du principe que des processus cognitifs gèrent les phénomènes psychosociaux. Dans cette optique, il inaugure la socio-cognition. Il semblerait que le biais de contraste soit attesté dans l'appréhension des données tant physiques que sociales. Dès qu'il y a catégorisation, le sujet aurait tendance à surévaluer les différences entre les éléments d'une catégorie et ceux d'une autre.

Pour W. Doisé (in S. Moscovici, 1984) : « un individu partage toujours ses appartenances à des catégories sociales avec certains individus et se distingue d'autres individus par ces mêmes appartenances » (p. 254).

H. Tajfel, (*op. cit.*) quant à lui, postule que :

« Le fait d'être impliqué dans une 'partition sociale'[1] entraîne des distorsions dans le traitement de l'information (les biais de contraste et d'assimilation). Ces biais cognitifs forgent simultanément des représentations faussées de l'autre groupe (le biais de stéréotypie) et se manifestent directement dans des conduites discriminantes (les biais d'autofavoritisme et d'allodéfavoritisme) » (p. 319).

Deux formes principales caractérisent toute catégorisation : l'assimilation et le contraste. En effet, le classement d'objets différents dans une même catégorie accentue la similitude perçue de ces objets ; classés dans des catégories distinctes, il y a accentuation de leurs différences, sur le plan de leurs représentations cognitives.

Lorsque la catégorisation s'applique à des humains ou à des objets produits par les humains, au biais de contraste s'ajouterait le biais d'assimilation. Les éléments appartenant à une même catégorie seraient perçus comme se ressemblant plus entre eux. Le critère de similitude serait donc profondément lié à l'idée de catégorie comme ensemble regroupant des individus (ou des objets) semblables par une dimension.

Rosch (*in* J. C. Deschamps, 1977) évoque des degrés de représentativité des différents membres d'un groupe. « *Ainsi, la catégorie des gens brillants regroupe des personnes qui sont plus ou moins brillantes, vives d'esprit, etc.* » (p. 141).

Codol (1974), affirme :

« Les individus acceptent mieux leur similitude à autrui lorsque celle-ci est définie en référence à eux-mêmes (les autres me ressemblent) plutôt qu'en référence à autrui (je ressemble aux autres). Ne serait-ce pas en raison d'une tendance à percevoir autrui comme faisant partie de la même "catégorie" que soi-même ; alors que l'on ne se percevrait pas soi-même comme faisant partie de la même catégorie qu'autrui ? » (p. 43).

Le contraste, pour sa part, résulte de l'expression d'une exagération des différences entre individus perçus comme appartenant à des catégories différentes. En effet, lorsque la catégorisation implique le positionnement du sujet dans un groupe face à un autre comparable, elle entraîne des comportements de discrimination. En d'autres termes, si chacun des membres d'un groupe sait normalement **se** distinguer des « **autres** » (distinction du « *moi* » et les « *non-moi* ») et distinction des différents autres), il reste fort probable que l'individu discrimine mieux l'objet « *moi* » que les différents « *non-moi* ». D'abord, parce que

[1] ***Partition sociale : division d'un ensemble d'humains en parties, quel que soit le fondement de la séparation.***

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

l'expérience que l'on a de soi-même est considérablement plus importante – et d'une nature différente – que l'expérience que l'on peut avoir d'autrui. Ensuite, parce que cette distinction soi/autrui est précisément l'une des formes premières de catégorisation conduisant à renforcer, selon le processus général, la séparation entre catégories et homogénéité à l'intérieur de ces catégories.

Aussi, selon Codol (*op. cit.*) :

« […] la référence à autrui conduit à la différenciation lorsqu'elle fait peser une menace sur l'identité et que la restauration de cette identité se fait à travers la recherche de la différence de l'altérité, la création puis l'accentuation de l'hétérogénéité » (p. 44).

Ainsi, la seule catégorisation d'individus, même effectuée sur une base tout à fait arbitraire, en deux groupes (« *les autres* » et « *nous-mêmes* »), induit divers comportements de discrimination (dévalorisation des « *autres* », valorisation du « *nous* », *etc.*).

Un autre aspect de la catégorisation est la stéréotypie. Les stéréotypes sont précisément l'expression, au plan social, de l'attribution de caractéristiques similaires à différents membres d'un même groupe. Aussi, conduisent-ils à une forme d'homogénéisation dans la perception des membres du groupe. C'est également une manière de penser par clichés, désignant les catégories descriptives, simplifiées, basées sur des croyances et des images réductrices par lesquelles nous qualifions d'autres personnes ou d'autres groupes sociaux, objets de préjugés.

Pour J. P. PETARD & al. (1999) :

Le stéréotype est le lien qui est établi entre l'appartenance à un groupe donné et la possession de certaines caractéristiques par exemple les espagnols sont fiers, les hommes politiques sont des crapules, les femmes sont romantiques, etc.). Par la suite, le stéréotype exprime que tout individu appartenant à une catégorie sociale donnée possède les caractéristiques attribuées à celle-ci. (p. 166).

De ce fait, d'après Codol (*idem*) :

La similitude qu'un individu perçoit entre les membres de son propre groupe devrait-elle être le niveau différent, selon qu'il se considère lui-même à l'intérieur de cet ensemble (« nous tous les membres de mon groupe, moi compris ») ou au contraire qu'il s'en exclut (« eux : les autres membres de mon groupe »). (p. 44).

C'est ainsi que selon Tajfel (*idem*) :

La classification qui forme la base du stéréotype conduit à une accentuation des différences entre les membres des différentes classes, mais seulement pour les attributs qui y sont subjectivement ou objectivement, reliés à la classification ; il en est de même pour la minimisation des différences entre les membres d'une même classe » (p. 264).

Toujours selon lui, un stéréotype social existe quand plusieurs membres d'un groupe accentuent les différences qui existent entre les membres de leur groupe et les membres d'un autre groupe tout en accentuant les ressemblances entre les membres de cet autre groupe.

À l'instar de tout ce qui précède, nous adopterons pour notre part, la définition de la catégorisation sociale qui suit : c'est un processus qui consiste à classer des individus, des groupes, des objets ou des événements dans des catégories différentes en fonction d'un élément qu'ils ont en commun. C'est donc à partir de l'idée de similitude ou d'équivalence

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

que nous formons ces catégories qui nous permettent d'appréhender et d'ordonner notre environnement. En ce qui concerne le monde social, ce processus de catégorisation ne se limite pas à établir des différences, il s'accompagne d'une activité d'évaluation. D'où le terme de différenciation évaluative. Celle-ci conduit, non seulement à définir nos catégories d'appartenance mais à les favoriser au détriment des autres.

Au regard de tout ce qui précède, nous pouvons dire que la catégorisation sociale fait donc référence à la tendance qu'ont les individus à classer les objets (y compris les personnes) en groupes distincts, sur la base de caractéristiques qu'ils partagent ou qui leur sont communes. De ce fait, les appartenances catégorielles interviennent, pour une large part, dans la définition de soi que chaque individu élabore. En effet, les sujets comparent les avantages et les inconvénients de leurs catégories d'appartenance à ceux d'autres catégories et ils essaient d'améliorer le statut respectif de leurs catégories d'appartenance, d'où les notions de groupe d'appartenance et de groupe de référence.

I.3.3. Concept de Groupe d'Appartenance

Selon H. Tajfel & C. Turner, *in* Petard & al. (1999, p. 182), on peut parler de groupe, à partir du moment où des personnes ont le sentiment « *d'en faire partie* » et où des personnes extérieures le confirment.

R. K. Merton (1965) apporte un concept sociologique de la notion de groupe et sa définition repose sur trois critères combinés qui permettent de bien circonscrire la notion de groupe d'appartenance.

1. « Le concept sociologique de groupe définit un ensemble d'individus en interaction selon des règles établies, ou encore un certain nombre de gens ayant entre eux des rapports sociaux caractéristiques et fixées (critère objectif) ; 2. les individus en interaction se définissent eux-mêmes comme membres du groupe (critère subjectif) ; 3. les gens en interaction sont définis par les autres, membres et non membres, comme membres du groupe (critère subjectif) » (p. 240).

Ainsi, selon H. Hyman : « *le groupe d'appartenance est le groupe auquel l'individu dit-on est censé appartenir* ». En d'autres termes, l'individu est membre de ce groupe et peut en être conscient ou non. En outre, par groupe d'appartenance, nous entendons, un groupe de personnes auquel un individu appartient réellement et dans lequel il joue un rôle.

Pour Fisher (*in* F.P. Nze-Mba, 2001):

La notion de groupe d'appartenance se réfère aussi au fait que les individus sont situés quelque part, qu'ils entrent dans des catégories sociales donnés et qu'ils en acceptent, de façon plus ou moins explicite, les valeurs pour exprimer leur identité et vont s'appuyer sur ces critères d'appartenance pour manifester leur différence à travers des rôles et un style de vie particulier. (p. 8).

Pour Tajfel & Turner (1978), l'appartenance à une catégorie sociale contribue au maintien d'une identité sociale positive si cette catégorie, par comparaison avec d'autres, peut être jugée favorablement. Cependant, nous pouvons être membre d'une collectivité même si notre façon de tenir notre rôle est définie ailleurs, dans un groupe dit de référence : « *tel syndicaliste appartient au comité d'entreprise, mais il se réfère aux stratégies nationales de son syndicat* » (N. Aubert & al., *in* F. P. Nze Mba, *op. cit.*, p. 10).

Entre les multiples catégories ou groupes sociaux, définis ou non en tant que tels, dont ils sont membres ou non et qui influencent leurs comportements, les individus gardent une certaine marge, pour les choisir en tant que groupe de référence. La notion de groupe de

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

référence renvoie donc à la manière dont un individu adopte comportements, normes et valeurs de groupes ou collectivités dont il fait partie ou non.

I.3.4. Concept de Groupe de Référence

Dès 1892, W. James , dans *The principles of psychology*, définit implicitement ce concept :

À proprement parler, un homme a autant de Soi sociaux qu'il y a d'individus qui le reconnaissent et ont à l'esprit une image de lui… Mais comme les individus qui ont ces images se rangent naturellement en classe, nous pouvons dire pratiquement que l'individu a autant de soi sociaux différents qu'il y a autant de groupes distincts de personnes dont l'opinion lui importe. (W. Doise & al., 1978, p. 43).

L'on doit à H. Hyman (1942) une définition explicite du groupe de référence, introduite dans des travaux portant sur le Statut socio-économique. En effet, la définition minimale du statut est la position, la place d'un individu dans une structure sociale. Cependant, il est bien évident qu'un grand nombre de « *systèmes de position* » (socio-économique, familial, d'âge, de genre…) caractérise une société ; en outre, plusieurs positions caractérisent un seul et même individu, compte tenu des positions qu'il occupe simultanément : cet ensemble s'appelle le statut de l'individu.

Pour H. Hyman (*in* Ferreol, 1995) :

Il s'agit d'expliquer l'aspect subjectif du statut social, ne pouvant se déduire que de facteurs objectifs (revenu, éducation), mais perçu et estimé par rapport à des entités ou des personnes auxquelles le sujet s'identifie ou se compare. (p. 107).

Pour poursuivre notre exposé, il convient, de préciser l'utilisation possible du concept de groupe de référence. D'après H. H. Kelley (1972, p. 139), une première utilisation de ce concept est la désignation d'un groupe dans lequel l'individu cherche à se faire accepter ou à maintenir sa position. Pour faciliter l'acceptation de cette position et la sceller, il règle ses comportements sur ce qu'il croit être les valeurs du groupe qu'il a élu et dans lequel il veut se sentir élu, étant sous-entendu que les membres du groupe de référence l'observent et le jugent, dans ce contexte.

Newcomb (1943) opère une distinction entre groupe de référence positive et groupe de référence négative, et sa conception est la suivante :

« Un groupe va constituer un groupe de référence pour un individu si les valeurs ou ses attitudes sont influencées par certaines normes de ce groupe. Dans cette perspective, un groupe de référence positif serait un groupe par lequel l'individu cherche à être accepté en tant que membre et traité comme tel ; alors qu'un groupe de référence négatif serait un groupe dont l'individu ne veut pas être considéré comme membre » (p. 46).

Dans le même ordre d'idées, Tajfel & Turner (1978) précisent :

Les groupes sociaux ou catégories (et le fait d'y appartenir) sont associés à des connotations positives ou négatives, et, de ce fait, l'identité sociale peut être positive ou négative selon les évaluations (qui tendent à être partagées socialement, soit à l'intérieur, soit entre les groupes) de ces groupes qui contribuent à l'identité sociale d'un individu (p. 38).

La seconde utilisation de cette notion consiste à désigner le groupe de référence comme un point de référence, justement, pour la personne, afin de porter des jugements sur elle-même

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

et sur d'autres : c'est alors un outil d'auto-évaluation et d'évaluation. Ces deux utilisations donnent les deux fonctions du groupe de référence : 1) une fonction normative et 2) une fonction comparative.

- La fonction normative fournit des normes : elle est une source d'assimilation de valeurs par des individus membres ou non du groupe de référence.
- La fonction comparative fournit un cadre de référence qui permet à l'individu de s'auto-évaluer et d'évaluer autrui. À ce niveau, la différence entre groupe de référence et groupe d'appartenance se fait radicale. En effet, on appartient de fait à un groupe d'appartenance, alors qu'un groupe de référence peut être choisi. Le groupe d'appartenance peut servir de groupe de référence, et, dans de nombreux cas, il est comme la famille lorsqu'elle remplit les fonctions normatives et/ ou comparatives. Le groupe de référence peut donc être un groupe d'appartenance ou de non appartenance, suivant les cas.

L'ensemble des éléments évoqués plus haut nous permettent de déduire que chaque individu porte une « *Image de soi* », considérée stable (normes, valeurs, idéologies établies par le groupe) ; dynamique aussi, cette image peut fluctuer.

Nous illustrerons ces deux fonctions par des modèles théoriques qui seront développés dans les pages qui suivent.

I.3.5. Modèles théoriques

I.3.5.1. Théorie sur la catégorisation sociale

Nous illustrerons cette théorie par l'étude qui a été menée par Brown (1978) dans une grande usine de construction aéronautique à Bristol en Grande Bretagne. Elle avait pour but de montrer les effets de la compétition sociale, c'est-à-dire, les effets de la recherche d'une identité sociale positive sur le comportement intergroupe.

Cette usine comportait deux groupes d'ouvriers : les membres du groupe développement (s'occupaient du développement et de l'essai de nouveaux avions). Au moment de l'étude, ils gagnaient environ 20 pence hebdomadaires de plus que les membres du groupe de production (Montage des avions commercialisés). Brown demande alors aux ouvriers des deux groupes de décider combien devraient gagner les membres de chaque groupe, à l'aide de matrices adaptées de celles utilisées par H. Tajfel & al. (1971), (*cf.* tableau 1).

Tableau I – Matrices de détermination des stratégies de comparaison des salaires hebdomadaires (en livre sterling). Source : d'après Brown (1978).

Type 1		Type 2	
Salaires pour développement	Salaires pour production	Salaires pour développement	Salaires pour production
63, 30 L	64, 30 L	65, 10 L	**68, 10 L**
62, 80 L	63, 30 L	65, 60 L	**67, 10 L**
62, 30 L	62, 30 L	66, 10 L	**66, 10 L**
61, 80 L	61, 30 L	66, 60 L	**65, 10 L**
61, 30 L	**60, 30 L**	**67, 10 L**	**64, 10 L**

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 1: Matrices de détermination des stratégies de comparaison des salaires hebdomadaires (en livre sterling)

Les sujets remplissent quatre pages de matrices dont deux sur lesquelles figurait la matrice de type 1 (une fois avec les groupes dans l'ordre et une fois avec les groupes inversés) et deux autres sur lesquels figurait la matrice de type 2 (avec inversion de l'ordre des deux groupes entre les deux pages).

Dans leur grande majorité, les résultats montrent qu'environ 70 % des membres du « Groupe Production » choisissent les cases du milieu des deux types de matrice, c'est-à-dire celles qui attribuent un salaire égal aux ouvriers de leur groupe et du « Groupe Développement ». Leur stratégie dominante serait donc de tenter d'établir une similarité, une égalité, avec les membres du « Groupe Développement » dont les salaires sont légèrement plus élevés que les leurs.

Dans le cas de la matrice 1, lorsque leur groupe est à droite et l'autre groupe à gauche, les membres du « Groupe développement » choisissent les cases du haut de la matrice (70 % d'entre eux) ; ce qui revient à établir une différence positive avec l'autre groupe. En revanche, lorsque les groupes figurent dans le même ordre que dans l'exemple du tableau, ils choisissent plutôt les cases du centre.

Dans les matrices de type 2, seuls 37 % des membres du « Groupe Développement » choisissent la case du milieu de la matrice. Les autres sujets choisissent plutôt les cases du bas lorsque les deux groupes figurent dans l'ordre inverse. En d'autres termes, les membres du « Groupe Production » (statut inférieur) ont plus tendance à utiliser une stratégie établissant une parité des gains entre les deux groupes alors que les membres du groupe de statuts relativement supérieur « Groupe Développement » utilisent plus souvent une stratégie visant à établir une différence positive des gains en leur faveur.

Pour résumer les propositions théoriques qui sous-tendent cette recherche, l'auteur en déduit que : l'individu chercherait à préserver ou à accéder à une image positive de soi, à partir de la compétition sociale entre groupes qui tend à la valorisation du groupe d'appartenance par rapport à d'autres, pour atteindre une auto-évaluation positive.

I.3.5.2. Théorie sur les groupes de référence

Pour illustrer la fonction normative du groupe de référence, nous disons que toutes les fois qu'il peut, un groupe établit des normes et des modèles qu'il tente d'appliquer à ses membres afin de les conformer. Les groupes d'appartenance mais aussi des groupes de référence sont susceptibles de remplir cette fonction. Ils peuvent donc recevoir l'adhésion d'une personne qui devra, si elle veut être acceptée, être conforme dans ses comportements et attitudes aux normes en vigueur. Nous citerons ici pour étayer ce qui est dit précédemment les travaux de MERTON et ceux de NEWCOMB.

I.3.5.2.1. Travaux de Merton sur les groupes de référence (in W Doise & al., 1978)

Les travaux de Merton (1957-1965) sur le groupe de référence trouvent leur origine dans les résultats des travaux effectués pendant la seconde guerre mondiale par le Service de Recherche de la Division Information et Education du Ministère de la Guerre aux Etats-Unis, concernant les attitudes, sentiments et comportements de très nombreux militaires.

Cette étude vise à réinterpréter les résultats des recherches sur le « Soldat Américain » et porte sur deux aspects du travail de Merton qui, bien qu'étroitement liés, seront dissociés

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

ici pour la clarté de l'exposé : nous avons d'une part, le groupe de référence et la frustration relative, et d'autre part, le groupe de référence et la mobilité sociale.

Selon l'hypothèse de cette recherche, la conformité se réfère, non aux normes du groupe élémentaire immédiat constitué par les recrus, mais aux normes, bien différentes, des mœurs militaires officiellement reconnues… Les attitudes de conformité aux mœurs officielles peuvent être décrites comme une orientation positive à l'égard des normes d'un groupe de non appartenance pris comme cadre de référence.

Parmi les résultats auxquels a abouti cette enquête, l'un des plus importants concerne la privation qu'implique le service militaire. L'attitude des soldats face à cette situation, et les jugements qu'elle leur suggère tenaient moins à la privation réelle ou « objective » subie qu'aux types de critères de comparaison pris en compte pour évaluer leur propre condition.

À ce propos, d'après cette étude, par exemple près de la moitié des soldats mariés avaient le sentiment qu'ils n'auraient pas dû être engagés, alors que 10 % seulement des soldats célibataires le pensaient. Les soldats noirs issus du sud des Etats-Unis avaient une attitude vis-à-vis de leur expérience militaire plus favorable que les soldats noirs du nord ; plus les chances de promotion étaient faibles dans une unité, plus les opinions vis-à-vis de cette promotion étaient favorables. Merton & Kitt expliquent ces résultats par la notion de « frustration relative ».

Selon l'interprétation de ces derniers, les soldats mariés avaient ce sentiment d'injustice car comparés aux soldats célibataires, ils avaient l'impression de faire un plus grand sacrifice, et, par ailleurs beaucoup de leurs amis mariés étaient restés civils, échappant ainsi à la séparation ; les noirs originaires du sud se sentaient moins privés par la vie à l'armée parce qu'ils évaluaient leur condition par rapport à la situation défavorable des noirs civils dans le sud, alors que les soldats noirs du nord se comparaient aux noirs civils du nord dont les conditions de vie étaient plus favorables lorsque les chances de promotion sont fortes. Les soldats qui n'ont pas été promus se comparent à ceux qui ont été promus et se sentent frustrés.

Pour ce qui est de l'autre aspect de la recherche c'est-à-dire le groupe de référence et la mobilité sociale, conformité et mobilité sociale sont liées : « un facteur qui ne pouvait pas manquer d'influer dans une certaine mesure dans le jugement d'un officier sélectionnant un homme en vue de son avancement, était la conformité de celui-ci aux normes militaires officiellement reconnues ». Les comportements et attitudes décrits comme conformistes ne renvoient donc pas à la conformité aux normes de son groupe d'appartenance.

Dans *Le Soldat Américain*, une étude portait sur trois groupes de recrues du contingent et tendait à savoir quels étaient les soldats qui avaient le plus de chance de recevoir de l'avancement. En ce qui concerne les promotions, les décisions des officiers ne se fondaient pas sur les résultats obtenus par les soldats à des tests de capacité.

Les résultats de cette étude longitudinale montrent en effet que les soldats dont les attitudes expriment l'adhésion aux normes militaires reçoivent ultérieurement plus d'avancement que les autres. En ordonnant les soldats sur une quasi-échelle d'attitude de conformité, on constatait de la même façon « que les hommes dont les attitudes étaient les plus conformistes, étaient ceux qui avaient le plus de chance de recevoir de l'avancement » (Stouffer & al. 1949).

Mais d'après Merton & Kitt (1950-1965), dans cette recherche, les comportements et les attitudes décrites comme conformistes ne renvoient pas à la conformité aux normes de son groupe d'appartenance. De plus, les normes des groupes de recrues étaient parfois opposées aux normes officielles de l'armée et à celle des groupes de gradés.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

I.3.5.2.2. Etudes de Charters et Newcomb (in W Doise & al. (1978))

Charters & Newcomb (1958) ont mis en évidence que l'expression des attitudes individuelles était fonction de la puissance momentanée (la saillance) de l'appartenance des individus à un groupe pertinent. Alors qu'il était enseignant aux Etats-Unis en 1943, Newcomb a pu observer ce phénomène chez des étudiantes qui avaient modifié leurs attitudes et opinions politiques de manière à être reconnues par un groupe de professeurs devenu leur nouveau groupe de référence. Souhaitant adhérer aux positions plus libérales de cette catégorie, elles abandonnaient progressivement les positions plus conservatrices qui étaient les leurs et celles de leurs familles.

Cette recherche était basée sur la thèse selon laquelle les convictions politiques des individus influencent leur formation scolaire à un moment donné. Pour vérifier cette hypothèse, ces auteurs administrèrent un questionnaire d'opinion à trois groupes de catholiques romains dans trois conditions différentes. Les sujets du premier groupe se trouvaient dans une grande classe avec d'autres étudiants ; les sujets du second groupe se trouvaient dans de petits groupes, mais sans qu'il soit fait mention de leur appartenance religieuse ni de la raison pour laquelle ils étaient réunis ; enfin les derniers sujets étaient réunis dans de petits groupes, et on les avertissait qu'ils étaient tous catholiques et que le but du questionnaire qu'on allait leur faire passer était de discuter certaines hypothèses de base sur lesquelles reposaient les opinions des catholiques. Les résultats sont consignés dans le tableau ci-dessous.

Tableau II – Informations sur l'appartenance et raison de l'étude.
Source : CHARTERS et NEWCOMB (1958)

	Informations sur l'appartenance et raison de l'étude	
	OUI	NON
Conditions		
Groupe 1 : « les sujets sont insérés dans une classe catholique »		X
Groupe 2 : « les sujets sont insérés dans une classe protestante »		X
Groupe 3 : « les sujets sont insérés dans une classe laïques »	X	

Tableau 2: Informations sur l'appartenance et raison de l'étude

Comme prédit, les sujets du troisième groupe ont répondu plus dans le sens prédit par les catholiques en général que ceux des deux autres groupes.

Les résultats montrent qu'une partie des sujets dont la majorité d'entre eux étaient issus d'un milieu familial politiquement conservateur, adoptaient progressivement, au cours de leur scolarité, des valeurs et des attitudes plus « libérales ». De plus, ce changement d'attitude était en rapport avec les relations que chaque sujet avait dans le collège. « *Les attitudes des sujets dépendaient du fait qu'ils choisissaient soit la communauté d'étudiants, soit leur famille comme groupe de référence principal* » W. Doise, & al.(1978, p. 45).

Ainsi, il va sans dire qu'une fois que l'individu intègre les valeurs, les normes ou encore la culture de son groupe d'appartenance, il a une tout autre image de sa personne. « Il devient un individu nouveau, il devient le reflet de son groupe d'appartenance ». En effet, l'individu est un acteur social, l'image qu'il produit reflète les normes institutionnelles découlant de sa position ou les idéologies liées à la place qu'il occupe dans le groupe.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

En ce qui concerne la fonction comparative des groupes de référence, nous pouvons dire que c'est notre besoin d'évaluation qui nous amène à nous comparer aux autres. Lorsqu'il s'agit d'évaluer nos capacités intellectuelles par exemple, il existe des moyens objectifs. Par contre, pour ce qui est de nos opinions, nos jugements de valeur, seul autrui peut nous y aider (Festinger, 1954). Nous illustrons cela avec Hyman (1942) qui fut le premier à avoir utilisé ce terme dans le cadre d'une étude sur le statut socio-économique comme nous l'avions dit plus haut et plus exactement sur l'évaluation que les individus font de leur position sociale.

En effet, l'évaluation par un individu de son propre statut dépend des autres personnes avec lesquelles il choisit de se comparer. Ces autres personnes forment un groupe de référence pour lui. En d'autres termes, le statut qu'une personne pense avoir (statut subjectif) ne correspond pas forcément à son statut réel, objectif mesuré par des critères sociaux et économiques tels que le revenu, le niveau scolaire, la profession, etc. Cela dépend des groupes sociaux que la personne prend en considération pour s'auto-évaluer. Ceux-ci peuvent très bien ne pas être des groupes auxquels l'individu appartient. Il s'en sert seulement pour former des jugements. D'autres processus comme la différenciation catégorielle sont mis en œuvre lorsque la comparaison se fait avec des groupes de non référence, antagonistes.

L'implication personnelle dans une action, un sentiment, une opinion, engage toujours une ré-évaluation de soi, de la représentation mentale que chacun a de sa propre personnalité. En d'autres termes, l'engagement personnel provoqué par l'appartenance à un groupe déclenche toujours semble-t-il, une remise en cause de la conception que l'individu a de lui-même, et implique, dans le même temps, une option en faveur d'une forme (ou d'une autre) de représentation qui est l'Image de soi.

I.3.5.3. Théorie de la comparaison sociale

Il y aurait en l'homme un besoin de s'auto-évaluer, et Festinger (1954-1971), qui s'est surtout intéressé à l'estimation que l'on fait de ses propres opinions et aptitudes, postule que lorsque nous ne pouvons pas nous baser sur des critères objectifs, matériels ou non sociaux, nous avons recours à la comparaison avec autrui.

Les propositions principales concernant les opinions et les capacités avancées par Festinger dans la théorie de la comparaison sociale sont les suivantes :

1. « il existe chez tout homme une tendance à évaluer ses opinions et ses aptitudes personnelles » ;
2. « en l'absence de moyens objectifs non sociaux, on évalue ses opinions et ses aptitudes en les comparant avec les opinions et les aptitudes des autres ». par conséquent, « en l'absence de terme de comparaison dans le monde physique ou dans le domaine social, l'évaluation subjective des opinions et des aptitudes est instable ». Par contre, « si on dispose de moyens objectifs autres que sociaux, pour évaluer ses opinions ou ses aptitudes, on ne le fait pas en fonction des autres » ;
3. « la tendance à se comparer à un autre décroit à mesure qu'augmente la différence entre soi-même et cet autre, tant pour les opinions que pour les aptitudes ». Donc, « à l'intérieur d'un champ de comparaison donné, on choisit de préférence comme termes de comparaison ceux dont l'aptitude ou l'opinion sont les plus proches », et « si le seul terme de comparaison possible est très éloigné, l'évaluation (d'opinion ou d'aptitude) manquera de précision subjective ».

Il résulte de ces trois premières hypothèses que :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

a) C'est en se comparant à des autrui proches de soi en ce qui concerne une opinion ou une aptitude que l'on peut en faire une évaluation stable.

b) Si l'on ne peut se comparer qu'à des personnes quelque peu différentes de soi, on essaiera de se rapprocher de ces personnes ou de rapprocher ces personnes de soi en ce qui concerne les opinions ou les capacités en question.

c) Un individu préfèrera les situations dans lesquelles les opinions et les aptitudes d'autrui sont proches des siennes aux situations dans lesquelles elles sont éloignées.

d) Lorsque, dans un groupe, il existe des divergences entre les opinions ou les aptitudes des membres, la pression à l'uniformité visant à réduire ces divergences peut se traduire de trois façons chez un membre de ce groupe.

- En changeant sa propre position,
- En changeant la position d'autrui,
- En restreignant l'espace de comparaison (le champ).

a) Plus la tendance à évaluer une opinion ou une aptitude croît, plus la pression à l'uniformité dans un groupe en ce qui concerne cette opinion ou cette aptitude croît.

Festinger formule six autres hypothèses concernant notamment la différence entre comparaison dans le cas d'opinions et d'aptitudes. Pour en résumer l'essentiel, nous dirons que :

A. Pour les capacités, la pression à l'uniformité ne débouche pas sur un état d'équilibre, car il existe un mouvement uni-directionnel vers le haut, une tendance à vouloir toujours faire mieux, qui n'existe pas pour les opinions. Dans le cas des aptitudes, on n'accède jamais à un état d'équilibre, de « repos social » ;

B. Les pressions à l'uniformité dans un groupe dépendent de :

- L'importance du groupe pour l'individu ;
- La pertinence de l'opinion ou de la capacité pour le groupe.

En résumé, la théorie avance un certain nombre de propositions concernant l'appel à des critères sociaux, notamment le fait que la comparaison ne peut se faire qu'avec des personnes qui nous ressemblent : quelqu'un de trop différent ne peut nous servir de référence pour nous forger une estimation stable. C'est pourquoi, les gens sont plutôt attirés, pour se comparer, par ceux qui leur sont proches. Ce phénomène, largement démontré s'agissant d'opinion, a des conséquences sur la constitution des relations sociales et sur la dynamique des groupes. Les gens auraient tendance à se rapprocher de l'avis de ceux auxquels ils se comparent ou à tenter de les faire changer d'opinion pour qu'ils se rapprochent d'eux.

Ainsi, naîtraient des « pressions à l'uniformité » qui, si elles ne sont pas suivies d'effets, peuvent laisser place à l'hostilité et au conflit. Aussi, est-il possible de rendre compte des comportements individuels dans les groupes, de la formation de ces derniers, et du choix des groupes de référence.

I.3.5.4. Approche cognitive de la notion de groupe

Au cours des deux dernières décennies, les chercheurs, dans le domaine de la cognition sociale, ont fait d'énormes progrès en ce qui concerne la spécification et l'identification des processus cognitifs qui sous-tendent la plus grande partie de notre réflexion et de nos comportements quotidiens, selon S. Moscovici (2006, p. 181). D'après lui, la recherche en

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

cognition sociale, dans sa définition la plus élémentaire, étudie comment les sujets sociaux percevants donnent une signification cohérente d'eux-mêmes et des autres. L'accent est mis, ici, sur les aspects cognitifs des comportements de tous les jours. En effet, la recherche en cognition sociale s'intéresse explicitement, comme le souligne Moscovici, à la façon dont les sujets percevants traitent l'information sociale.

Il s'agira de montrer dans ce chapitre, à partir d'études existantes, comment les gens perçoivent les autres et réfléchissent sur eux. Pour comprendre ce processus cognitif, S. Moscovici propose trois notions principales qui vont s'ordonner autour de deux grands thèmes : la catégorisation sociale et ses conséquences.

1. D'après lui, l'étude du processus de catégorisation sociale, largement reconnu en tant que première étape dans le traitement de la perception d'une personne donnée, permettra de déterminer :

- Comment, pourquoi et quand les sujets percevants classent les autres par catégories sociales significatives ;
- Quels sont les types d'informations généralement prépondérants dans le traitement de la formation des impressions. Il sera question ici d'étudier à quel degré les croyances stéréotypées prévalent dans les évaluations concernant autrui.

1. L'examen du thème de la mémoire des personnes permettra de voir comment les différents types d'informations sociales peuvent être mémorisés, et comment cette démarche influe sur la nature des jugements qui en résultent.
2. L'analyse détaillée du processus d'inférence sociale permettra d'aborder la question complexe de savoir comment les sujets percevants en arrivent à formuler divers jugements sociaux. Il s'agira de chercher à préciser les déterminants cognitifs de la pensée de tous les jours et à identifier les processus qui sous-tendent les impressions.

I.3.5.4.1. Catégorisation sociale

S. Moscovici (2006) définit la catégorisation comme étant la tendance qu'ont les individus à classer les objets (y compris les personnes) en groupes distincts, sur la base de caractéristiques qu'ils partagent ou qui leur sont communes (p. 183). Cette aptitude à « classer dans une case », à catégoriser les objets, est une faculté d'adaptation indispensable dans certaines situations. En effet, d'après S. Moscovici, les sujets sociaux percevants seraient incapables de fonctionner s'ils ne pouvaient séparer le monde social en secteurs distincts et significatifs, c'est-à-dire en catégories. Car, chaque personne rencontrée (sans parler des objets) serait unique et devrait donc être traitée comme telle. La catégorisation favorise la simplification qui, à son tour, transforme le monde en un lieu plus ordonné, davantage prévisible et mieux contrôlable.

La catégorisation est donc « une capacité cognitive fondamentale qui est mise en œuvre de façon efficace et aisée » (S. Moscovici).

I.3.5.4.1.1. Rôle des schémas

Bargh (1984) souligne que pour les auteurs comme Brewer, 1988 ; Fiske & Neuberg, 1990, la réalisation de la catégorisation initiale d'autrui se fait de manière automatique, c'est-à-dire involontaire, sans effort, sans conscience réelle de la réalisation de ce processus. Le stimulus est simplement encodé sur la base des indices physiques disponibles (la couleur de la peau et le genre) et la catégorie correspondante est quasi automatiquement déclenchée.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Un tel processus, toutefois, ne se produit pas sans biais. La catégorie activée n'indique pas seulement l'appartenance d'une personne à un groupe donné, mais fait également appel à la *connaissance* contenue dans ces structures, c'est-à-dire aux schémas ou aux stéréotypes (Crecker, Fiske & Taylor, 1984).

Pour illustrer ces propos, nous pouvons dire que le genre d'informations contenues dans un schéma tel que ce que penseraient les agents du Ministère du Travail et de l'Emploi des agents d'autres départements ministériels comme Les Finances et La Planification pourraient être ici à l'origine de l'activation de la catégorisation suivante. Pour ces derniers, appartenir à de tels ministères signifierait bénéficier de certains avantages sociaux comme des primes de transport, des fonds communs… en plus de leur salaire. Manifestement, plusieurs types d'informations différentes peuvent être distingués à savoir la connaissance relative au statut de ces agents et les jugements de valeur portés sur eux (les autres aimeraient être à leur place). Cependant, les schémas ne se limitent pas uniquement à ces différentes informations, il s'agit surtout d'une structure cognitive dans laquelle les attributs sont organisés et dont les interrelations sont facilement perçues.

Enfin, Fiske & Taylor (1991) affirme qu'un schéma contient plusieurs sortes de connaissances différentes (des connaissances factuelles et affectives) concernant une catégorie particulière. En possession de ces connaissances, le processus de formation des impressions est grandement facilité par le fait que les schémas ont une influence sur la rapidité avec laquelle la perception s'effectue sur ce qui est remarqué, et sur la façon d'interpréter l'information disponible.

Quoi qu'il en soit, selon S. Moscovici (2006), ce type de traitement de l'information commandé par les schémas est un dispositif inhérent au processus de formation des impressions. Les schémas sont des outils cognitifs très utiles à la perception et à l'interprétation de nouvelles informations. Bien qu'ils soient des outils cognitifs très utiles, dépendre totalement d'eux peut parfois avoir des conséquences, notamment la persistance des stéréotypes sociaux.

I.3.5.4.1.2. Types d'informations essentiels

Les schémas facilement accessibles peuvent exercer une influence excessive dans l'encodage des *informations cibles*, c'est-à-dire les schémas dont les catégories ont été utilisées ou activées souvent ou récemment tendent à être utilisés en priorité. D'autres types d'informations peuvent également focaliser l'attention et influer fortement sur le processus d'encodage. A titre d'exemple : un fonctionnaire qui roule dans une voiture très chère ou qui est transporté par un bus de service tandis que les autres sont à pied ou se débrouillent par leur propres moyens pour aller travailler. Dans ce cas de figure, ce fonctionnaire est mis en *saillance*, selon Moscovici, car c'est un contexte exceptionnel et inattendu. Pour lui, il existerait donc une capacité particulière à remarquer une information de type exceptionnel à cause de sa nouveauté ou de son caractère inattendu.

L'information peut être saillante pour un certains nombres d'autres raisons (Moscovici) :

- Les buts recherchés : les buts d'une personne sont importants dans la mesure où ils rendent l'information correspondante saillante. Les buts du traitement de l'information sont de diriger l'attention vers la cible (Erber & Fiske , 1984 ; Neuberg & Fiske , 1984 ; Pendry & Macrae , 1993). En effet, lorsqu'une personne prend de l'importance pour un individu, alors il fera plus attention à elle.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Le comportement : l'attitude ou le comportement d'un sujet peut également être considéré comme saillant s'il est inattendu (une personne habituellement calme se mettant violemment en colère ou encore une religieuse enceinte).

Les sujets sociaux percevants se laissent ainsi dominer par leurs lots de biais au tout début du processus de formation des impressions, selon S. Moscovici. Or ces sujets vivent dans un monde social complexe, et leur tentative de donner un sens au monde entraîne nécessairement des choix délibérément abrégés. D'après Fiske & Taylor (1991), ils pratiquent souvent l' « *avarice cognitive* » de « *penseur à capacité limitée [qui] recherchent des solutions satisfaisantes et rapides plutôt qu'exactes et lentes* ». Moscovici affirme cependant que malgré le peu d'effort apparent avec lequel ils utilisent les catégories et les schémas pour faciliter le processus d'encodage, il serait prématuré de présumer que tous les traitements d'information s'effectuent selon un tel processus schématique. Le sujet social percevant est depuis peu, mais de plus en plus, considéré comme un « *tacticien motivé », un « penseur complètement engagé, disposant de multiples stratégies cognitives et choisissant parmi elles sur des critères de buts, de motivation et de besoins* » (Fiske & Taylor).

Ce point de vue contraste totalement avec la conception du penseur à capacité limitée décrite jusqu'à présent. Toutefois, certains chercheurs essayent de concilier ces approches, en apparence contradictoires. Ce qui conduit Moscovici à dire que les sujets sociaux percevants font généralement appel à deux sources d'informations au moment où ils se forgent une impression sur autrui :

- La connaissance de l'appartenance d'une personne à une certaine catégorie (âge, genre…) ;
- Les détails de ses caractéristiques individuelles (traditionnelle, distraite, soucieuse de sa forme physique).

Les impressions sur autrui peuvent donc parfois être considérablement influencées par l'appartenance de cette personne à une catégorie donnée. Mais dans certains cas, l'information sur les caractéristiques individuelles s'impose avant tout. C'est dans cette optique que Brewer (1988) ; Fiske & Neuberg (1990) affirment que de nombreux chercheurs tentent de déterminer plus précisément quel est le type d'information, catégorielle ou individualisée, qui prédomine dans le processus de formation des impressions. Leur *modèle de continuum* de l'impression fournit peut être une explication à ce processus, selon Brewer (1988). En effet, d'après ce modèle, l'évaluation d'autrui qu'effectue un sujet percevant s'inscrit quelque part le long d'un continuum unique de formation des impressions. Les évaluations basées sur les catégories et sur les réponses individualisées constituent les deux extrémités de ce continuum. Ce modèle, reposant sur un certain nombre de principes théoriques, stipule que :

- Les réponses basées sur les catégories sont prioritaires sur les jugements plus individualisés ;
- Le mouvement le long du continuum, depuis les réponses basées sur les catégories jusqu'aux réponses individualisées, est fonction de facteurs d'interprétation, de motivation et d'attention.

Pour ce modèle, les sujets percevants rencontrent, dans un premier temps, une cible et la catégorisent automatiquement comme faisant partie d'un groupe social particulier (âge, genre, simple agent d'exécution, cadres moyens et supérieurs…). Dans un second temps, ils considèrent la pertinence personnelle de la cible ainsi catégorisée en fonction de leurs

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

intérêts, de leurs besoins et des buts de traitements actuels. Si la cible ne présente qu'un intérêt mineur, le processus de formation des impressions sera complètement court-circuité et les évaluations résultantes seront essentiellement basées sur des catégories. Si par contre, la cible présente un intérêt un tant soit peu pertinent, le sujet percevant mettra en jeu des ressources particulières d'attention, de manière à évaluer les caractéristiques personnelles de la cible ; ce qui déclenchera la recherche d'une impression plus individualisée.

I.3.5.4.1.3. Facteurs de motivation

La catégorisation initiale semble être effectivement un processus relativement automatique, mais le sujet percevant ne s'arrêtera à cette étape, selon S. Moscovici (2006) que s'il lui manque la motivation pour aller plus loin, ou s'il est soumis à des contraintes l'empêchant d'effectuer un examen plus systématique de la réalité. A cet effet, les recherches portant sur la motivation des sujets percevants et sur les conséquences de celle-ci sur le processus de formation des impressions ont abouti à l'identification de plusieurs objectifs en matière de buts et de tâches. Une fois en place, ces objectifs font naître, de manière fiable, des stratégies de traitement d'individualisation. Nous ne citerons ici que les objectifs que Moscovici considèrent comme étant les plus importants :

- Le résultat est dépendant de la cible
- Le sujet percevant se sent responsable
- Les consignes de contrôle d'exactitude

Ces facteurs de motivation, malgré leur différence sur certains points, ont une caractéristique commune : ils accroissent l'implication des sujets percevants envers leur cible, et tendent ainsi, selon S. Moscovici, à faire augmenter le nombre d'impressions plus individualisées sur autrui (c'est-à-dire moins basées sur des catégories). Pour lui, il ne suffit pas de connaître la démarche des sujets sociaux percevants à catégoriser et à encoder l'information, malgré toute l'importance de ces étapes. Il faut également savoir ce qu'il advient de toutes ces informations, une fois qu'elles ont été encodées, afin d'acquérir une compréhension plus approfondie du processus de formation des impressions. Pour cela, il faut étudier : 1/ la façon dont l'information est mise en mémoire chez le sujet percevant ; 2/ le type d'information rappelé ; et 3/ voir si cela a une influence quelconque sur le jugement d'autrui. D'où, explorer les conséquences des étapes initiales de la formation des impressions.

I.3.5.5. Conséquences de la catégorisation sociale

I.3.5.5.1. Mémoire des personnes

Cette mémoire fait appel à deux types de processus, à savoir :

I.3.5.5.1.1. Processus de rappel des informations

Comme il a été dit précédemment, les schémas jouent un rôle important dans la perception des personnes ; ils peuvent aussi influencer le type de l'information qui fait l'objet de l'attention, et la manière dont elle est encodée. Enfin, ils sont aussi importants dans le processus du rappel des informations sur autrui. En effet, Fiske & Taylor (1991) indiquent que, « *lorsqu'un schéma particulier est activé, le souvenir d'une information conforme avec un tel schéma est meilleur que lorsque l'information est soit non-conforme, soit inappropriée à la structure activée* ». Ces chercheurs pensent que cela s'expliquerait par le fait que

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

les informations conformes se prêtent mieux à être considérées comme vraies. Ce qui signifie qu'elles correspondent davantage aux schémas déjà existants, ce qui peut servir à déclencher des inférences sur la personne cible (Hamilton, Sherman & Ruvolo, 1990).

En d'autres termes, nous pouvons dire qu'il se pourrait que les schémas affectent le souvenir d'une personne dans la mesure où ils influenceraient les informations qui sont *rappelées* de la mémoire. Il est aussi possible que le contenu du souvenir ultérieur soit affecté par l'impact des schémas lors de l'encodage. Par exemple, S. Moscovici affirme que si un stéréotype est activé au moment où cette information est encodée, le sujet percevant peut modeler l'information au moment de l'encodage en mémoire et en même temps influencer la manière dont elle sera rappelée.

Pour étayer ses propos, Moscovici rapporte ici les travaux de Rothbart & al. (1979). L'étude consistait a présenté à des sujets 50 descriptions de comportements. Chaque description était celle d'un homme, à chaque fois différent, appartenant néanmoins à un même groupe hypothétique dont les sujets étaient amenés à croire qu'il était soit intellectuel, soit bienveillant. Dans une tâche de reconnaissance ultérieure, les sujets se rappelèrent davantage les comportements conformes à leur attente que ceux qui n'étaient pas conformes à condition que cette attente leur ait été suggérée avant la présentation des descriptions de comportement. Ce résultat suppose que le schéma avait un impact plus important à l'étape de l'encodage qu'à celle du rappel de l'information.

D'autres études ont cependant démontré qu'il pouvait exister un biais à l'étape du rappel de l'information. Il s'agit des travaux de Snyder et Uranowitz (1978) repris plus tard par Belleza & Bower (1981) sur le cas de K. Betty. Il est question, dans cette étude, de faire lire à des sujets une brève biographie d'une femme appelée Betty K. Cette expérience est menée en deux temps :

- Dans la première condition, l'information concernant l'orientation sexuelle (homosexualité et hétérosexualité) de Betty K à été dite à certains sujets, soit immédiatement après, soit une semaine plus tard.
- Dans l'autre condition, l'information sur l'orientation sexuelle n'a pas été donnée aux sujets.

L'étude consistait pour les sujets à reconnaître parmi une liste d'items de comportements des items qui étaient apparus dans la biographie qu'ils avaient lue auparavant. Les sujets qui avaient été informés de l'homosexualité de Betty K. avaient d'avantage reconstruit les événements de sa vie selon des croyances stéréotypées sur les homosexuelles que ceux qui avaient été amenés à croire qu'elle était une hétérosexuelle, aussi bien que ceux qui n'avaient reçu aucune information. En outre, quand les sujets ayant reçu l'information de l'homosexualité de Betty K. avaient fait des erreurs pendant l'épreuve de reconnaissance, leurs réponses comportaient plus d'items de comportements de type homosexuel qu'il ne leur en avait été présenté. Les erreurs indiquaient qu'ils avaient acquis des convictions récentes concernant l'orientation sexuelle de Betty K., mettant ainsi en évidence des biais dans le processus de rappel.

Même s'il apparaît que les mesures soient susceptibles de mettre en avant l'information que les sujets ont reçue ou non précédemment, elles ont été facilement biaisées par les suppositions des sujets. Ceux-ci tendent à supposer, selon une direction conforme au schéma plutôt qu'aux items non-conformes (S. Moscovici, 2006).

Toutefois, les recherches menées par Belleza & Bower (1981) n'ont pas pu mettre en évidence les effets des labels homosexuel/hétérosexuel sur la reconnaissance. En revanche, quand ils n'étaient pas sûrs, les sujets avaient tendance à se souvenir grâce aux

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

labels reçus. C'est dans cette perspective que la plupart des études montrent que les effets d'encodage sont nettement plus marqués que ceux du rappel lors de la reconnaissance des informations conformes au schéma (Fiske & Taylor, 1991). De nombreuses études empiriques indiquent, néanmoins, que ces effets pouvaient aussi s'inversés. Ce qui implique qu'il existerait un rappel meilleur des informations non-conformes. Ce modèle cognitif de base a été approfondi et appliqué au rappel d'informations non-conformes dans la formation des impressions par les chercheurs en cognition sociale (*cf*. Hastie , 1980 ; Srull & Wyer , 1986).

En effet, lorsqu'une impression sur autrui se forme, certaines informations rencontrées correspondent bien aux attentes sur cette personne, alors que d'autres semblent ne pas correspondre. À ce propos, Hastie (1980) considère que l'information qui ne correspond pas à l'attente préalable est plus difficile à comprendre. Aussi, est-il nécessaire de la mettre en évidence et la traiter à un niveau plus complexe qu'une information conforme aux attentes. Et pour ce qui est de l'effet de cet encodage complexe sur le rappel ultérieur des informations, l'auteur estime que, les comportements non-conformes étant considérés plus attentivement, il se crée davantage de liens entre ceux-ci et les autres comportements (conformes ou neutres). Cela conduit alors à ce que le comportement non-conforme devienne mieux mémorisable.

Si l'on trouve souvent dans la littérature des observations faites sur un effet de meilleur rappel des informations non-conformes, l'effet inverse est également est vrai, en ce sens qu'un meilleur rappel des informations conformes aux stéréotypes est aussi observé. C'est une problématique qui reste donc très complexe et la tendance des recherches actuelles est d'identifier les conditions produisant véritablement un meilleur rappel des informations conformes et celles produisant un meilleur rappel des informations non-conformes (*cf*. Stangor & Mcmillan , 1992 ; Stangor & Ruble , 1989). Selon Moscovici, les facteurs suivants pourraient être responsables de cette différence :

- La force de l'attente de la cible (Fiske & Neuberg , 1990 ; Stangor & Ruble , 1989) ;
- La nature des cibles impliquées (Srull, Lichtenstein & Rothbart, 1985) ;
- Le type de mesure mnésique utilisé (Srull, 1984) ;
- Le fait que, si un certain temps est autorisé aux sujets pour réfléchir de façon approfondie à l'information lorsqu'elle est présentée, l'avantage du rappel des items non-conformes peut être atténué ou inversé (Wyer & Martin, 1986) ;

L'effet de tâches mentales simultanées (Macrae, Hewstone & Griffiths, 1993 ; Srull, Lichtenstein & Rothbart, 1985).

Le rappel de l'information conforme ou non avec le schéma peut donc être amélioré si certaines conditions sont réunies.

I.3.5.5.1.2. La relation entre rappel et jugement

La problématique que pose S. Moscovici (2005) ici est de savoir dans quelle mesure le souvenir que l'on a d'une personne peut-il orienter des jugements futurs ? D'après lui, la relation entre le rappel et le jugement a été souvent considérée comme liée, même si auparavant, certaines études avaient montré que c'était deux processus relativement indépendants (*cf*. Hastie & Park, 1986). Moscovici explique que, lors de la catégorisation d'une personne, l'information disponible est encodée. Si une évaluation ultérieure de cette personne doit être faite, il y a une recherche dans la mémoire pour rappeler l'information afin de donner un jugement. Ainsi, ce qui est rappelé doit avoir une part importante dans

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

les jugements. Une analyse plus précise de la façon dont les individus se forgent leurs premières impressions permet d'expliquer ce phénomène.

Pour illustrer ce qui précède, S. Moscovici rapporte que dans la plupart des travaux qui s'y réfèrent, les sujets sont autorisés à se former une impression *immédiatement traitable*, c'est-à-dire qu'ils construisent leurs impressions de la cible au fur et à mesure avec une remise à jour continuelle de nouvelles informations acquises. En outre, ce jugement est stocké en mémoire de manière plus ou moins indépendante de l'information dont il provient. Aussi, lorsque les sujets percevants devaient donner une impression de la cible, ils extrayaient simplement de leur mémoire le résumé du jugement. Ce qui explique que le rappel et le jugement soient ici non corrélés. Les jugements *basés sur la mémoire* ont donc lieu quand l'information est traitée en l'absence de toute tâche explicite. Mais, lorsqu'un jugement est ensuite exigé, les sujets sont obligés d'évaluer l'inférence basée sur l'information stockée en mémoire. Ici, le rappel et le jugement sont corrélés.

C'est dans cette perspective que Hastie & Park (1986) concluent, dans leur revue de travaux que cette distinction immédiatement traitable/basée sur la mémoire est primordiale pour comprendre le lien existant entre le rappel et le jugement.

Mais, en ce qui concerne Srull & Wyer (1986), la formation des impressions dépend du type de buts que les sujets percevants se fixent à l'étape du traitement de l'information, c'est-à-dire qu'elles sont soit immédiatement traitables, soit évaluées ultérieurement d'après la mémoire. Pour Moscovici, certains buts méritent qu'on s'y attarde. Il s'agit :

- Mémorisation de l'information. L'étude consiste ici à informer le sujet qu'il va recevoir certaines informations sur une autre personne. L'instruction qui lui est donnée est soit de mémoriser cette information, soit de se forger une impression sur cette personne. Ainsi plus tard, le sujet pourra se rappeler tout ce dont il dispose comme information concernant cette personne. Les résultats montrent, à l'instar de Kats & Leirer (1980), que les sujets qui ont reçu des instructions de formation d'impression se rappellent plus d'items que ceux qui ont mémorisé l'information.

Ce résultat peut être contestable, car mémoriser une information peut paraître plus difficile que se former simplement une impression générale. Si cette étude a abouti à ce genre de conclusion, c'est parce que, d'après Moscovici, les sujets ont utilisés des stratégies différentes dans chacune des conditions expérimentales. Ce qui nous renvoie à la notion de schéma. En effet, les sujets qui ont reçu l'instruction de se former une impression ont appréhendé une série d'items en organisant les informations en un tout bien ordonné. C'est une technique particulièrement utile, car elle fait appel à des schémas d'informations déjà bien établis qui seront agencées ensuite. Dans ce cas, le but de la formation des impressions est d'encourager les individus à organiser certaines informations en les liant à des connaissances qu'ils possèdent. Ce genre d'encodage, plus sophistiqué, est considéré par les auteurs tels que Hamilton & al. (1980) ; Srull, (1993) ; Srull, Lichteinstein & Rothbart, (1985) comme favorisant le rappel. Les sujets qui mémorisaient l'information étaient désavantagés parce que n'utilisant pas les mêmes stratégies d'organisation que les autres, ce qui leur rendît la tâche plus difficile à réaliser.

- Interaction future anticipée. Il est question dans cette expérience de faire croire aux sujets qu'ils seront confrontés à la cible avant. Il a été démontré par Devine, Sedikides & Fuhrman (1989) que le fait d'impliquer d'avantage le sujet favorise un encodage plus complexe de l'information cible, une impression plus individualisée, et de ce fait, un meilleur rappel. Allant dans la même optique, Neuberg & Fiske (1987) ; Pendry & Macrae (1993) affirment que le but lié au résultat dépendant de la cible

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

peut aussi agir de la même façon. Les auteurs comme Gilbert & al (1988) sont allés plus loin dans leur recherche en faisant en sorte que les sujets rencontrent leurs cibles provoquant ainsi une véritable interaction. La plupart de ces recherches ne sont unanimes sur les résultats obtenus, car selon les cas, soit le rappel est était amélioré, soit il ne l'était pas.

- Empathie avec une cible. C'est le fait de voir les choses selon le point de vue de la cible. Selon S. Moscovici (2005), l'empathie peut être induite expérimentalement en amenant, par exemple, les sujets à partager la même humeur (Bower, Gilligan & Monteiro, 1981), ou en leur donnant un objectif commun (Owens, Bower & Black, 1979). L'empathie est donc un but relativement engageant qui pourrait améliorer, semble-t-il, le rappel de l'information cible grâce à l'encodage complexe de l'information qui en résulte.

Pour résumer tout ce qui précède, nous pouvons donc dire la mémoire des personnes s'améliore sensiblement si un processus de but engageant approprié est mis en place. De tels buts ont une influence sur la complexité avec laquelle l'information est initialement encodée. Plus le but est engageant, plus l'encodage de l'information cible devient complexe, et plus sa capacité à être mémorisé augmente (S. Moscovici, 2005, p. 196). Il peur arriver, cependant, dans certaines conditions que ces buts engageants ne soient pas opérants. Le plus souvent, l'information est traitée avec moins de rigueur. C'est le cas lorsque les environnements des tâches sont plus contraignants et la capacité cognitive limitée. Dans ces conditions, quand les ressources de traitement sont rares, les informations conformes aux stéréotypes ont plus facilement tendance à être rappelées.

I.3.5.5.1.3. Inférence sociale

Le sujet social percevant est, parfois, enclin à toute sorte de raccourcis cognitifs lorsqu'il doit interpréter le comportement des autres individus. Il empreinte ces raccourcis parce qu'ils disposent très rarement d'une capacité de traitement illimitée lors des confrontations avec les autres. Les contraintes de temps ou l'importance du volume d'informations disponibles, ou encore le manque de motivation à faire autrement pourraient expliquer pourquoi les sujets sociaux percevants font appel à des règles, empiriques, heuristiques, bien rodées et simplificatrices pour interpréter le comportement des autres (Bodenhausen & Lichteinstein, 1987). D'après ces auteurs, ces règles heuristiques sont le fruit de l'expérience et, par conséquent, servent très souvent aux individus. Le processus par lequel les inférences et les jugements sur autrui basés sur l'information immédiatement disponible est donc très complexe. En revanche, S. Moscovici (2005) déclare que dans la perception des personnes, les règles heuristiques prennent souvent la forme de préconceptions stéréotypées qui entraînent un modelage biaisé des jugements ultérieurs. Aussi, s'appuyer sur de telles règles est bien souvent inapproprié et peu justifié. Toutefois, selon le postulat heuristique, les stéréotypes peuvent être utilisés comme des règles heuristiques lors de l'interprétation du comportement des autres, et des interprétations alternatives seront recherchées seulement si une interprétation fondée sur un stéréotype est inapproprié.

Les stéréotypes peuvent donc faciliter le processus d'inférence sociale par leur activité heuristique, leur empirisme cognitif. L'un des sous produits de ce phénomène est souvent à l'origine de l'implication de biais dans le jugement d'autrui. En dépit de tout cela, les stéréotypes peuvent également remplir une fonction supplémentaire en fournissant aux sujets une capacité de traitement légèrement accrue pour prendre en compte des tâches additionnelles. Les stéréotypes jouent donc un rôle fonctionnel dans le système élargi de l'inférence sociale. Moscovici explique que même si les sujets ont tendance à s'appuyer sur

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

les stéréotypes lorsqu'ils manquent d'énergie mentale suffisante, la tendance à retomber dans des croyances stéréotypées n'est pas une conséquence inévitable du processus de la formation des impressions. Les sujets peuvent, toutefois, détenir occasionnellement le pouvoir d'agir de façon stéréotypée ou non. Cela suggère qu'il existe peut être un élément de contrôle dominant le processus de la formation des impressions. Il s'agit des processus automatiques et des processus contrôlés.

La distinction entre ces deux processus dans la formation des impressions et des stéréotypes est particulièrement importante dans le contexte du processus d'inférence sociale (S. Moscovici, 2006). Plusieurs chercheurs, notamment Devine (1989) ont étudié ce problème. La spécificité des travaux de ce dernier est qu'il a introduit dans le problème du préjugé, lors d'une première expérience, la dissociation entre les composantes automatiques et contrôlées. Selon ce postulat, tous les sujets, qu'ils aient été prétestés comme ayant un degré de préjugés fort ou faible, étaient néanmoins au courant du contenu d'un stéréotype culturel (celui des Noirs américains).

Dans une seconde expérience, Devine, grâce à une méthode d'amorçage, a activé automatiquement le stéréotype des sujets, sans qu'ils ne s'en aperçoivent. Cela signifie que le stéréotype était automatiquement activé pour tous les sujets, quel que soit leur degré de préjugés. Les résultats ont montré que lorsque les sujets n'étaient pas consciemment capables de contrôler l'activation de leurs stéréotypes _ qu'ils s'agissent des sujets à degré de préjugés élevé ou de ceux dont le degré de préjugés était faible _ ils donnaient des réponses teintées de préjugés.

Enfin, dans une troisième expérience, les sujets devaient énumérer, autant que possible, les labels concernant le groupe social Noirs américains. Dans cette étude, les sujets à degré de préjugés faible ont inhibé leurs pensées conformes aux stéréotypes activés automatiquement et les ont remplacées par des pensées qui reflétaient leur conviction personnelle du type plus égalitaire ; alors que les sujets à fort degré de préjugés tendaient, quant à eux, à énumérer des concepts conformes aux stéréotypes usuels. Il ressort de cette recherche que les jugements empreints de préjugés ne sont pas une conséquence inévitable de l'activation des stéréotypes, car Devine estime que « *les sujets ne sont pas soumis à des préjugés* », mais que « *tous les sujets sont à la merci de leurs propres capacités de traitement limitées* ». S. Moscovici indique que les réponses dénuées de préjugés exigent du temps, de l'attention et des efforts. Et si l'une de ces données n'existe qu'en quantité insuffisante, les réponses stéréotypées ont tendance à prédominer.

Cependant, la distinction entre les processus automatiques et les processus contrôlés du traitement de l'inférence sociale n'est pas limitée à la seule notion de préjugés. Cette distinction peut aussi se vérifier dans l'analyse d'autres jugements sociaux, à savoir : le traitement de l'inférence des traits de personnalité (la tendance à déduire les particularités des traits de personnalité d'une personne à partir de la conduite de celle-ci), la réévaluation de l'opinion initiale pour tenir compte de l'information situationnelle reçue ultérieurement. Gilbert & al. (1988) résume les propos précédents en suggérant que l'attribution de traits de personnalité est un processus relativement automatique qui n'exige que peu d'efforts ou d'attention, mais que la correction (la prise en compte des forces situationnelles et la correction de l'inférence) est un type de processus délibéré qui exige du temps et des efforts. Un tel système d'inférence sociale possède une valeur évolutionniste considérable puisqu'il signifie que les sujets peuvent « fournir les meilleures inférences pour un minimum d'investissement » (Gilbert, 1989). Il conclut que la raison pour laquelle les sujets continuent à opérer de la sorte est peut être due au fait que leurs théories implicites de la personnalité

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

sont vraies, qu'elles sont correctes dans la plupart des cas, et que ce n'est que très rarement qu'elles leur font défaut (avec des conséquences très impressionnantes).

Nous pouvons retenir, à la lumière de tout ce qui a été dans ce chapitre, que les individus sont souvent appelés à faire des erreurs dans leur interprétation des autres. Ces erreurs sont dues souvent à la formation de certains biais dans le traitement de l'information les concernant : les stéréotypes. Ils jouent non seulement des rôles fonctionnels dans le traitement de ces informations, mais peuvent également servir d'heuristiques ou de règles empiriques dans le jugement. Notons toutefois que, même s'ils mènent parfois à une interprétation biaisée d'autrui, les stéréotypes permettent aussi de libérer nos ressources cognitives de manière à ce que l'accomplissement d'autres tâches se fasse efficacement. Enfin, la dissociation entre le traitement automatique et le traitement contrôlé de l'inférence sociale peut donc se vérifier à partir des implications de cette dissociation dans les problèmes des préjugés et des théories implicites de la personnalité.

Au terme de ces séries de présentation de définitions et de modèles des notions d'Image de soi, de satisfaction et du groupe, il sied d'ajouter que toutes ces définitions et modèles décrits dans cette recherche nous ont permis de voir le progrès de la Science dans ces Différents domaines. Mais, en ce qui nous concerne, seuls les définitions et les modèles suivants seront retenus pour cette étude. Pour nous, la notion d'Image de soi renvoie aux caractéristiques que les individus s'attribuent, aux informations relatives à la connaissance individuelle. En d'autres termes, selon Bianka Zazzo (*in* Th. Koumba, 1992), c'est « *l'ensemble des conduites verbales et du témoignage émis par le sujet et se rapportant à lui*-même ». Et cette image se constitue sur la base de l'évaluation que ces individus se font d'eux-mêmes dans les différentes situations dans lesquelles ils se trouvent, notamment leur milieu professionnel. C'est pourquoi, nous pouvons aussi considérer l'Image de soi au travail comme étant à la fois l'ensemble des caractéristiques que s'attribuent les fonctionnaires du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale et les informations relatives à la connaissance individuelle. Cette définition peut être résumée selon S. Moscovici (1994) comme : « *l'ensemble des idées qu'un individu a sur lui-même, y compris sur son rôle (métier, classe sociale,…) ses traits de caractères et son corps* » (p. 58). C'est une définition à laquelle nous adhérons complètement, car elle permet de mesurer des attitudes évaluatives envers soi-même dans le domaine professionnel. Ce qui est l'objectif de cette thèse. Et comme cette Image de soi au travail repose sur des informations relatives à la connaissance individuelle, c'est pourquoi nous nous appuierons, d'une part, sur :

- **La théorie du rappel autobiographique** selon qui, lorsqu'un individu se remémore son propre passé, ce sont ses connaissances et croyances passées qu'il évalue à partir de ses connaissances et croyances actuelles. C'est un modèle basé sur un processus reconstructif médiatisé par les croyances des individus quant à la stabilité de leur soi ;
- **La théorie du soi professionnel** dont le point fondamental réside dans une construction basée à la fois sur des forces chroniques telles les connaissances sur soi et des forces temporaires comme les motivations actuelles informées par les exigences professionnelles du milieu de travail. La capacité des fonctionnaires à construire des croyances désirées et optimistes sur le plan professionnel et individuel sera contrainte en conséquence, par des exigences de plausibilité et de réalité imposées par leurs propres croyances sur eux-mêmes en tant que professionnels, à condition que ces croyances s'ordonnent sur des compétences prouvées et attestées : c'est l'aptitude aux changements de soi ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- **L'approche cognitive du soi** qui permet de décrire les processus mentaux qui sous-tendent cette notion. Ces processus mentaux sont considérés comme une succession d'étapes, chacune d'entre-elles étant consacrée à l'exécution d'une fonction particulière, d'une partie du traitement de l'information. Les représentations de soi sont cognitives et/ou affectives, de formes verbales, neuronales ou sensori-motrices, ou sous forme d'images. Certaines sont organisées dans des structures contenant à la fois une base de connaissances bien élaborées et des règles de production pour savoir comment se comporter dans certains types de conditions. D'autres conceptions sont plus provisoires, construites sur le lieu d'une interaction sociale particulière.

C'est pourquoi, l'Image de soi repose non seulement sur des connaissances portant sur l'individu mais aussi sur ce que les autres pourraient en penser. C'est dans le même ordre d'idées que Mead (1963) affirme que l'Image de soi d'un individu se développe à partir des jugements qu'autrui offre de lui à l'intérieur d'un contexte social dans lequel cet individu et autrui interagissent. Cela permet ainsi de savoir dans quelle mesure la conversation, l'échange avec autrui, l'apprentissage social détermine l'individu. Le concept de l'Image de soi est donc perçu ici comme une représentation cognitive de la personne par l'individu lui-même et de ses relations avec les êtres, les choses qui lui sont importants. C'est pour cette raison que nous nous appuierons, d'autre part, sur :

- **La théorie de l'identité sociale** selon laquelle, l'appartenance à une catégorie sociale contribue au maintien d'une identité sociale positive si cette catégorie, par comparaison avec d'autres, peut-être jugée favorablement. En d'autres termes, l'individu chercherait à préserver ou à accéder à une image positive de soi, à partir de la compétition sociale entre groupes qui tend vers la valorisation du groupe d'appartenance, par rapport à d'autres, pour atteindre une auto-évaluation positive ;
- **La théorie de la comparaison sociale** stipule qu'il y aurait en l'homme un besoin de s'auto-évaluer et que lorsque nous ne pouvons pas nous baser sur des critères objectifs, matériels ou non sociaux, nous avons recours à la comparaison avec autrui ;
- **L'approche cognitive de la notion du groupe** étudie comment les sujets sociaux percevants donnent une signification cohérente d'eux-mêmes et des autres. L'accent est mis, ici, sur les aspects cognitifs des comportements de tous les jours. En effet, la recherche en cognition sociale s'intéresse explicitement, comme le souligne S. Moscovici à la façon dont les sujets percevants traitent l'information sociale. Nous nous limiterons, en ce qui nous concerne, au rôle des schémas, parce que ce sont des outils cognitifs très utiles à la perception et à l'interprétation de nouvelles informations. Allant dans le même sens, Fiske & Taylor (1991) affirment que « *les schémas ont une influence sur la rapidité avec laquelle la perception s'effectue sur ce qui est remarqué, et la façon d'interpréter l'information disponible* ». L'une des conséquences de la catégorisation sociale qui est la mémoire des personnes, plus particulièrement le processus de rappel des informations et les inférences sociales (les stéréotypes).

Pour construire l'image professionnelle, le sujet va donc puiser au cœur de sa propre auto-estimation et aux sources de son groupe d'appartenance ou d'un groupe de référence qu'il a choisi. La satisfaction professionnelle résulte en partie de cet ensemble d'aspects. Comme le soulignent Delorme & Larouche (1978), la satisfaction est comme une résultante affective

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

à l'égard du travail et des rôles qu'il détient, résultante issue de l'interaction dynamique de deux ensembles de coordonnées que sont les besoins humains et les incitations de l'emploi .

De ce fait, comme la motivation, la satisfaction tient compte des besoins humains et de diverses conditions qui sont crées pour stimuler l'individu. Dans cette perspective, la satisfaction dans l'organisation semble bien passer par la satisfaction des besoins d'accompagnement, de considération, de responsabilité…En ce qui nous concerne, la satisfaction professionnelle est basée, d'une part, sur les aspects de l'emploi (les possibilités d'avancement, les conditions de travail, les possibilités de faire des choses différentes de temps en temps, votre importance aux yeux des autres,…) et d'autre part sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi (vos contributions, les caractéristiques de votre emploi, les avantages non monétaires que vous tirez de votre travail). C'est pour cette raison qu'elle peut être définie comme étant le résultat d' ***un jugement, d'un processus cognitif*** , de comparaison entre les attentes du sujet et la réalité perçue (Millot, 1998).

Cependant, nombreux sont ceux qui adhèrent à l'idée de ***contextualisation*** en accordant un rôle important aux facteurs environnementaux sur l'évaluation et la spécificité des objets ou des situations à évaluer. Nous défendrons ici cette approche, car elle est différente de celle plus globalisante et qui part de l'hypothèse de processus communs et de composantes génériques pouvant s'appliquer à un grand nombre de situations. C'est dans cette optique que la satisfaction est ***relative, évolutive et contextualisée*** . Les modèles qui nous ont permis de l'appréhender sont :

- **La théorie des besoins de Maslow** , selon qui, la motivation de tout individu est suscitée par la volonté de satisfaire des besoins. Dès lors que l'individu a cette volonté, il agit, il est motivé. Il observe que l'individu hiérarchise ses besoins et qu'il cherche à les satisfaire selon un ordre de priorité allant de 1 à 5 des plus élémentaires aux plus complexes ;
- **La théorie ERG d'Alderfer** qui propose cette théorie comme une adaptation de la théorie des besoins aux situations de travail. D'après lui, la motivation de l'individu consiste à agir en vue de satisfaire trois catégories de besoins. Contrairement à Maslow, le mécanisme de la motivation fonctionne différemment chez ce dernier. Ici, chaque besoin peut agir de manière simultanée et la motivation dépend de l'intensité d'un besoin. Cette intensité dépend elle-même du degré de satisfaction du désir : plus il est satisfait, moins il est intense, et inversement :
- **La théorie bi-factorielle de Herzberg** , selon qui, il existerait des facteurs bien spécifiques qui pousseraient l'individu à agir, à être particulièrement motivé pour satisfaire certains de ses besoins. Herzberg & al. (1959) distinguent deux catégories de facteurs en milieu de travail qui interviennent de manière très différente dans le mécanisme de la motivation ;
- **La théorie de l'équité d'Adams** stipule que dans son milieu de travail, l'individu observe son environnement pour savoir s'il est traité avec équité. Si, à l'issu de cette comparaison, il est insatisfait de sa situation, l'iniquité qu'il perçoit est à l'origine d'une tension qu'il va chercher à réduire en réagissant, à se mettant en mouvement, à déployant les efforts nécessaires pour réduire le sentiment d'iniquité qui l'anime. C'est ce qui explique sa motivation. Adams précise que tout travailleur compare ce qu'il apporte à son travail (sa compétence, son temps, sa bonne volonté, son expérience…) et ce qu'il en reçoit (un salaire, de l'estime, une tâche intéressante, des avantages sociaux,…) avec ce que d'autres travailleurs apportent et reçoivent. C'est de cette comparaison que naîtra le sentiment de justice ou d'injustice ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- **Approche de la satisfaction au travail par les théories du choix cognitif** qui considère cette approche comme des théories de processus étudiant les mécanismes psychologiques générateurs de satisfaction ou d'insatisfaction. Fisher & Locke (1992) conceptualisent la satisfaction au travail comme une attitude générale envers l'emploi qui résulte d'un processus mettant en jeu deux types de perception. Selon Locke (1984), l'une porte sur ce que devrait être un objet, et l'autre, sur ce que cet objet est réellement.L'objetesttoute chose pouvant être génératrice d'émotions : un but, une action, un attribut, une situation, une idée, une personne, un événement.

L'intérêt scientifique de cette recherche réside dans l'application de ces différents postulats dans un contexte purement africain, celui du Gabon ; le milieu professionnel choisi étant la haute administration. En effet, pour une même profession, les individus diffèrent d'un contexte culturel à une autre, d'un continent à un autre, d'un pays à l'autre, d'un environnement professionnel à l'autre, d'un groupe à un autre, *etc*.

De ce fait, notre recherche doit tenir compte des particularités de l'environnement culturel, du milieu professionnel, du groupe de travail lui-même, *etc*. données qui conditionnent le comportement des membres d'une communauté professionnelle. Les mécanismes développés dans le milieu du travail, par exemple, diffèrent aussi d'un groupe à l'autre et suivant les circonstances ; d'où l'importance du poids de l'environnement culturel du travail pour la compréhension des concepts d'Image de soi et de satisfaction professionnelle. C'est dans cette optique que J-A. Boussougou (1999) affirme qu'il est vrai que la notion de satisfaction au travail a un caractère universel, mais que la façon de l'interpréter doit être modulée en fonction des réalités de l'environnement. Et donc pour comprendre sa signification réelle, il faudrait se situer par rapport au contexte dans lequel évolue l'individu. De ce fait, tout milieu de travail est influencé par les normes, les règles, les habitudes qui gouvernent la société globale. Et chaque société a sa culture et ses valeurs propres, lesquelles façonnent le comportement de l'homme au travail. C'est pourquoi les modèles théoriques qui permettront d'opérationnaliser le concept de satisfaction ou Image de soi au travail n'auront de validité réelle que dans le cadre d'un espace donné, à partir duquel ils ont été élaborés.

Après avoir défini et délimiter les champs de cette étude, nous allons chercher à savoir s'il existerait un lien entre ces deux notions. Pour le vérifier, nous allons formuler une hypothèse de recherche qui sera décrite dans le chapitre qui suit.

Chapitre II Hypothèse de recherche

Les chapitres précédents font état des variables qui nous permettraient d'opérationnaliser l'Image de soi et la satisfaction professionnelle dans le contexte élargi du groupe d'appartenance et de référence. Ils nous ont également permis de définir les différents cadres conceptuels à l'intérieur desquels nous examinerons comment peuvent être liées les variables expliquant l'Image de soi et la satisfaction professionnelle par rapport au groupe d'appartenance et de référence. Ce chapitre décrit l'hypothèse qui guidera notre enquête. À ce propos, elle expliquera comment les variables retenues pour cette étude interagissent entre-elles. Le choix des indicateurs, servant à opérationnaliser les différentes notions, est fondé sur les prédictions des modèles théoriques envisagés dans cette recherche. Ainsi, l'angle d'approche de ce travail consistera à répondre à une question fondamentale : est ce que les personnes ayant une Image de soi positive sont aussi satisfaites et/ou motivée dans

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

leur travail ? Répondre à une telle question devrait permettre de savoir si satisfaire et/ou motiver les fonctionnaires par rapport aux différents éléments du travail et des comparaisons sociales effectuées au sein des différents groupes que constituent leur milieu du travail a une incidence positive ou négative sur leurs attitudes et leurs comportements dans le travail.

C'est dans cette perspective que nous examinerons l'hypothèse générale suivante :

il existe un lien entre l'Image de soi et la satisfaction professionnelle au sein des groupes d'appartenance . Pour vérifier l'existence de ce lien, nous étudierons les éléments constitutifs du concept de satisfaction professionnelle (la satisfaction basée sur les différents aspects de l'emploi et la satisfaction axée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus) qui pourraient influencer l'image de soi. De cette hypothèse principale résultent deux sous-hypothèses :

hypothèse1 : Image de soi liée à la satisfaction basée sur les différents aspects de l'emploi.

Hypothèse 2 : Image de soi liée à la satisfaction fondée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus.

Nous expliquerons tour à tour ces deux hypothèses ci-dessus.

II.1. Image de soi liée à la satisfaction basée sur les différents aspects de l'emploi

Pour Weiss & al. (1967), la satisfaction au travail peut être globale, c'est-à-dire qu'elle serait le résultat de la somme des sentiments de satisfaction de l'individu vis-à-vis de son image et des différents aspects de son emploi. En effet, selon Locke (1976) :

[…] un emploi n'est pas une entité mais une interconnexion de tâches, de rôles, de responsabilités, d'interactions, d'encouragements et de récompenses. Ainsi, une connaissance approfondie des attitudes au travail exige que l'emploi soit analysé en fonction des éléments qui le constituent » (p. 1301).

C'est pour toutes ces raisons que Scarpello & Campbell (*in* Roussel, 1996) (1983) estiment qu'il faut différencier la satisfaction globale dans l'emploi de la satisfaction par rapport aux différentes facettes du travail, car certaines échelles mesurant la satisfaction vis-à-vis de plusieurs aspects de l'emploi, comme le Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ de Weiss & al., 1967), négligeraient des déterminants essentiels de la satisfaction au travail. C'est pourquoi, il serait souhaitable d'agréger les énoncés du questionnaire de satisfaction basés sur les aspects de l'emploi à ceux de l'image soi pour mesurer la satisfaction globale au travail. Pour mesurer cette satisfaction globale au travail, nous devons tenir compte des paramètres déterminants comme les relations avec les collègues de travail, la reconnaissance de soi dans le travail, les avantages retirés du travail, etc. C'est précisément des avantages tirés du travail que pourrait découler le sentiment de justice ou d'injustice que perçoivent les individus. Cela les incite à comparer leur situation à celle d'autres personnes. D'où le phénomène de comparaison.

II.2. Image de soi liée à la satisfaction fondée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus

Ce concept de comparaison est emprunté à la théorie de la comparaison sociale de Festinger (1954-1971) selon qui : « *lorsque nous ne pouvons pas nous baser sur des critères*

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

objectifs, matériels ou non sociaux, nous avons recours à la comparaison avec autrui ». En d'autres termes, l'homme tend à évaluer ses aptitudes, à fonder ses opinions, en l'absence de critères objectifs, par rapport à celles d'autres personnes. Il s'agit du principe de l'équité externe. Ce modèle d'équité à été élaboré par Adams (1963-1965). Ce dernier explique la motivation au travail par la disposition de l'individu à comparer sa situation personnelle par rapport à celle d'autres personnes.Cette hypothèse est donc inspirée des travaux de Festinger sur la théorie de la comparaison sociale. Adams (1963) se réfère également à la théorie de la dissonance cognitive de Festinger (1957) dont l'hypothèse fondamentale est que « *l'existence d'une dissonance, étant source de malaise, entraine de la part de l'individu une activité qui vise à réduire cette dissonance*. »(Jodelet & al., 1970, p. 141).

En d'autres termes, dans son milieu de travail, l'individu compare ses ratios (= avantages retirés de son emploi sur contributions en faveur de l'organisation) à ceux d'autres personnes considérées comme points de repère. Lorsque ce dernier perçoit une égalité entre ses ratios, il éprouve un sentiment d'**équité**. Il perçoit alors que les avantages qu'il retire de son emploi (ex : une promotion), relativement à ses contributions (ex : efforts, compétences), sont proportionnels aux avantages et contributions des personnes avec lesquelles il se compare. En revanche, lorsqu'il perçoit des différences entre son ratio et ceux d'autres personnes qu'il considère comme points de repère, il éprouve un sentiment d'**iniquité**.

A la lumière de ce qui précède, nous pouvons déduire que ce dernier ne serait satisfait ou insatisfait que si toutes ces conditions sont réunies ou pas. La satisfaction qui découle de cette situation est donc liée à deux facteurs fondamentaux que sont les facteurs personnels et les facteurs environnementaux. Par facteurs personnels, nous entendons les caractéristiques réelles et perçues du fonctionnaire sur lui-même, c'est-à-dire, sa compétence, son expérience, sa formation, son effort, son âge, son ancienneté, son niveau d'étude ou instruction, sa fidélité à son ministère, par exemple, sa performance passée, sa performance actuelle et les perceptions qu'il a de ses contributions à son organisation. Cela sous-entend qu'une personne qui estime apporter des contributions (les compétences, l'expérience, la formation, l'effort, l'âge, l'ancienneté, le niveau d'étude ou instruction, la fidélité à une organisation, la performance passée, la performance actuelle) relativement importantes à son travail, par exemple, considérera qu'elle devrait recevoir des avantages relativement élevés. Par conséquent, si sa perception de ces avantages corresponde bien à ses attentes, son niveau de satisfaction sera à la mesure de l'écart existant entre ses deux perceptions : la performance passée et la performance actuelle.

En ce qui concerne les facteurs environnementaux, il s'agit ici des caractéristiques réelles et perçues du fonctionnaire de son emploi, c'est-à-dire, le niveau hiérarchique, les difficultés du travail, les heures effectuées, l'importance des responsabilités, la perception des avantages non-monétaires retirés par celui-ci de son travail (statut, sécurité de l'emploi), les salaires antérieurs, le montant réel du salaire reçu) et des comparaisons sociales effectuées par ce dernier. En d'autres termes, la perception des contributions et des avantages obtenus par d'autres personnes considérée comme point de repère, et la perception du salaire reçu par ces mêmes personnes. Cela signifie qu'une personne qui estime avoir un emploi très exigent (le niveau hiérarchique, la difficulté de l'emploi, les heures effectuées et l'importance des responsabilités), ou qui estime obtenir des récompenses non-monétaires trop faibles (le statut et la sécurité de l'emploi), ou qui estime encore avoir reçu des rémunérations passées assez élevées, considérera qu'elle devrait recevoir des avantages relativement élevés. Par conséquent, si sa perception de ces avantages corresponde bien à ses attentes, son niveau de satisfaction sera à la mesure de

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

l'écart existant entre ses deux perceptions. Les résultats de cette comparaison pourraient, de ce fait, permettre aux individus soit de maintenir leur Image de soi positive ; soit d'accéder à une Image de soi positive.Pour mieux comprendre cette conséquence, nous nous appuierons sur la théorie de l'identité sociale de Tajfel & Turner (1978).

Ces auteurs déduisent de leur théorie les principes théoriques suivants :

[…] les individus tentent de maintenir ou d'accéder à une identité sociale positive ; l'identité sociale positive est basée, pour une large part, sur les comparaisons favorables qui peuvent être faites entre le groupe d'appartenance et certains groupes pertinents. Le groupe d'appartenance doit être perçu comme positivement différencié ou distinct des groupes pertinents ; lorsque l'identité sociale est insatisfaisante, les individus tenteront de quitter leur groupe pour rejoindre un groupe plus positif, et/ou de rendre leur groupe plus positif.

Les propositions théoriques qui sous-tendent la notion de l'identité sociale peuvent être résumées comme suit :

[…] l'individu chercherait à préserver ou à accéder à une image positive de soi et c'est par la comparaison sociale entre groupe qui tend à la valorisation du groupe d'appartenance par rapport à d'autres groupes que l'individu atteindrait cette auto-évaluation.

Pour résumer ce qui précède, nous dirons que : l'Image de soi est liée aux différents niveaux de satisfaction. Ces différents niveaux reposent, d'une part, sur les différents aspects de l'emploi. D'autre part, ils sont issus de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus. En d'autres termes, l'Image de soi dépend des différents niveaux de satisfaction des individus selon leur appartenance à un groupe donné, notamment le genre, l'âge, la situation matrimoniale, le nombre d'enfants, le niveau d'études, l'ancienneté, les différentes directions et le grade.

Après la présentation de nos hypothèses, nous présenterons dans les pages qui vont suivre les méthodes qui nous ont permis de mesurer l'existence de ce lien.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Deuxième partie : cadre méthodologique de recherche

Chapitre I Présentation générale de la fonction publique et du ministère du travail, de l'emploi et de la prévoyance sociale Population d'enquête

Avant de parler du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale à proprement dit, nous allons d'abord faire une brève présentation de la fonction publique gabonaise. La présentation de ce secteur est importante ici, car il nous permettra de comprendre le niveau de satisfaction de nos sujets. Son mode d'organisation est assez proche de celui de la fonction publique Française.

I.1. Présentation générale de la Fonction publique, les Agents publics, les Agents contractuels et les Collectivités locales

I.1.1. Fonction publique

Selon la loi n° 18/ 93 du 13 septembre 1993, portant statut général de la fonction publique, la fonction publique est constituée par l'ensemble des charges assurées par les agents des corps administratifs, militaires et judiciaires de l'Etat, des collectivités locales et des établissements publics qui sont soumis à des services publics.

I.1.2. Agent public

Selon la loi n° 18/ 93 du 13 septembre 1993, portant statut général de la fonction publique, par agent public, il faut entendre, à l'exception des personnes composant la main-d'œuvre non permanente, toutes les personnes ci-après :

- Les fonctionnaires ;
- Les magistrats ;
- Les personnels des greffes et parquets ;
- Les agents contractuels de l'Etat ;
- Les militaires ;
- Les personnels de la sécurité pénitentiaires ;
- Les agents de collectivités locales ;
- Les personnes des établissements publics.

I.1.2.1. Fonctionnaire

Selon la loi n° 8/91 du 26 septembre 1991, portant statut général des fonctionnaires, est fonctionnaire, toute personne qui, intégrée dans un corps de la hiérarchie administrative et

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

nommée dans un emploi permanent, concoure au fonctionnement d'un service public de l'Etat.

I.1.2.2. Corps

Selon la loi n° 8/91 du 26 septembre 1991, portant statut général des fonctionnaires, les fonctionnaires ayant vocation aux mêmes emplois, portant la même dénomination appartenant à la même hiérarchie d'une même spécialité et d'un même secteur d'activité, et soumis au même statut particulier, constituent un corps.

Un corps de fonctionnaires peut comporter plusieurs grades, le grade étant subdivisé en un certain nombre de classes et chaque classe comprenant elle-même un certain nombre d'échelons.

Les corps sont regroupés par spécialités, elles-mêmes regroupées par secteur d'activité. Les corps de fonctionnaires sont classés et répartis suivant leur niveau de recrutement en trois catégories désignées dans l'ordre hiérarchique décroissant par les lettres A, B, C.

Les catégories A et B sont divisées en une hiérarchie supérieure « 1 » et une hiérarchie inférieure « 2 » ; la catégorie C comporte une hiérarchie unique.

Le niveau de recrutement est le suivant :

A1 : titres ou diplômes de l'enseignement supérieur sanctionnant un cycle minimum de quatre années d'études universitaires et assortis d'un diplôme de spécialisation ouvrant accès à un corps de fonctionnaires dans les conditions fixées par les statuts particuliers ;

A2 : titres ou diplômes de l'enseignement supérieur sanctionnant un cycle minimum de deux années d'études universitaires et assortis d'un diplôme de spécialisation ouvrant accès à un corps de fonctionnaires dans les conditions fixées par les statuts particuliers ;

B1 : baccalauréat de l'enseignement secondaire, capacité en droit, titre ou diplôme équivalent assorti d'un diplôme de spécialisation dans les conditions fixées par les statuts particuliers ;

B2 : brevet d'études du premier cycle (B.E.P.C), titre ou diplôme équivalent assorti d'un diplôme de spécialisation dans les conditions fixées par les statuts particuliers ;

C : certificat d'études primaire élémentaires (C.E.P.E) ou diplôme équivalent dans les conditions fixées par les statuts particuliers.

I.1.3. Agent contractuel de l'Etat

Selon la loi n° 3/88 du 31 juillet 1980, fixant les conditions générales d'emploi des agents contractuels de l'Etat, on entend par agent contractuel toute personne ayant signé un contrat d'engagement avec l'Etat ou ayant accepté tacitement un engagement résultant d'une décision du président de la République.

Les agents contractuels de l'Etat sont engagés individuellement à titre essentiellement précaire et révocable. Ils ne peuvent en aucun cas revendiquer la qualité de fonctionnaire.

Les agents contractuels de l'Etat occupent des emplois répartis suivant le niveau de qualification professionnelle en six catégories distinctes dans l'ordre hiérarchique décroissant : première, deuxième, troisième, quatrième, cinquième et sixième catégories. Chacune des six catégories comprend seize échelons. La durée de séjour dans chaque échelon est de deux ans.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Le niveau de qualification correspondant à chaque catégorie est le suivant :

Première catégorie : titre et diplômes de l'enseignement supérieur sanctionnant au minimum quatre années scolaires d'études dans un cycle déterminé et assortis du baccalauréat de l'enseignement secondaire ou d'un diplôme équivalent ;

Deuxième catégorie : titre et diplômes de l'enseignement supérieur sanctionnant deux ou trois années scolaires d'études dans un cycle déterminé et assortis du baccalauréat de l'enseignement secondaire ou d'un diplôme équivalent ;

Troisième catégorie : diplôme professionnel de fin de second cycle de l'enseignement secondaire technique correspondant à l'emploi à pourvoir ; baccalauréat ou diplôme équivalent assorti d'un diplôme de formation professionnelle correspondant à l'emploi à pourvoir ;

Quatrième catégorie : C.A.P ou diplôme équivalent correspondant à l'emploi à pourvoir ; BEPC ou diplôme équivalent, assorti d'un diplôme de formation professionnelle correspondant à l'emploi à pourvoir ;

Cinquième catégorie : formation spéciale justifiée par la possession d'un titre professionnel délivré par un centre de formation reconnu par l'Etat ; C.E.P.E ou diplôme équivalent, assorti d'un diplôme de formation professionnelle correspondant à l'emploi à pourvoir ;

Sixième catégorie : aucune condition de titre de diplôme, ni de qualification professionnelle.

I.1.4. Collectivités locales

Une collectivité locale peut être définie comme une réalité administrative qui assure par ses organes et sous sa propre responsabilité l'essentiel des services administratifs qu'exige la vie en communauté (Etat civil, police administrative…), aussi contribue-elle au même titre que les services déconcentrés, à rapprocher l'Administration aux administrés.

Mais elle est également une réalité économique qui doit compléter l'action de l'Etat par son apport dans la satisfaction des besoins des populations au niveau local.

Cette définition notamment dans son deuxième volet permet de considérer la collectivité locale comme un agent économique et portant un outil de développement économique et social par la création d'emplois, l'amélioration des conditions de vie de ses citoyens ainsi que par la réalisation d'œuvres sociales telles que les écoles, les hôpitaux, les routes, etc.

Tout employé de la Fonction Publique bénéficie du statut de fonctionnaire, caractérisé, entre autres par la garantie de l'emploi. De plus, le secteur public gabonais offre de réelles perspectives de carrière, contrairement au secteur privé. A cela s'ajoute des avantages et primes, conformément à l'Article 79 du décret n°1/2005 du 4 février 2005 portant sur le statut général de la fonction publique. Ces primes s'ajoutent aux salaires de base et sont attachées à l'emploi occupé. Il s'agit de :

- la prime de responsabilité, destinée à rétribuer les responsabilités attachées à certaines fonctions d'encadrement ;
- la prime de rendement, attachée à la manière de servir et à la productivité de l'agent ou du service ;
- la prime de risque ou contrepartie de certaines conditions de travail dangereuses ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- la prime de fonction destinée à valoriser certains emplois en raison de leur importance, de leurs difficultés ou de leur localisation. Cette prime est exclusive de la prime de responsabilité.

Toutefois, d'après l'article 80 de la même loi, le total des primes dont peut bénéficier un agent ne peut excéder le tiers de son salaire de base. En plus de ces primes, nous avons d'autres avantages, et des récompenses pour services rendus. En effet, des avantages en nature peuvent être accordés à l'agent public en fonction de l'emploi qu'il occupe (Art. 83 de la même loi). Des textes réglementaires fixent la liste des emplois ouvrant droit à ces avantages et en déterminent les conditions d'octroi et d'utilisation. Dans les conditions fixées par les textes en vigueur (Art. 84), l'agent public a droit à des prestations familiales et sociales et à des congés payés. Les frais funéraires de ce dernier, de son ou ses conjoints, des enfants mineurs à charge décédés, sont également pris en charge par l'Etat, la collectivité locale ou l'organisme public personnalisé concerné. Il en est de même pour les frais de transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation. Il existe aussi des récompenses pour le dévouement, la probité, la disponibilité, la loyauté, et les résultats professionnels obtenus dans des circonstances normales ou exceptionnelles par l'agent. Et en cas de cessation définitive d'activités, à l'exception de la révocation ou du licenciement, tout agent a droit à une indemnité liée aux services rendus.

C'est pour toutes ces raisons que la fonction publique gabonaise constitue un attrait pour de nombreuses personnes. Ces dernières espèrent ainsi y faire de brillantes carrières et vivre convenablement, voire confortablement. On peut penser que c'est à cela qu'aspirent plus spécifiquement les fonctionnaires du Ministère du Travail en intégrant la fonction publique.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI
ET DE LA PREVOYANCE SOCIALE

SECRETARIAT GENERAL

REPUBLIQUE GABONAISE
Union – Travail - Justice

I.2. Présentation générale, organisation du Ministère, attributions, domaines d'activités et partenaires sociaux

I.2.1. Présentation générale

D'abord Agence Nationale de Formation et de Perfectionnement Professionnel (ANFPP) en 1973, puis Ministère de la Formation Professionnelle et de la Promotion de l'Artisanat (MFPPA) en 1980, ensuite Ministère du Travail et de l'Emploi (MTE) en 1984 et Ministère des Ressources Humaines (MRH) en 1985, le Ministère du Travail et de l'Emploi est devenu Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale depuis 2007. Les missions actuelles du ministère sont définies par trois textes portant organisation et attributions de trois anciens départements ministériels dont les textes sont cités ci-dessous :

- Décret n° 00221/PR/MTE du 06 Février 1984 portant attributions et organisation du Ministère du Travail et de l'Emploi ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Décret n° 001189/PR/MRH du 19 Juillet 1985 fixant les attributions et l'organisation du Ministère des Ressources Humaines ;
- Décret n° 1113/PR/MSSBE du 09 Août 1982 fixant les attributions et l'organisation du Ministère de la Sécurité Sociale et du Bien-être.

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale est situé à l'immeuble Alu SUISSE entre le palais de Justice et l'Etat Major des Armées Gabonaises sur la voie express au quartier Charbonnage.

I.2.2. Organisation du Ministère

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale est placé sous l'autorité d'un Ministre. Il comprend : le cabinet du Ministre, l'administration centrale et les services extérieurs.

I.2.2.1. Cabinet du Ministre

Outre le Directeur de cabinet, la secrétaire particulière, les conseillers et chargés d'Etudes, le cabinet du ministre comprend :

- Le Secrétariat Général ;
- Le Secrétaire (s) Général (aux) Adjoint (s) ;
- Le Directeur Central des Personnels ;
- L'Inspecteur Général des services ;
- L'Inspecteur Général Adjoint des services ;

I.2.2.2. Administration Centrale

L'Administration centrale du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale comprend :

- La Direction Générale du travail, de la Main-d'oeuvre et de l'Emploi ;
- La Direction Générale des Ressources Humaines ;
- L'Inspection Générale de l'hygiène et de la Médecine du Travail ;
- La Direction Générale de la Prévoyance Sociale.

I.2.2.2.1. Direction Générale du Travail, de la Main-d'œuvre et de l'Emploi

Cette direction est placée sous l'autorité d'un Directeur Général, assisté d'un Directeur Général Adjoint, tous deux nommés parmi les Inspecteurs Principaux du travail par décret pris en conseils des Ministres sur proposition du Ministre du Travail.

Le Directeur Général dirige, coordonne et contrôle l'activité de l'ensemble des services et organismes relevant de sa compétence. Il suit l'autorité du Ministre, l'instruction des affaires qui lui sont confiées.

La Direction Générale du Travail, de la Main-d'œuvre et de l'Emploi (Voir l'organisation et rôles de ces différentes directions à l'annexe I) comprend :

- La Direction du Travail et de la Règlementation ;
- La Direction de la Main-d'œuvre et de l'Emploi ;
- La Direction des Relations Internationales ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- La Direction des Etudes et de la Documentation ;
- L'Inspection spéciale du Travail chargée des Ports et Rades ;
- L'Inspection spéciale du Travail chargée du Transgabonais ;
- Le Service du Personnels, du Matériel et de l'Equipement ;
- Les Directions Provinciales et services Départementaux du Travail.

I.2.2.2.2. Direction Générale des Ressources Humaines

Placée sous l'autorité d'un Directeur Général, la Direction Générale des Ressources Humaines, comme son nom l'indique, est chargée des questions relatives à la gestion des ressources humaines dans le pays.

C'est une direction qui comprend quatre (4) directions techniques, douze (12) services et quatre chargés d'études (*cf.* l'annexe I pour les différentes missions attribuées à cette direction).

Il s'agit de :

La Direction de la Planification des Ressources Humaines

C'est un outil d'études et de connaissance ; elle comprend :

- Le service de la planification ;
- Le service des synthèses et traitement des données ;
- Le service des Liaisons avec le Secteur informel.

La Direction du Développement et des Programmes

C'est un outil de réalisation et d'exécution qui est composé du:

- service des liaisons avec le secteur public ;
- service des liaisons avec les secteurs privés et parapublics ;
- service des projets.

La Direction de la Promotion des Ressources Humaines

C'est un outil de promotion et de sensibilisation qui se divise du :

- service d'orientation et de réorientation socioprofessionnelle ;
- service de la communication et de l'information ;
- Des services provinciaux.

La Direction Administrative et financière

C'est un outil normatif. Elle comprend :

- Le service administratif et financier ;
- Le service de la documentation ;
- Le service du courrier.

En outre, selon l'article 8 du décret 1189/PR/MRH du 19 juillet 1985 fixant les attributions et l'organisation du Ministère des Ressources Humaines, le Directeur Général dispose de c hargés d' é tudes. Ils sont quatre provisoirement, car leur nombre n'est pas limité.

I.2.2.2.3. Inspection Générale de l'Hygiène et de la Médecine du Travail

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Elle est dirigée par un Inspecteur Général qui a rang et prérogatives de Directeur Général d'Administration Centrale. Le DGAC est assisté d'un inspecteur Général Adjoint, tous nommés parmi les médecins Inspecteurs du Travail.

Elle est composée de quatre grands services (Voir les rôles des différents services en annexe I) à savoir :

- Le service de l'hygiène et de la Sécurité du Travail ;
- Le service de la Médecine du Travail ;
- Le service de la Documentation ;
- Le service du Personnel, du Matériel et de l'Equipement.

Elle travaille en étroite collaboration avec les autres services médicaux. Cette direction est chargée de :

- contrôler le fonctionnement des services médicaux du Travail ;
- missions et enquêtes en matière d'hygiène, de sécurité et de médecine du Travail effectuées selon un programme établi au niveau de l'Inspection Général ou sur instruction du Ministre ;
- la liaison entre le Ministère du Travail et le Ministère de la Santé Publique pour toutes les questions sanitaires du monde du Travail ayant une incidence sur l'état sanitaire général de la population ;
- la liaison entre le Ministère du Travail et le Ministère chargé de la Sécurité Sociale ainsi qu'avec le Ministère chargé de l'Environnement ;
- l'élaboration des textes législatifs et réglementaires en matière d'hygiène, de Sécurité et de Médecine du Travail en collaboration avec les administrations publiques intéressées et les spécialistes des questions de sécurité.

I.2.2.2.4. Direction Générale de la Prévoyance Sociale

Autrefois, Ministère de la Sécurité Sociale et du Bien Etre par les décrets n°213/PR et 214/PR du 08 mars 1982 fixant son organisation, ce ministère est aujourd'hui une simple direction générale rattachée au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale sous l'appellation de Direction Générale de la Prévoyance Sociale par le décret n°00001304/PR du 28 décembre 2007 fixant la composition du Gouvernement de la République. Cette direction est placée sous l'autorité d'un directeur général qui peut être assisté d'un directeur général adjoint.

Le Directeur général a pour mission de :

- Diriger, de coordonner et contrôler l'activité de l'ensemble des services et organismes relevant de sa compétence ;
- D'assister le ministre dans l'exercice de la tutelle des organismes gestionnaires des régimes de sécurité et de garantie sociale ;
- Proposer et coordonner l'élaboration des mesures d'ordre législatif ou réglementaire visant à améliorer la protection sociale ;
- Proposer des mesures de coordination entre les prestations sociales légales et l'action sanitaire et sociale ;
- Représenter le ministre chargé de la sécurité sociale au sein du comité technique prévu à l'article 21 du code de la sécurité sociale ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Assurer le suivi des relations internationales dudit département ;
- L'élaboration du budget de la direction générale de la sécurité sociale, de son exécution et de la gestion administrative de son personnel ;
- De suivre l'instruction des affaires qui lui sont confiées.

La Direction Générale de la Prévoyance Sociale (Voir les missions de ces différentes directions en annexe I) comprend :

- La direction de la sécurité sociale des travailleurs du secteur privé ;
- La direction de la garantie sociale ;
- La direction de la prévention et de la réadaptation.

I.2.3. Attributions

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale est chargé :

- De concevoir et de contrôler la politique du Gouvernement en matière de :
  - De travail et de main-d'œuvre ;
  - De sécurité et de santé au travail pour toutes les questions concernant la santé publique et ayant une incidence sur le monde du travail ;
  - D'emploi, d'orientation, de planification et de mise en valeur des ressources humaines ;
  - De formation professionnelle, de stages en entreprises, d'entreprenariat et d'apprentissage dans le cadre des missions de l'Office National de l'Emploi (ONE) et du Fonds d'Aide à l'Insertion et à la Réinsertion Professionnelle (FIR) ;
  - De lutte contre les pires formes de travail des enfants ;
  - De sécurité sociale.
- D'élaborer et d'assurer l'exécution des lois et règlements en matière de travail, d'emploi, de sécurité et de santé au travail, des ressources humaines ainsi que de sécurité sociale ;
- De traiter en liaison avec les autres départements intéressés à toutes les questions relatives à la sécurité sociale ;
- De traiter toutes les questions intéressant l'Organisation Internationale du travail et autres organisations régionales ou sous-régionales traitant des problèmes du travail et d'autres questions y relatives ainsi que des traités de coopération bilatérales sur des interrogations de même genre.

I.2.4. Domaines d'activités

En référence aux trois textes et à la convention internationale du travail n° 150 sur « l'administration du travail » ratifiée par le Gabon en 1979, les attributions du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale portent sur quatre principaux domaines d'activités :

I.2.4.1. Normes du travail

Ces normes de travail concernent les conditions de travail, les salaires, les conditions d'emploi, la sécurité et la santé au travail, le milieu de travail, la sécurité sociale et

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

l'inspection du travail. Ce domaine d'activité est partagé entre la Direction Générale du Travail et de la Main-d'oeuvre et l'Inspection Générale de l'Hygiène et de la Médecine du Travail ;

I.2.4.2. Emploi

Il s'agit ici de la politique nationale de l'emploi, du régime d'assurance chômage, de l'orientation professionnelle, des programmes de formation professionnelle, et du service de l'emploi. C'est un domaine d'activité qui est reparti entre la Direction Générale du Travail et de la Main-d'oeuvre, la Direction Générale des Ressources Humaines, l'Office National de l'Emploi (ONE) et l'Agence Nationale de Formation et de Perfectionnement Professionnel (ANFPP) :

- ***Relations professionnelles*** (représentation des employeurs, représentation des salariés, négociation collective, règlement des conflits collectifs) : c'est un domaine d'activité réservé à la Direction Générale du Travail et de la Main-d'œuvre ;
- ***Recherche en matière de travail*** (collecte de l'information, études, analyses prévisionnelles, diffusion de l'information) : domaine d'activité réservé à la Direction Générale des Ressources Humaines.

Seul un domaine d'activités est développé ici. Il s'agit du rôle du Ministère en matière d'emploi.L'emploi régit les questions concernant la gestion des allocations de chômage, la prospection et le placement, la formation et l'orientation professionnelle, l'information sur le marché de l'emploi, l'encouragement à la mobilité géographique et professionnelle, le conseil aux entreprises, les actions de reconversion professionnelle, la gestion des programmes spéciaux de maintien ou de création de l'emploi, la promotion de l'emploi indépendant, la gestion des mouvements migratoires, ainsi que l'application de diverses mesures actives en faveur des jeunes ou des catégories particulières de travailleurs.

le domaine de l'emploi est donc très vaste. En effet, toute intervention de l'Etat dans l'un ou l'autre de ses domaines d'action traditionnels a une incidence quantitative et/ou qualitative sur l'emploi. Sans même évoquer les politiques de régulation macro-économiques dont l'effet sur le niveau global de l'emploi est décisif, la politique industrielle (à travers, par exemple, les interventions requises pour soutenir un secteur menacé), la politique d'aménagement du territoire (il s'agit des primes tendant à favoriser la décentralisation), la politique suivie en matière de relations du travail (politique salariale ou politique d'autorisation des licenciements), la politique sociale, à proprement dite (actions sur les retraites, interventions en faveur de catégories particulières, comme les travailleurs handicapés, les femmes, les jeunes), les politiques technologiques, le secteur informel, les petites entreprises, la coopération économique internationale ou les migrations internationales ont toutes, à leur manière, des conséquences sur le phénomène de l'emploi.

Une action concertée dans tous ces domaines dépasse la compétence du seul ministère de l'emploi et requiert la coopération de diverses institutions et administrations. Ainsi, la conception et leur élaboration des mesures en faveur de l'emploi exigent que le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale soit bien outillé afin de faire peser son point de vue dans l'adoption par le gouvernement des mesures globales de politique économique. Trois raisons expliquent cela :

- c'est le ministère qui doit rassembler, évaluer et diffuser (seul ou en collaboration avec d'autres partenaires sociaux) les informations relatives au marché de l'emploi ;
- c'est également ce département ministériel qui doit mettre à la disposition d'organismes d'orientation professionnelle et des personnes à la recherche d'un

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

emploi, des informations sur le marché de l'emploi présentées sous une forme adéquate ;

- et c'est à lui, enfin, que revient la mission de faire des études analytiques du volume et de la répartition actuels et futurs de l'emploi, du chômage et du sous-emploi.

la réalisation d'études globales et suffisamment détaillées sur la situation de l'emploi permettrait au gouvernement de disposer des données très utiles pour une programmation générale de l'emploi. De telles informations sont indispensables à l'élaboration d'une politique d'emploi.

C'est dans cette perspective que le ministère du travail, de l'emploi et de la Prévoyance Sociale devrait jouer un rôle de premier plan. D'abord, en tant qu'interlocuteur privilégié des partenaires sociaux, il est le mieux informé des faits nouveaux et des besoins qui surgissent dans le domaine de l'emploi. Ainsi, il est à même d'engager des négociations avec les employeurs en vue d'aboutir à des accords multiformes tendant à l'objectif de création d'emploi. ensuite, conscient des répercussions de ces besoins et faits nouveaux sur le corps social, ce Ministère joue un rôle en matière de collecte, de traitement et d'analyse des statistiques du travail et des informations de caractère non statistique sur le travail.

I.2.5. Partenaires sociaux

Il existe un certain nombre d'organismes personnalisés et sous tutelle qui concourent également à l'accomplissement des missions du département. IL s'agit de :

I.2.5.1. Office National de l'Emploi (ONE) et Fonds d'Aide à l'Insertion et à la Réinsertion Professionnelle (FIR)

Ces deux organismes sont créés respectivement par les ordonnances n° 008/PR et n° 009/ PR du 1er octobre 1993 sont chargés :

- D'assister les personnes à la recherche d'un emploi ou d'une formation pouvant faciliter leur insertion ;
- D'assister les employeurs pour l'embauche et le reclassement (interne et externe) de leur personnel ;
- De mettre en œuvre les dispositions spécifiques arrêtées par le gouvernement en faveur de l'emploi ;
- De contribuer à la lutte contre le chômage par la mise en place de stages spécifiques de formation ;
- De perfectionnement ou reconvertir les membres.

I.2.5.2. Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)

Cette structure a été instituée par la loi n° 6/75 du 25 novembre 1975 portant Code de Sécurité est chargée de gérer le régime de sécurité sociale des travailleurs salariés dans les branches suivantes :

- Prestations familiales et de maternité ;
- Risques professionnels (accidents du travail et maladies professionnelles) ;
- Pensions et allocations vieillesses, pension d'invalidité, pensions et allocations de survivants ;
- Prestations de santé.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

I.2.5.3. Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS)

Cette institution a été créée par l'ordonnance 0022/PR/2007 du 21 août 2007 instituant un régime obligatoire d'assurance maladie et de garantie sociale en République Gabonaise chargée d'assurer la gestion des trois fonds suivants :

- Fonds d'assurance Maladie des agents publics de l'Etat ;
- Fonds d'assurance Maladie des travailleurs salariés du secteur privé et parapublic, des travailleurs indépendants, des professions artisanales, commerciales et libérales ;
- Fonds de Garantie sociale des Gabonais économiquement faibles, des étudiants, des élèves, des réfugiés et des assurés volontaires.

I.3. Population d'enquête

La définition de notre population d'enquête fait référence à celle de MUCHIELLI (1978) qui stipule que : « *la population d'enquête renvoie à l'ensemble humain caractérisé dont on cherche à connaître les opinions, les besoins, les réactions, etc.* » (p.24). C'est dans cette perspective que R. QUIVY & al. (1984) affirment que les informations utiles ne peuvent souvent être obtenues qu'auprès des éléments qui constituent un ensemble. Pour connaître le mode de fonctionnement d'une organisation, selon eux, il faudra, le plus souvent, interroger ceux qui en font partie, même si l'objet d'étude porte sur l'organisation elle-même et non sur son personnel. Ainsi, « la totalité de ces éléments, ou des « unités » constitutives de l'ensemble considéré sera appelée « population ». Ce terme pouvant désigner aussi bien un ensemble de personnes, d'organisations ou d'objets de quelques natures que ce soit » (p.150).

La population sur laquelle porte notre enquête concerne tous les fonctionnaires du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale de Libreville au Gabon. C'est un ministère qui est composé de trois cent trente six (336) agents dont cent six (106) sont titulaires d'une fonction et deux cent trente (230) non titulaires. Ce département ministériel emploie des agents issus de toutes les catégories socioprofessionnelles (comme corps, nous avons par exemple, les secrétaires de direction, les conseillers économiques et financiers, les conseillers pédagogiques, les forces de sécurité, les chauffeurs, les inspecteurs principaux du travail, les conseillers d'administration sociale, des policiers, des administrateurs civils, des documentalistes, des médecins du travail, des ingénieurs des techniques informatiques, des attachés d'administration, des enseignants, des journalistes, des conservateurs, des contrôleurs principaux du travail, des standardistes dactylographes, des agents techniques électriciens, etc. et de statuts différents (deux cent soixante dix (270) fonctionnaires et soixante six (66) contractuels. Il s'agit là d'une population hétéroclite qui nous paraît bien indiquée pour les besoins de notre étude.

I.3.1. Contextualisation de l'échantillon d'enquête

La population étant délimitée, il n'est pas pour autant toujours possible, ni d'ailleurs utile, de rassembler des informations sur chacune des unités qui composent une organisation. A cet effet, on a recours souvent aux techniques d'échantillonnage pouvant être utilisée dans les buts les plus variés.

Toutefois, et en dépit de leurs nombreux avantages, les techniques d'échantillonnage sont loin de constituer une panacée en recherche sociale car, lorsqu'il a circonscrit son champ d'analyse, trois possibilités s'offre au chercheur. Il peut :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- soit recueillir des données et faire finalement porter ses analyses sur la totalité de la population couverte par ce champ ;
- soit se limiter à un échantillon représentatif de cette population ;
- soit n'étudier que certaines composantes très typiques, bien que strictement non représentatives, de cette population.

Le choix est, en fait, assez théorique car, le plus souvent, l'une des solutions s'impose naturellement, compte tenu des objectifs de la recherche. Nous avons opté, quant à nous, pour le premier choix, c'est-à-dire étudier la totalité de notre population. Ce genre de formule s'impose souvent dans deux cas qui se situent aux antipodes l'un de l'autre :

- soit lorsque le chercheur, analysant des phénomènes macro-sociaux et étudiant la population en tant que telle, n'a dès lors pas besoin d'informations précises sur le comportement des unités qui la composent, mais uniquement des données globales disponibles dans les statistiques ;
- soit lorsque la population considérée est très réduite et peut être étudiée entièrement en elle-même.

À cause de la faiblesse de notre population d'enquête, le deuxième cas sied le mieux à notre démarche. De ce fait, aucune technique d'échantillonnage ne sera utilisée dans cette recherche. C'est pour ces raisons que nous avions décidé de recourir à la technique de détermination de l'échantillon dit le « ***panel*** » qui consiste à fixer un échantillon au départ. Echantillon qui servira pour toute l'enquête. En effet, les fonctionnaires du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale sont répartis à travers les 9 provinces que constitue le Gabon. Nous n'avons, malheureusement pas pu avoir l'effectif exacte de ceux qui sont à l'intérieur du pays. Par faute de moyens financier et de temps pour le déplacement à travers le Gabon, nous avons décidé de n'interroger que les fonctionnaires du ministère qui sont dans la capitale, c'est-à-dire uniquement ceux qui sont sur Libreville (les 336 agents). C'est en partie pourquoi, tous les fonctionnaires n'ont pas été interrogés.

L'autre raison est que certains fonctionnaires sont en stages ou étaient tout simplement absents, parce que l'administration des questionnaires s'est faite, d'une part, pendant une période très perturbée par les mouvements de grève (Direction Générale du Travail et de la Main-d'œuvre ; Direction Générale de l'Inspection générale de la Médecine, de l'Hygiène et de la Médecine du Travail). D'autre part, à cause des travaux de restructuration de certaines directions comme la Direction Générale de la Prévoyance Sociale et quelques bureaux de la Direction Générale des Ressources Humaines. C'est ainsi que nous n'avons pu interroger que Cent cinquante (150) personnes.

I.3.2. Caractérisation de l'échantillon d'enquête

Les caractéristiques des sujets nous renvoient à l'âge, au genre, à la situation matrimoniale, au nombre d'enfants, au niveau d'étude, à la fonction, à l'ancienneté et au grade (catégorie hiérarchique). En effet, nous avons travaillé avec un échantillon mixte (hommes/femmes) appartenant à des catégories socioprofessionnelles différentes répartis comme suit : nous avons d'une part les cadres et d'autre part les agents d'exécution. La catégorie de cadres est composée de dirigeants que sont les différents directeurs généraux, des différents directeurs techniques, des différents chefs de service et des différents chargés de missions. Tous sont en catégorie A subdivisée en A1 et en A2.

Tandis que la catégorie des agents d'exécution concerne ceux qui obéissent aux ordres. Il s'agit des secrétaires de direction, des chauffeurs, des standardistes-dactylographes,

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

des contrôleurs du travail, des agents techniques électriciens, des agents techniques d'informatique, des commis d'administration, des agents chargés des infrastructures et des équipements, des agents des différentes administrations générales, des instructeurs de communication sociale, des assistants de communication sociale, des agents techniques d'action sociale, etc. Ces derniers sont classés dans les catégories B (B1; B2) et C.

À l'instar de ce qui a été dit dans la partie précédente, ces agents (cadres et agents d'exécution) n'ont pas le même statut. Certains sont fonctionnaires selon la loi n° 8/91 du 26 septembre 1991, portant statut général des fonctionnaires. Alors que les autres sont considérés comme contractuels selon la loi n° 3/88 du 31 juillet 1980, fixant les conditions générales d'emploi des agents contractuels de l'Etat.

Nous avons également retenu le niveau d'études comme caractéristique des sujets. Nous nous sommes, à cet effet, référés aux informations qui figuraient sur le tableau de bord du personnel le plus récent qui nous a été donné par le Directeur du personnel. Les niveaux vont du CEP au doctorat au. Toutefois, les sujets de cette recherche ne sont concernés que par les catégories A (A1 et A2) et B (B1 et B2) correspondant au niveau d'études inférieur ou égal et supérieur au BAC.

I.3.3. Répartition des sujets en fonction des caractéristiques retenues

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau croisé directions _ genre

			Genre		
			femme	homme	Total
Directions	DGRH	Effectif	1	10	11
		% du total	1,6%	15,9%	17,5%
	DGTMO	Effectif	7	7	14
		% du total	11,1%	11,1%	22,2%
	SG	Effectif	7	6	13
		% du total	11,1%	9,5%	20,6%
	DGPS	Effectif	3	7	10
		% du total	4,8%	11,1%	15,9%
	DGIGMT	Effectif	8	7	15
		% du total	12,7%	11,1%	23,8%
	Total	Effectif	26	37	63
		% du total	41,3%	58,7%	100,0%

Tableau 3: Répartition des sujets en fonction du genre dans les différentes directions

Ce tableau montre que les hommes sont, dans l'ensemble, majoritaires ; ils représentent 58,7% des sujets interrogés .Alors que les femmes constituent 41,3%. Cette supériorité de l'effectif masculin se reflète également au sein de certaines directions :

- à la Direction Générale des Ressources Humaine (DGRH), la prépondérance des hommes est plus qu'évidente, car elle représente 15,9% de l'effectif total contre 1,6% pour les femmes.
- Au sein de la Direction Générale de la Prévoyance Sociale (DGPS), le nombre d'hommes est plus élevé que celui des femmes : leur pourcentage est de 11,1% contre 4,8% pour les femmes (soit 15,9% de l'effectif total).

Nous observons aussi une supériorité de l'effectif féminin au sein des directions suivantes :

- au Secrétariat Général (SG), les femmes sont plus nombreuses que les hommes ; elles représentent 11,1% contre 9,5% pour les hommes ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- A la Direction Générale de l'Inspection Générale de Hygiène et de la Médecine du Travail (DGIGMT), les femmes constituent 12,7% contre 11,1% pour les hommes.

La Direction Générale du Travail, de la Main-d'œuvre et de l'Emploi (DGTMO) est la seule direction dont les effectifs sont identiques pour les deux genres (11,1% de femmes et 11,1% d'hommes).

Tableau croisé genre _ âge

			Age						
			moins de 30 ans	31 à 35 ans	36 à 40 ans	41 à 45 ans	46 à 50 ans	plus de 51 ans	Total
Sexe	femme	Effectif	3	7	3	9	3	1	26
		% du total	4,8%	11,1%	4,8%	14,3%	4,8%	1,6%	41,3%
	homme	Effectif	1	8	13	7	3	5	37
		% du total	1,6%	12,7%	20,6%	11,1%	4,8%	7,9%	58,7%
	Total	Effectif	4	15	16	16	6	6	63
		% du total	6,3%	23,8%	25,4%	25,4%	9,5%	9,5%	100,0%

Tableau 4: Répartition des sujets en fonction du genre et de l'âge

Ce tableau met en évidence les caractéristiques genre et âge. Nous avons, pour cela, procédé à une classification de tranche d'âges allant de moins de 30 ans à 51 ans et plus. De ce tableau, il ressort que les femmes sont moins nombreuses que les hommes, car elles représentent environ 41,3%, soit moins de la moitié de l'effectif global et se répartissent en grand nombre autour de la tranche d'âge de 41 à 45 ans (soit 14,3%) et de 31 à 35 ans soit 11,1%. Tandis que plus de 58% des hommes se répartissent, quant à eux, majoritairement autour de 36 à 40 ans (20,6%), de 31 à 35 ans (12,7%) et de 41 à 45 ans (11,1%). Ce tableau nous permet également de voir que les tranches d'âge les plus représentées sont celles de 36-40 ans et de 41-45 ans soit 25,4% pour chacune. Et notre échantillon est majoritairement masculine.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau croisé genre _ situation matrimoniale

			Situation matrimoniale			
			couple	célibataire	divorcé, séparé, veuf	Total
Sexe	femme	Effectif	11	13	2	26
		% du total	17,5%	20,6%	3,2%	41,3%
	homme	Effectif	17	19	1	37
		% du total	27,0%	30,2%	1,6%	58,7%
	Total	Effectif	28	32	3	63
		% du total	44,4%	50,8%	4,8%	100,0%

Tableau 5: Répartition des sujets en fonction du genre et de la situation matrimoniale

On remarque à la lecture de ce tableau que les célibataires (50,8%) sont plus représentés dans cette population, car ils en constituent la moitié. Et ce sont les hommes qui sont majoritaires: ils sont 30,2% contre20, 6% de femmes célibataires. Ils sont suivis de près par les personnes vivant en couple (44,4% de l'effectif total). Ce qui donne 17,5% pour les femmes et 27% pour les hommes. Cela nous montre une fois de plus que les hommes sont plus nombreux. Par contre, les effectifs les moins représentés sont les divorcés, les séparés et les veufs (4,8% de la population globale) dont 3,2% pour les femmes et 1,6% pour les hommes.

Les hommes célibataires et vivant en couple sont donc plus nombreux dans cet échantillon avec 30,2% de célibataires et 27% vivant en couple.

			Niveau d'études			
			inférieur au bac	niveau BAC	supérieur au bac	Total
Sexe	femme	Effectif	7	2	17	26
		% du total	11,1%	3,2%	27,0%	41,3%
	homme	Effectif	3	5	29	37
		% du total	4,8%	7,9%	46,0%	58,7%
	Total	Effectif	10	7	46	63
		% du total	15,9%	11,1%	73,0%	100,0%

Tableau 6: Répartition des sujets en fonction du genre et du niveau d'études

Ce tableau montre que les hommes ont majoritairement un niveau d'études plus élevé que celui des femmes, car 46% d'entre eux ont un niveau supérieur au BAC contre 27% chez les femmes. Allant dans la même logique, 7,9% ont un niveau équivalent au BAC contre 3,2% et seuls 4,8% ont un niveau d'études inférieur au BAC contre 11,1% pour les femmes.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Ce tableau corrobore le constat du fossé qui existe entre les hommes et les femmes en matière de formation nécessitant de longues années d'études, du moins en Afrique et au Gabon en particulier. Notre échantillon n'échappe pas à cette règle. Et cela se traduit ici par le plus grand nombre des hommes (46%) dans la catégorie « supérieur au BAC » contre 27% pour les femmes. Néanmoins, de nos jours, les femmes font de plus en plus de longues études ; ce qui réduirait à terme cet écart. Conclusion, ce sont les hommes qui ont majoritairement un niveau supérieur au BAC au sein de notre échantillon. C'est pourquoi, ils sont plus nombreux à occuper les fonctions de cadres.

Tableau croisé genre _ fonction

			Fonction				
			agents d'exécution	chefs de service	directeurs techniques	directeur général	Total
Sexe	femme	Effectif	18	4	1	3	26
		% du total	28,6%	6,3%	1,6%	4,8%	41,3%
	homme	Effectif	11	18	6	2	37
		% du total	17,5%	28,6%	9,5%	3,2%	58,7%
	Total	Effectif	29	22	7	5	63
		% du total	46,0%	34,9%	11,1%	7,9%	100,0%

Tableau 7: Répartition des sujets en fonction du genre et de la fonction

Le personnel d'exécution représente ici le plus gros des effectifs, à savoir 46% de la population totale. Puis suivent les chefs de service qui représentent 34,9% ; les différents directeurs techniques 11,1% et enfin, les directeurs généraux 7,9%. Pour ce qui est de la présence des femmes dans ces différentes fonctions, ce tableau montre qu'elles sont plus nombreuses chez les agents d'exécution (28,6%) et moins représentées dans les autres fonctions. Elles sont par exemple, 6,3% chez les chefs de service, 1,6% chez les directeurs techniques et 4,8% chez les directeurs généraux. La tendance s'inverse en ce qui concerne les hommes ; nous les retrouvons beaucoup plus chez le personnel d'encadrement notamment chez les chefs de service (28,6%) ; chez les directeurs techniques (9,5%) et chez les directeurs généraux (3,2%). Les hommes sont moins représentés chez les agents d'exécution (17,5%).

La sous représentation des femmes chez le personnel d'encadrement justifie aisément au regard de ce qui a été dit précédemment sur le lien entre le niveau de formation et la fonction occupée. C'est ainsi qu'elles représentent que 12, 7% dans cette catégorie.

Les femmes sont donc plus représentées chez le personnel d'exécution (28,6%). Tandis qu'on retrouve plus d'hommes chefs de service avec 28,6%.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau croisé genre _ grade

			Grade		
			A (A1 et A2)	B(B1 et B2)	Total
Sexe	femme	Effectif	9	17	26
		% du total	14,3%	27,0%	41,3%
	homme	Effectif	25	12	37
		% du total	39,7%	19,0%	58,7%
	Total	Effectif	34	29	63
		% du total	54,0%	46,0%	100,0%

Tableau 8: Répartition des sujets en fonction du genre et du grade

Ce tableau indique que les sujets qui ont le grade A (A1 et A2) sont majoritaires avec 54% de l'effectif total contre ceux ayant un grade B (B1 et B2) ; ils représentent 46%. Les femmes qui ont un grade A sont moins nombreuses (14,3%) que celles ayant un grade B (27%). Elles sont moins nombreuses que les hommes ayant un grade A (39,7%) mais plus nombreuses que ceux qui ont un grade B (19%).

Rappelons ici que les grades correspondent aux différents diplômes. Compte tenu de la proportion élevée d'hommes ayant un niveau d'études supérieur au bac, c'est ce qui explique qu'ils soient plus nombreux à avoir le grade A, considéré comme grade supérieur et qui favoriserait l'accession aux postes à responsabilités.

			Ancienneté			
			1	2	3	Total
Sexe	femme	Effectif	12	12	2	26
		% du total	19,0%	19,0%	3,2%	41,3%
	homme	Effectif	26	9	2	37
		% du total	41,3%	14,3%	3,2%	58,7%
	Total	Effectif	38	21	4	63
		% du total	60,3%	33,3%	6,3%	100,0%

Tableau 9: Répartition des sujets en fonction du genre et de l'ancienneté

Le code 1 correspond à moins de 5 ans ; le code 2 = 6 à 10 ans et le code 3 = 16 à 20 ans.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Ce tableau montre la supériorité numérique des hommes sur les femmes pendant les Cinq premières années d'ancienneté, mais sont moins nombreux au-delà de la cinquième année : ce sont les femmes qui prennent le dessus avec 19% contre 14,3% pour les hommes. Mais à partir de la seizième année, l'effectif est le même pour les deux genres (3,2%). Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que la plupart des personnes (des dirigeants hommes et femmes) sont souvent mobiles à cause de leur mutation ou nomination dans d'autres départements ministériels au terme d'un certain nombre d'années. Et comme, les hommes occupant des fonctions à hautes responsabilités sont plus nombreux au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, c'est pourquoi ils ont une ancienneté moins importante que celle des femmes au sein du ministère.

Tableau croisé genre _ nombre d'enfants

			Nombre d'enfants					
			moins de 3 enfants	4 à 6 enfants	7 à 9 enfants	10 à 13 enfants	plus de 21 enfants	Total
Sexe	femme	Effectif	14	12	0	0	0	26
		% du total	22,2%	19,0%	,0%	,0%	,0%	41,3%
	homme	Effectif	18	11	4	3	1	37
		% du total	28,6%	17,5%	6,3%	4,8%	1,6%	58,7%
	Total	Effectif	32	23	4	3	1	63
		% du total	50,8%	36,5%	6,3%	4,8%	1,6%	100,0%

Tableau 10: Répartition des sujets en fonction du genre et du nombre d'enfants

De ce tableau, nous pouvons dire que les sujets ayant moins de 3 enfants sont les plus nombreux avec 50,8% de l'effectif total contre 36,5% des sujets ayant 4 à 6 enfants et 6,3% pour ceux ayant 7 à 9 enfants ; 4,8% pour ceux ayant 10 à 13 enfants et 1,6% pour ceux ayant plus de 21 enfants. Les hommes sont ceux qui ont le plus grand nombre d'enfants (58,7% contre 41,3%) : nous avons par exemple, 28,6% d'hommes à avoir moins de 3 enfants contre 22,2%. A partir de 4 à 6 enfants, le nombre des femmes est supérieur à celui des hommes avec 19% pour elles et 17,5% pour les autres. Seuls les hommes ont plus de 6 enfants avec 6,3% (pour 7 à 9 enfants) ; 4,8% (pour 10 à 13 enfants) ; et 1,6% (pour plus de 21 enfants).

Le genre masculin est donc majoritaire en ce qui concerne le nombre d'enfants avec 28,6% pour les sujets ayant moins de 3 enfants contre 22,2% pour les femmes même si elles prennent le dessus à partir de 4 à 6 enfants. Au-delà de ce nombre, seuls les hommes sont concernés. Ce qui signifie que ce sont les hommes qui ont plus d'enfants dans cet échantillon. Dans tous les cas, les hommes et les femmes du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale ont presque tous des responsabilités familiales très importantes.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Chapitre II Méthodes appliquées : collecte et traitements des données

Ce chapitre présente les méthodes employées pour récolter nos données : nous avons recouru à des traitements statistiques.

II.1. Méthodes de collecte des données

La collecte de données a consisté à recueillir un certain nombre d'informations portant sur le ministère, son organisation, son fonctionnement, les conditions de travail et les opinions de ceux qui y travaillent. Cela nous a permis de construire notre instrument de mesure : le questionnaire, administré aux fonctionnaires de cette structure ministérielle.

II.1.1. Détermination du choix des questionnaires

Dans cette partie, il s'agit de déterminer l'instrument de travail le mieux approprié à notre recherche. En substance, Festinger & Katz (1974) stipulent que lorsqu'une enquête a pour objet principal les attitudes et les perceptions des individus, l'approche la plus directe et souvent la plus fructueuse consiste à interroger les individus eux-mêmes. Le questionnaire apparaît donc comme un puissant instrument mis au service des Sciences Sociales. Les expériences déjà vécues par le sujet comme les intentions qui préparent son futur comportement, ne permettent guère d'être connues par d'autres moyens. Les perceptions, les attitudes, les opinions qui ne se manifestent pas dans un comportement observable, sont accessibles grâce au questionnaire.

Toutefois, vu l'orientation de notre travail, le choix du questionnaire dépendra de ce que nous voulons recueillir, c'est-à-dire de la façon dont il sera conçu. Nous optons, d'abord, pour un questionnaire qui prend en compte, non seulement les aspects de l'emploi, mais aussi les caractéristiques réelles de l'emploi et les caractéristiques perçues par l'individu, lorsqu'il s'agit d'évaluer la satisfaction au travail et l'ensemble des idées qu'un individu se fait sur lui-même lorsqu'il s'agit de l'Image de soi. Il n'existe, malheureusement pas encore de questionnaire qui pourrait mesurer toutes ces dimensions à la fois. C'est pourquoi nous nous sommes intéressées à certaines facettes des questionnaires existants pour évaluer ces deux concepts.

Il existe plusieurs types de questionnaire, mais notre choix s'est porté sur trois types :

II.1.1.1. Minnesota Satisfaction questionnaire (MSQ) de Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967-1977)

Pour mesurer la satisfaction au travail, Roussel (1996) propose le *Need Satisfaction Questionnaire* comprenant 5 facettes de l'emploi (Porter, 1961-1962), les échelles du *Job Diagnostic Survey (JDS)*, utilisées pour 5 facettes (Hackman & Oldham, 1975), *etc*. Mais celui qui nous intéresse ici, est le *Minnesota Satisfaction questionnaire (MSQ)* de Weiss & al (1967-1977) dont nous nous sommes inspirée pour mesurer la satisfaction au travail : il est conçu pour mesurer la satisfaction de l'employé vis-à-vis de son emploi et fournit des informations plus spécifiques sur les aspects du travail que l'individu trouve gratifiant. Si nous nous en inspirons malgré la généralité et la redondance de ses *items*, d'après certains auteurs, c'est parce qu'il reste, non seulement, un des seuls tests valides en langue française, mais aussi parce que :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Le MSQ est avec le JDS, l'échelle la plus utilisée dans les recherches internationales d'après les observations de P. Roussel (1996). Il est apprécié pour ses qualités de validité interne et externe.

- Le MSQ s'intéresse à 20 facettes de l'emploi et parmi les échelles citées plus haut, c'est celui qui prend en compte le plus grand nombre de dimensions de l'emploi.
- Le MSQ dispose d'une version courte à 20 items, un par aspect de l'emploi, qui le rend « gérable », dans un plus vaste contexte d'enquête.
- Enfin, ce questionnaire adopte une échelle de mesure à cinq degrés d'évaluation de l'échelle insatisfait/satisfait. Cette méthode semble moins sujette à interprétation des réponses de la part du chercheur par rapport à d'autres qui utilisent des échelles de Lickert de type d'accord-pas d'accord (Francès, 1984) ou dichotomiques de type oui-non (*Job Descriptive Index*, Smith & al. 1969).

Nous nous sommes, par ailleurs, inspirée du modèle des déterminants de la satisfaction à l'égard du salaire de Lawler (1971, p. 215) pour mesurer la satisfaction au travail.

II.1.1.2. Modèle des déterminants de la satisfaction à l'égard du salaire de Lawler (1971)

D'après le modèle :

[…] la satisfaction à l'égard du salaire résulte de la comparaison faite par une personne entre sa perception du montant du salaire qu'elle devrait recevoir (variable a), et sa perception du montant du salaire (qu'elle reçoit réellement (variable b).

Ce modèle présente le mécanisme de convergence ou de divergence de deux types de perceptions (suggérés par Locke, 1969) conduisant soit à la satisfaction, soit à l'insatisfaction. C'est un modèle explicatif. Ces déterminants se composent de :

- ***Caractéristiques réelles et perçues de l'employé sur lui-même*** : compétence, expérience, formation, effort, âge, ancienneté, instruction, fidélité à l'entreprise, performance passée, performance actuelle, et perceptions qu'à l'individu de ses contributions à l'organisation ;
- ***Caractéristiques réelles et perçues de l'emploi par l'individu*** : niveau hiérarchique, difficulté du travail, heures effectuées, importance des responsabilités, perception des avantages non-monétaires retirés par l'individu de son travail (statut, sécurité de l'emploi), salaires antérieurs, montant réel du salaire reçu ;
- ***Comparaison sociales effectuées par l'individu*** : perception des contributions et des avantages retirés d'autres personnes considérées comme point de repère, et perception du salaire reçu par d'autres personnes considérées comme point de repère.

En fonction de ces déterminants, le modèle prédit qu'une personne qui estime (1) apporter des contributions relativement fortes à son travail, (2) avoir un emploi très exigent, (3) obtenir des récompenses non-monétaires trop faibles et (4) avoir obtenu des rémunérations passées assez élevées, considérera qu'elle devrait recevoir un niveau de salaire relativement élevé. Par conséquent, si la perception du montant du salaire reçu ne correspond pas aux attentes du sujet, son niveau d'insatisfaction sera à la mesure de l'écart existant entre ces deux perceptions.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Nous nous sommes intéressées à ce questionnaire parce que ses composantes permettent aux sujets de comparer la situation de travail réelle à une situation idéale pour eux et pour autrui. Comparaison qui leur permet d'avoir une meilleure conscience de leur satisfaction et de ses degrés, suivant les paramètres évoqués intrinsèquement et par rapport aux collègues ou autres personnes et situations prises comme référence.

En ce qui concerne la mesure de l'Image de soi, nous nous sommes également inspirée du questionnaire sur l'inventaire d'estime de soi de Coopersmith, 1967 (la forme adulte : S.E.I.).

II.1.1.3. Inventaire d'estime de soi de Coopersmith (1967)

L'auteur a construit ce questionnaire pour mesurer les attitudes évaluatives envers soi-même dans le domaine social, familial, personnel et professionnel (ou scolaire). D'après lui, le terme « Estime de soi » renvoie au jugement que les individus portent sur eux-mêmes, quelles que soient les circonstances. En ce sens, c'est une expression de l'assurance avec laquelle un individu croit en ses capacités de réussite, en sa valeur sociale et personnelle ; elle se traduit par des attitudes adoptées face à des situations de la vie courante (vie sociale, familiale et professionnelle). L'inventaire a été élaboré sur ces derniers critères afin de fournir une mesure fidèle et valide de l'estime de soi. Pour parfaire cet inventaire, Coopersmith a ajouté à son questionnaire une autre échelle de mesure, appelée échelle de Mensonge (Lie).

Le SEI. comporte 58 items, décrivant des sentiments, des opinions ou des réactions d'ordre individuel, auxquels le sujet doit répondre en cochant une case : « me ressemble » ou « ne me ressemble pas ». Ces items sont répartis comme suit : 26 items pour l'échelle générale ; 8 items pour l'échelle sociale ; 8 items pour l'échelle familiale ; 8 items pour l'échelle professionnelle ou scolaire et 8 items pour l'échelle de Mensonge.

Nous nous sommes inspirée de ce questionnaire parce que la définition de l'estime de soi se rapprocherait plus de celle d'Image de soi. En effet, l'Image de soi renvoie aux caractéristiques que les individus s'attribuent, aux informations relatives à la connaissance individuelle. En d'autres termes, selon Bianka Zazzo (in Th. Komba, 1992), c'est « *l'ensemble des conduites verbales et du témoignage émis par le sujet et se rapportant à lui*-même ». Et cette image se constitue sur la base de l'évaluation que ces individus se font d'eux-mêmes dans les différentes situations dans lesquelles ils se trouvent.

L'Image de soi et l'estime de soi étant deux concepts très proches en termes de définition. Ils pourraient, par conséquent être appréhendés de la même façon, à certaines différences près. De ce fait, en choisissant, de travailler sur l'Image de soi, nous avons choisi de nous inspirer des outils de mesure existant sur l'estime de soi, en particulier du questionnaire de Coopersmith. Toutefois, en ce qui concerne notre étude, seules trois échelles seront retenues (*cf.* Questionnaire : 1e Partie, en annexe II). Il s'agit de l'échelle générale dont les items sont : n° 1, 3, 4, 7, 10, 12, 13, 15, 18, 19, 24, 25, 27, 30, 31, 34, 35, 38, 39, 43, 47, 48, 51, 55, 56, 57 ; l'échelle professionnelle/scolaire : n° 2, 17, 23, 33, 37, 42, 46, 54 et l'échelle de Mensonge : n° 26, 32, 36, 41, 45, 50, 53, 58. Notre choix de ces items tient, d'une part, au fait qu'ils s'adaptent bien à la définition de S. Moscovici (1994) de l'Image de soi, définition à laquelle nous adhérons. Selon lui, l'Image de soi « *est l'ensemble des idées qu'un individu a sur lui-même, y compris sur son rôle (métier, classe sociale,…), ses traits de caractères et son corps* » (p. 58). D'autre part, ces items mesurent des attitudes d'évaluation envers soi-même dans le domaine personnel et professionnel pour ce qui est des échelles générale et professionnelle. Mais, en ce qui concerne l'échelle de Mensonge, elle oblige

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

les individus à adopter des attitudes envers eux-mêmes qui peuvent être conscientes ou inconscientes, porteuses de connotations affectives positives ou négatives, et étroitement liées à des processus cognitifs et de motivation.

II.1.2. Structure du questionnaire

Le questionnaire que nous avons adapté à notre recherche comprend trois grandes parties : la première contient des informations d'ordre général concernant les enquêté(e)s et la confidentialité des résultats ; la seconde partie regroupe les caractéristiques générales des sujets ; et enfin la troisième partie concerne le questionnaire proprement dit. Ce dernier repose sur un ensemble de sous-échelles réparties en trois sous-parties montrant d'abord les informations générales sur l'Image de soi, puis la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi et enfin la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et du sujet.

- La première sous-partie, c'est-à-dire les informations générales portant sur l'Image de soi, comporte 42 items avec deux modalités de réponses : me ressemble et ne me ressemble pas ;
- La deuxième, c'est-à-dire la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi comporte, 20 items et quatre modalités de réponses : satisfait, très satisfait, insatisfait et très insatisfait ;
- La troisième sous partie, appliquée à la satisfaction, se fonde sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et du sujet. Cette dernière est répartie en trois grandes classes : les contributions, les caractéristiques de l'emploi et les avantages non monétaires tirés de l'emploi. Ces trois grandes classes sont divisées en 16 items eux-mêmes subdivisés chacun en trois sous-items, avec quatre modalités de réponses : satisfait, très satisfait, insatisfait et très insatisfait.

Voir la structure du questionnaire ci-après :

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une recherche universitaire pour l'obtention du diplôme de Docteur en Psychologie à l'Université Lumière Lyon 2, en France, nous sollicitons votre collaboration à ce questionnaire qui porte sur « ***la contribution à la modélisation de la satisfaction professionnelle et de l'Image de soi dans les groupes d'appartenance des agents du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale »*** .

1 - Informations gÉnÉrales

Lire ce qui suit avant de remplir le questionnaire

Il est important que vous sachiez que :

1. Les questionnaires sont anonymes. Nous vous demandons de ne pas y inscrire votre nom.
2. Vous êtes assuré(e) de l'entière confidentialité de vos réponses. En d'autres termes, personne, à part nous, n'aura accès aux questionnaires. Aucune donnée, aucun résultat individuel ne seront communiqués aux directions, aux supérieurs hiérarchiques ou autres personnes ne faisant pas partie des professeurs du Laboratoire de Psychologie Cognitive et Modélisation des Comportements. Les résultats de ce questionnaire seront communiqués sous formes d'analyses globales dans lesquelles aucun groupe ne peut être identifié.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

3. Ce questionnaire n'est pas un test ni une évaluation. Il n'y a donc pas de bonnes ou de mauvaises réponses. C'est votre réponse personnelle et spontanée que nous vous demandons.
4. Certains énoncés peuvent vous paraître semblables mais ils ne sont pas identiques. Il est donc important de lire attentivement chacun d'eux avant d'y répondre.
5. si vous le souhaitez, les résultats de l'enquête seront mis à votre disposition, une fois l'étude terminée.

2 - Fiche signalétique

Age :

Sexe :

Situation matrimoniale :

Nombre d'enfants :

Niveau d'étude :

Qualification :

Ancienneté :

Profession :

Fonction :

Date de réponse au questionnaire :

I - Informations générales sur l'Image de soi.

Voici un ensemble de phrases exprimant des sentiments, des opinions ou des réactions que vous lirez attentivement. Lorsqu'une phrase vous semblera exprimer votre façon habituelle de penser ou de réagir, vous ferez une croix dans la case de la première colonne, intitulée « Me ressemble ». Quand une phrase n'exprimera pas votre façon habituelle de penser ou de réagir, vous ferez une croix dans la case de la colonne, intitulée « Ne me ressemble pas ».

Me Ne me

Ressemble ressemble pas

1. En général, je ne me fais pas de souci……. □□
2. Je trouve très pénible d'avoir à prendre la parole dans un groupe… □□
3. Il y a, en moi, des tas de choses que je changerais, si je pouvais… □□
4. J'arrive à prendre des décisions sans trop de difficulté…… …. □□
5. On s'amuse bien en ma compagnie…….. □□
6. Je cède très facilement aux autres…….. □□
7. C'est très dur d'être moi…… □□
8. Tout est confus et embrouillé dans ma vie…… □□
9. J'ai une mauvaise opinion de moi-même…… □□
10. Je me sens souvent mal à l'aise dans mon travail…….. □□
11. Je trouve que j'ai un physique moins agréable que la plupart des gens…….. □□
12. Quand j'ai quelque chose à dire, en général, je le dis…….. □□
13. Je me décourage souvent quand je suis entrain de faire quelque chose…… □□
14. Je pense souvent que j'aimerais être quelqu'un d'autre…….. □ □

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

15. Les autres ne me font pas souvent confiance…….. □□
16. Je ne suis jamais inquiet…….. □□
17. Je suis assez sûr de moi…… □□
18. Je passe beaucoup de temps à rêvasser……. □□
19. J'aimerais être plus jeune…… □□
20. Je sais toujours ce qu'il faut faire…… □□
21. Je suis fier de mon activité professionnelle…… □□
22. J'attends toujours que quelqu'un me dise ce que je dois faire…… □□
23. Je regrette souvent ce que j'ai fait…….. □□
24. Je ne suis jamais heureux…… □□
25. Je fais toujours mon travail du mieux que je peux…… □□
26. En général, je suis capable de me débrouiller tout seul…… □□
27. Je suis assez content de ma vie……. □□
28. J'aime tous les gens que je connais…….. □□
29. Au travail, j'aime quand on vient me trouver pour me demander quelque chose…….. □□
30. Je me comprends bien moi-même…… □□
31. On ne me fait jamais de reproches…….. □□
32. Dans mon travail, je ne réussis pas aussi bien que je le voudrais… □□
33. Je suis capable de prendre une décision et de m'y tenir…… □□
34. Cela ne me plaît pas d'être un homme/une femme…….. □□
35. Je ne suis jamais intimidé…….. □□
36. J'ai souvent honte de moi…… □□
37. Je dis toujours la vérité……. □□
38. Au travail, mes responsables me font sentir que mes résultats sont insuffisants……. □□
39. Je me moque de ce qui peut m'arriver…… □□
40. J'ai le sentiment d'avoir raté ma vie…… □□
41. Je perds facilement mes moyens quand on me fait des critiques….. □□
42. Je sais toujours ce qu'il faut dire aux gens……. □□

II- La satisfaction basée sur les aspects de l'emploi.

V oici un ensemble d'affirmations sur vous. À l'aide de l'échelle des attitudes, dites si vous pensez que ces affirmations caractérisent bien votre comportement. Inscrivez dans la case concernée la valeur de l'échelle correspondant à votre avis. Soit : 1- satisfait ; 2 - très satisfait ; 3 - insatisfait ; 4 - très insatisfait. Mettre une croix dans la case correspondant à votre degré de satisfaction.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

	Satisfait	Très satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
1 - Les possibilités d'avancement				
2 - Les conditions de travail				
3 - Les possibilités de faire des choses différentes de temps en temps				
4 - Votre importance aux yeux des autres				
5 - La manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains)				
6 - La compétence de votre supérieur dans les prises de décision (compétence technique)				
7 - Les possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience				
8 - La stabilité de votre emploi				
9 - Les possibilités d'aider les gens dans le ministère				
10 - Les possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire				
11 - Les possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités				
12 - Les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application				
13 - Le salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites				
14 - Les possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative				
15 - Les possibilités de rester occupé tout le temps au cours de la journée de travail				
16 - Les possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail				
17 - Les possibilités de travailler seul (e) dans votre emploi				
18 - La manière dont vos collègues s'entendent entre eux				
19 - Les compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail				
20 - Le sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail				

III – la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et du sujet.

Voici un ensemble d'affirmations sur vous. À l'aide de l'échelle des attitudes, dites si vous pensez que ces affirmations caractérisent bien votre comportement au sein de votre Ministère. Inscrivez dans la case concernée la valeur de l'échelle correspondant à votre avis. Soit : 1- satisfait ; 2 - très satisfait ; 3 - insatisfait ; 4 - très insatisfait.

Mettre une croix dans la case correspondant à votre degré de satisfaction.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Comment pourriez-vous caractériser votre Image de soi, lorsque vous comparez :	satisfait	Très satisfait	insatisfait	Très insatisfait
I - Vos contributions, c'est-à-dire,				
1 - Vos compétences à celles d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
2 - Votre expérience à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
3 - Votre formation à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
4 - Vos efforts à ceux d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
5 - Votre âge à celui d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
6 - Votre ancienneté à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
7 - Votre instruction à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
8 - Votre fidélité au ministère à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

9 - Votre performance passée à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
10 - Votre performance actuelle à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
II - Les caractéristiques de votre emploi, c'est-à-dire,				
11 - Le niveau hiérarchique à celui d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans d'autres ministères				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
12 - La difficulté du travail à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
13 - Les heures effectuées à celles d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
14 - L'importance des responsabilités celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
III - Les avantages non monétaires que vous tirez de votre travail, c'est-à-dire :				
15 - Le statut à celui d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				
16 - La sécurité de l'emploi à celle d'autres personnes que vous prenez comme points de repère :				
• dans votre ministère				
• à l'extérieur de votre ministère				
• aux situations que vous avez connues dans le passé.				

II.1.3. Déroulement de la passation du questionnaire

La passation du questionnaire a eu lieu au Gabon. L'État gabonais a émis un bon spécial de transport (BST) à ma disposition, dans le cadre des dispositions offertes à tout étudiant boursier gabonais en troisième cycle universitaire mais une série de péripéties et de difficultés ont fait que nous avons dû financer nous-mêmes notre déplacement. Une fois sur place, donc, nous avons pris contact avec un des responsables du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, dans un secteur où nous avons été stagiaire, lors de nos études de maîtrise et après accord du Ministre, nous avons défini les modalités de notre enquête.

Notre introduction auprès des différents Directeurs Généraux et l'obtention des documents administratifs sur l'organisation et le fonctionnement du ministère, ont été facilitées grâce à l'appui du Directeur Général des Ressources Humaines qui a délégué son Directeur du Développement et des Programmespour nous aider dans notre tâche. Étant donné l'irrégularité de certains agents et le mouvement de grève des inspecteurs principaux et contrôleurs du travail, ce derniernous a suggéré de donner les questionnaires à chaque

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

responsable des différentes grandes directions, afin qu'ils les distribuent à leurs agents. Mais avant cette distribution, nous devions, avec un accord de ces différents directeurs et sur rendez-vous, expliquer aux uns et aux autres en quoi consistait notre recherche et l'enquête afférente et, surtout, répondre à quelques questions sans rapport direct avec notre travail, mais en relation avec leur inquiétude quant au devenir des résultats. Une fois les questionnaires distribués, chaque directeur chargeait un de ses agents de les récupérer. Il a été convenu que nous procédions ainsi pour éviter les résistances de certaines personnes. L'anonymat étant respecté, les sujets pouvaient remplir leur questionnaire en toute liberté, sans être gêné par ces questions de déontologie et d'éthique.

Dans la consigne, il la manière dont le questionnaire devait être rempli et ce à quoi il devait servir était clairement signifié. Les sujets devaient répondre à toutes les questions même si certaines se ressemblaient, cela en toute liberté. Il leur a été également précisé que cette étude s'inscrivait dans le cadre d'une recherche universitaire de Doctorat.

Cependant, la passation des questionnaires ne s'est pas faite sans difficulté. En dépit de toutes les précautions prises, certains agents ont négligé de le compléter : certains l'ont rempli à moitié, laissant de côté la « fiche signalétique » ; d'autres n'avaient pas coché tous les items ; d'autres encore ne l'ont pas rendu, malgré un mois de délais pour le rapporter. Ces inconvénients ont gêné et retardé notre travail. En effet, durant ce mois, nous avions fait de nombreux déplacements aux différentes directions qui sont disséminées dans des quartiers souvent éloignés les uns des autres. Le mouvement de grève a été un réel handicap, nous obligeant à revenir plusieurs fois. Un manque de coopération de la part de certains agents nous a gênée également, sans compter ceux qui n'ont pas suivi les consignes ou les ont mal comprises. Il a fallu que certains responsables, notamment, de la DGRH, convoquent une réunion pour expliquer à nouveau les modalités du questionnaire et comment le compléter.. Sur 150, quand nous en avions récupéré 40, il nous devions rentrer en France. Le directeur technique du Développement et des Programmesde la DGRH nous a proposé de récupérer le reste et de nous les envoyer. Jusqu'à la mi-décembre 2008, le mouvement de grève n'était toujours pas levé. Il n'a pu nous faire parvenir qu'une trentaine de questionnaires. Sur un total de soixante treize (73), seuls soixante trois (63) étaient exploitables. En accord avec notre Directeur de thèse, nous avons exploité les données recueillies en nous centrant sur les résultats exploitables et significatifs.

II.2. Traitements des données

Ce chapitre présente les résultats obtenus. Pour traiter nos données, nous avons eu recours à un logiciel de traitement statistique : SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), spécialement conçu pour les analyses statistiques en Sciences Sociales.

II.2.1. Présentation et analyse des résultats

II.2.1.1. Présentation des résultats

Lesdonnées du dépouillement se trouvent dans les tableaux présentés dans les pages qui vont suivre.Toutefois, il est important de préciser que ces résultats ont été obtenus dans un contexte socioprofessionnel assez mouvementé (mouvement de grève des agents de la Direction Générale du Travail et de la main d'œuvre et la restructuration de la Direction Générale de la Prévoyance Sociale… (*cf*. déroulement de la passation du questionnaire, p.143), situation qui, sans doute, les a fortement influencés. C'est pourquoi, il serait risqué de les généraliser sur l'ensemble des fonctionnaires de ce ministère.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 11: Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi

Tableau XI : Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi				
	Scores de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Effectifs	Pourcentage	Effectif total
Valide	39,00	1	1,6	1
	40,00	3	4,8	3
	41,00	2	3,2	2
	42,00	1	1,6	1
	43,00	2	3,2	2
	46,00	1	1,6	1
	47,00	4	6,3	4
	48,00	4	6,3	4
	50,00	7	11,1	7
	51,00	5	7,9	5
	52,00	3	4,8	3
	53,00	3	4,8	3
	54,00	1	1,6	1
	55,00	3	4,8	3
	56,00	4	6,3	4
	57,00	4	6,3	4
	58,00	1	1,6	1
	59,00	3	4,8	3
	60,00	1	1,6	1
	62,00	2	3,2	2
	64,00	1	1,6	1
	65,00	4	6,3	4
	67,00	1	1,6	1
	68,00	1	1,6	1
	69,00	1	1,6	1
	Total	63	100,0	63

Ces résultats représentent les scores que se sont attribués les sujets quant à leur satisfaction, laquelle est basée sur les différents aspects de leur emploi. Nous avons codé les différentes modalités de réponses pour obtenir des valeurs numériques : « 1 » pour très insatisfait ; « 2 » pour insatisfait ; « 3 » pour satisfait et « 4 » pour très satisfait. En les sommant par individu, nous obtenons un score global pour chaque sujet. Pour préciser ces résultats, nous avons procédé à une répartition des scores en classes à partir de la moyenne générale : cela nous a donné une première idée du niveau de satisfaction des sujets considérés. Toutes les valeurs en dessous de 50 correspondent à insatisfait ; les valeurs comprises entre 50 et 60 correspondent à une satisfaction moyenne et les valeurs au-dessus de 60 regroupent les satisfaits. Le tableau XII (*cf*. Annexe II) présente cette organisation. Ces résultats sont visualisés dans le graphique suivant (*cf*. Figure 2) :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

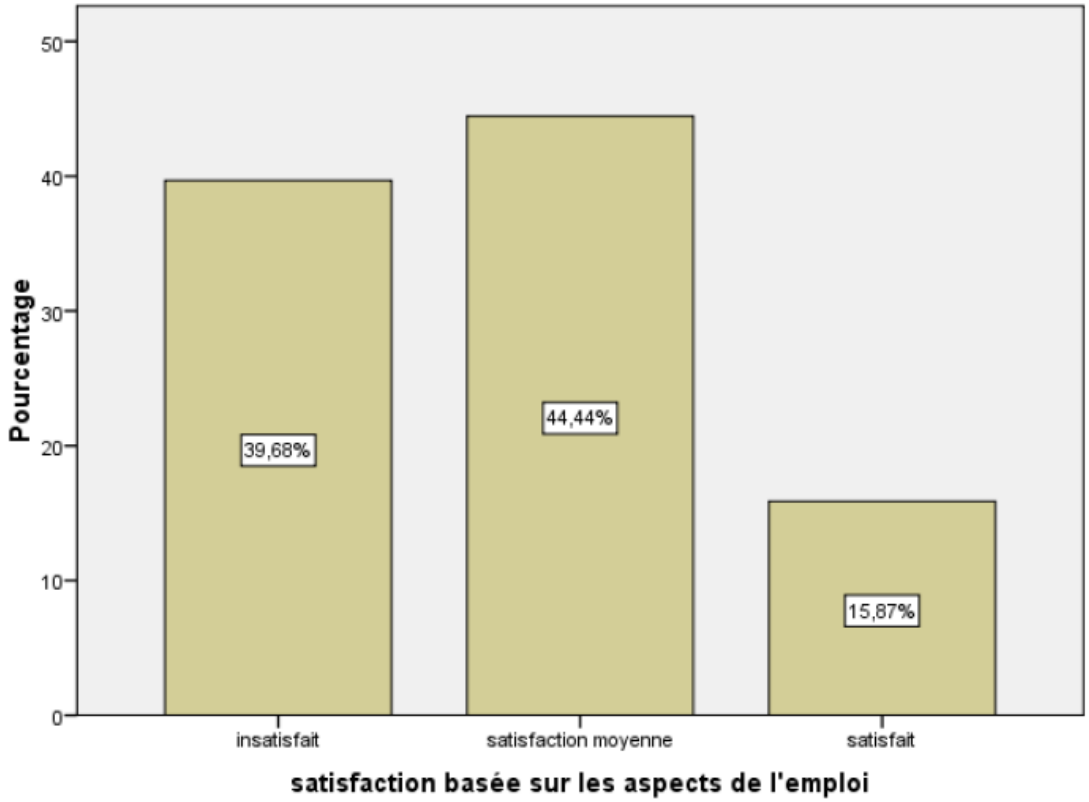

Figure 2 : Répartition des scores en fonction du degré de satisfaction

Cette figure montre que les sujets satisfaits moyennement sont les plus nombreux, suivis de près par les insatisfaits et, enfin, les satisfaits : les moins nombreux. **Les fonctionnaires de ce ministère sont donc majoritairement moyennement satisfaits, voire insatisfaits des différents aspects de leur emploi**. Les insatisfaites sont nombreux (presque 40 %). Lorsqu'on compare ce pourcentage à celui des personnes satisfaites, l'écart est de 4,76 %. Pour savoir s'il est statistiquement significatif, nous le vérifierons lors de l'analyse statistique des résultats.

Tableau 12: Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XIII : Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus

	Scores de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Effectifs	Pourcentage
Valide	82,00	1	1,6
	105,00	1	1,6
	106,00	1	1,6
	115,00	1	1,6
	116,00	1	1,6
	118,00	1	1,6
	119,00	2	3,2
	120,00	2	3,2
	121,00	1	1,6
	122,00	2	3,2
	123,00	1	1,6
	124,00	2	3,2
	126,00	2	3,2
	128,00	1	1,6
	129,00	3	4,8
	130,00	3	4,8
	132,00	3	4,8
	134,00	1	1,6
	135,00	2	3,2
	136,00	3	4,8
	137,00	2	3,2
	138,00	2	3,2
	139,00	3	4,8
	140,00	2	3,2
	141,00	2	3,2
	142,00	4	6,3
	143,00	3	4,8
	146,00	2	3,2
	149,00	1	1,6
	151,00	1	1,6
	154,00	2	3,2
	161,00	1	1,6
	164,00	1	1,6
	166,00	1	1,6
	168,00	1	1,6
	175,00	1	1,6
	Total	**63**	**100,0**

Ce tableau représente les scores que se sont attribués les sujets après avoir comparé leur situation professionnelle actuelle à celle du passé et à celle des autres, prise comme point de référence. Pour obtenir ces scores, nous avons codé les différentes modalités de réponses avec des valeurs numériques : « 1 » pour très insatisfait ; « 2 » pour insatisfait ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

« 3 » pour satisfait et « 4 » pour très satisfait. Les sommes pour chaque sujet donnent leur score individuel. Pour préciser ces résultats, nous les avons répartis en classes, en référence avec la moyenne générale (*cf*. Tabl. XIV, Annexe II) dont nous visualisons le contenu (*cf*. Figure 3).

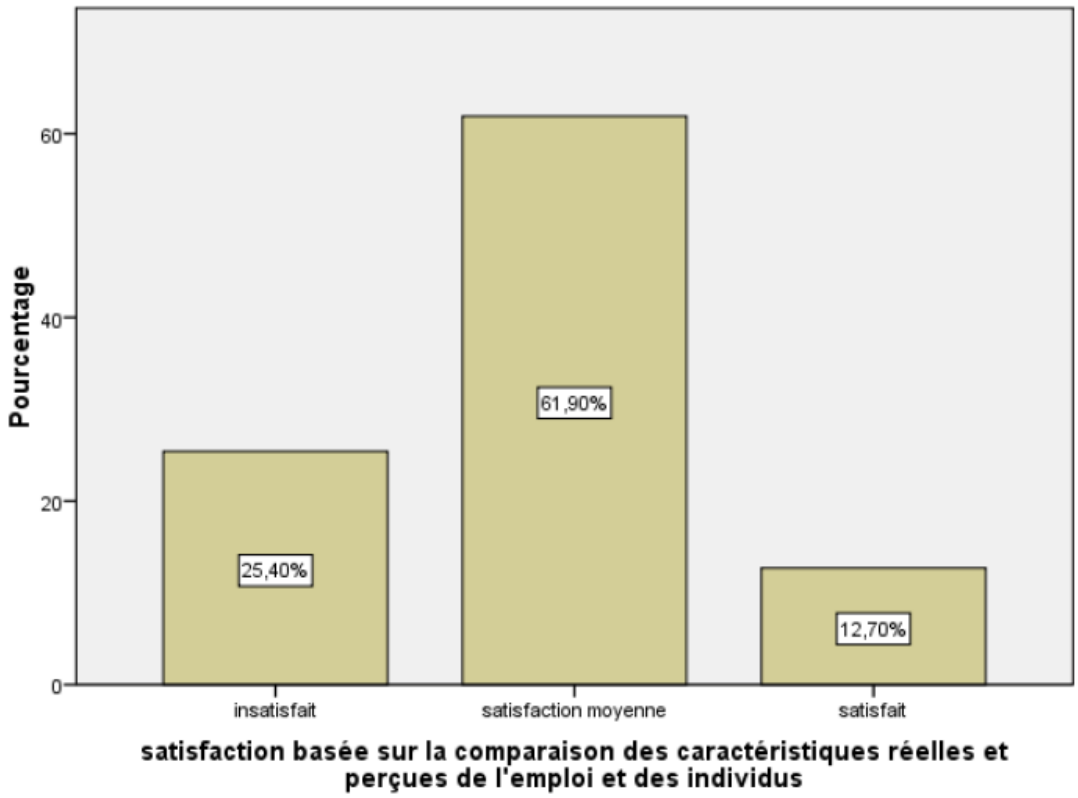

Figure 3 : Répartition des scores en fonction du degré de satisfaction

Les sujets moyennement satisfaits sont les plus nombreux : plus de la moitié de l'effectif. Le reste des pourcentages se répartit entre ceux les « insatisfaits » et les « satisfaits ». Même si les personnes moyennement satisfaites sont majoritaires, la satisfaction est majorée par un nombre réduit de satisfaits (12.70 %), face un nombre d'insatisfait égal au quart des personnes interrogées, score non négligeable. **La majorité des fonctionnaires enquêtés du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale est moyennement satisfaite : satisfaction à propos de l'emploi et de leur personne lorsqu'ils se comparent aux autres ou aux situations passées, le nombre d'insatisfaits restant élevés. .**

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

II.2.1.1.1. Questionnaire appliqué à la satisfaction à partir des contributions (cf. Tabl. XIV-a en Annexe II).

Il s'agit ici des scores que se sont attribués les sujets en comparant leurs propres contributions à celles d'autres personnes ou à leurs contributions passées (*cf.* Figure a).

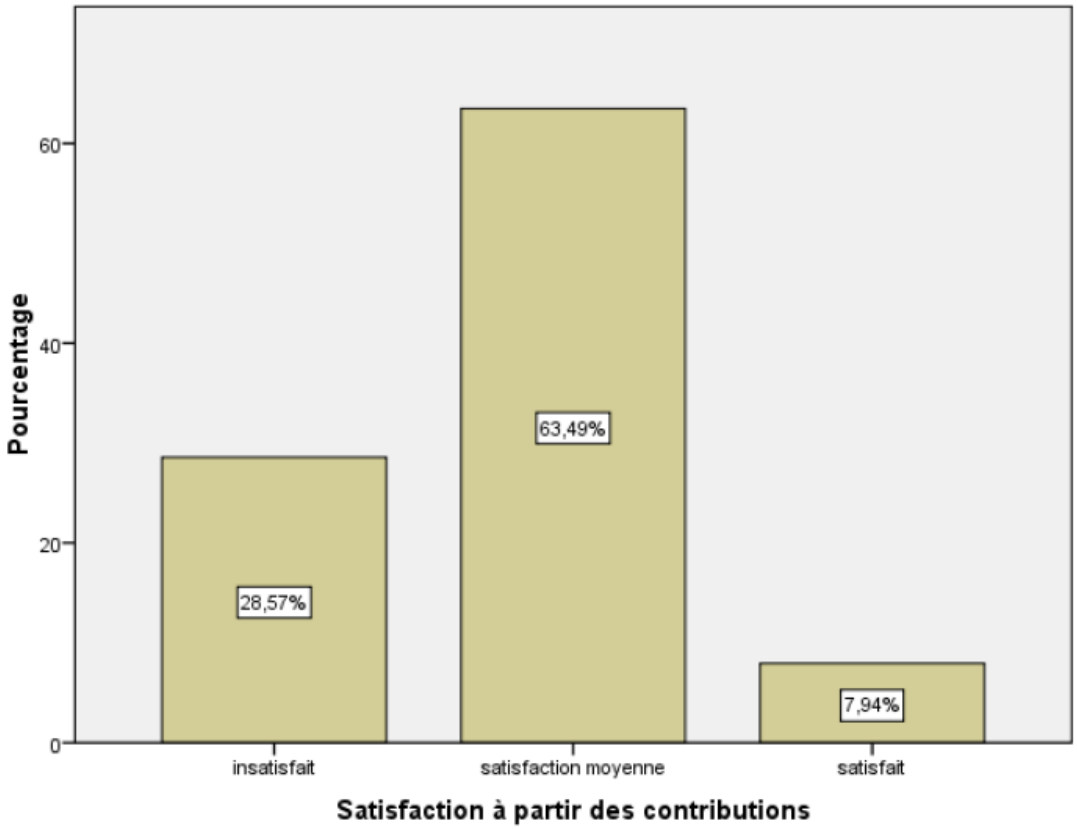

Figure-a : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction à partir des contributions

Cette figure met en lumière la supériorité en nombre des sujets « moyennement satisfaits » de leurs contributions lorsqu'ils se comparent aux autres. Ils représentent plus de la moitié de l'effectif total (63,5 %). Les sujets « insatisfaits » arrivent en seconde position, plus d'un quart, comme dans le cas précédent : effectif non négligeable. Plus de **la moitié de ces sujets sont « moyennement satisfaits » de leurs contributions ; le nombre de personnes insatisfaites est aussi à prendre en considération, compte tenu aussi du faible nombre des satisfaits (moins de 8 %).**

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

II.2.1.1.2. Questionnaire appliqué à la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi (cf. Tabl. XIV-b en Annexe II).

Les données sont présentées dans le graphique suivant (Figure-b) :

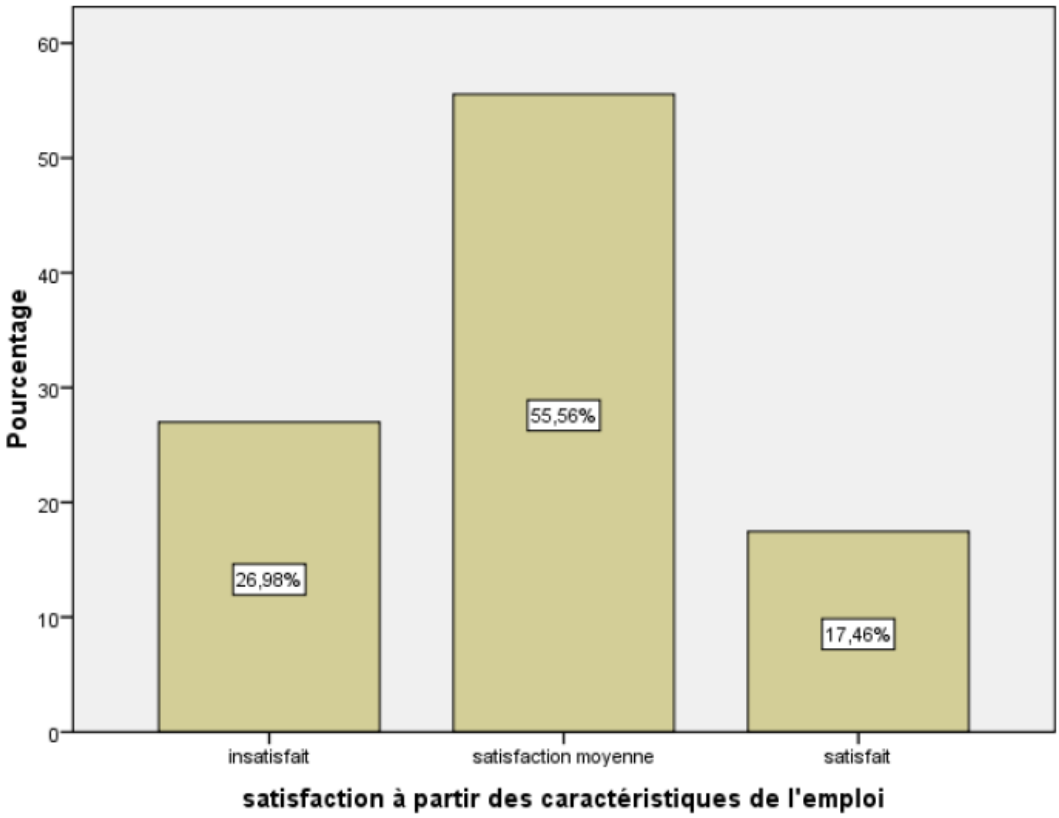

Figure-b : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction des caractéristiques de l'emploi

La Figure b montre que les sujets « moyennement satisfaits » des caractéristiques de leur emploi sont les plus nombreux : plus de la moitié de la population d'enquête. Le reste des pourcentages est réparti entre les insatisfaits et les satisfaits, les personnes insatisfaites occupant le second rang, représentant plus du quart de la population.

La majorité des sujets interrogés sont moyennement satisfaits des caractéristiques liées à leur emploi lorsqu'ils se comparent aux autres ou aux situations similaires du passé, mais plus d'un quart d'entre eux sont insatisfaits.

II.2.1.1.3. Questionnaire appliqué à la satisfaction à partir des avantages non monétaires (cf. Tabl. XIV-c en Annexe II).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

La Figure-c, ci-dessous, visualise les résultats.

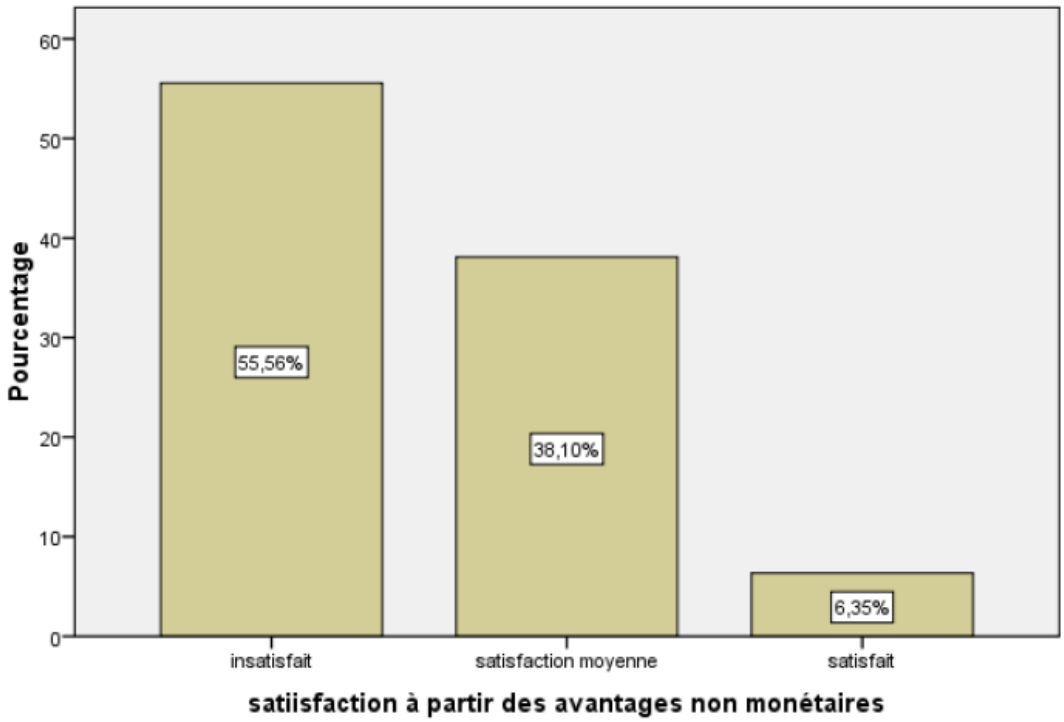

Figure-c : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction des avantages non monétaires

Un peu plus de la moitié des sujets sont « insatisfaits » des avantages non monétaires retirés de leur emploi : ce sont les plus nombreux. Puis, suivent les « moyennement satisfaits » et enfin « satisfaits », très peu nombreux (moins de 7 %). L**a majorité des sujets sont « insatisfaits » des avantages non monétaires retirés de leur emploi, avec un effectif de « moyennement satisfaits » relativement important (presque 40 %) et, dans l'ensemble, pas de réelle satisfaction (*cf* . Tableau XV).**

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

TABLEAU XV : Informations générales sur l'Image de soi

Score de l'Image de soi		Effectifs	Pourcentage
Valide	-10,00	3	4,8
	-9,00	1	1,6
	-8,00	1	1,6
	-7,00	1	1,6
	-4,00	1	1,6
	-2,00	1	1,6
	-1,00	2	3,2
	1,00	1	1,6
	3,00	1	1,6
	4,00	4	6,3
	5,00	3	4,8
	6,00	4	6,3
	7,00	7	11,1
	8,00	3	4,8
	9,00	5	7,9
	10,00	2	3,2
	11,00	5	7,9
	12,00	9	14,3
	13,00	4	6,3
	14,00	4	6,3
	15,00	1	1,6
	Total	**63**	**100,0**

Tableau 13: Informations générales sur l'Image de soi

Le Tableau **XV** présente les scores que les sujets se sont attribués. Pour les obtenir, nous avons codé les deux modalités de réponses : 1, pour « ne me ressemble pas » et 2, pour « me ressemble ». Les réponses correspondant à la modalité « me ressemble » sont considérées comme positives, valorisantes pour les sujets et celles considérées comme négatives et moins valorisantes correspondent à la modalité « ne me ressemble pas ». Puis, nous avons calculé une somme globale pour chacun des deux types de modalités. La différence de leur somme donne les scores de chaque individu, positifs ou négatifs. Ces résultats sont détaillés dans le Tableau **XV**, ci-dessus. Nous avons procédé ainsi pour éviter que les sujets ne s'attribuent plus d'affirmations valorisantes que de non valorisantes. Cela montre l'honnêteté des réponses : l'attribution de plus d'affirmations positives peut être considérée comme un indice d'attitudes de réponses défensives à l'égard du test.

Ces résultats nous ont permis de répartir les scores obtenus par les sujets en fonction de l'échelle de degrés, dans la représentation de l'Image de soi. Cette répartition a été faite sur la base d'un regroupement de données en trois classes, à partir de la moyenne générale.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Classe 1 : valeurs situées en dessous de zéro constituaient : « image négative de soi »
- Classe 2, valeurs situées entre 0 et 10 : « image moyenne de soi »
- Classe 3, valeurs situées au-dessus de 10 : « image positive de soi ».

C'est ce qui explique les résultats du tableau XVI (*cf*. Annexe II) ; résultats que nous figurons les proportions ci-dessous (*cf*. Figure 4), ci-dessous).

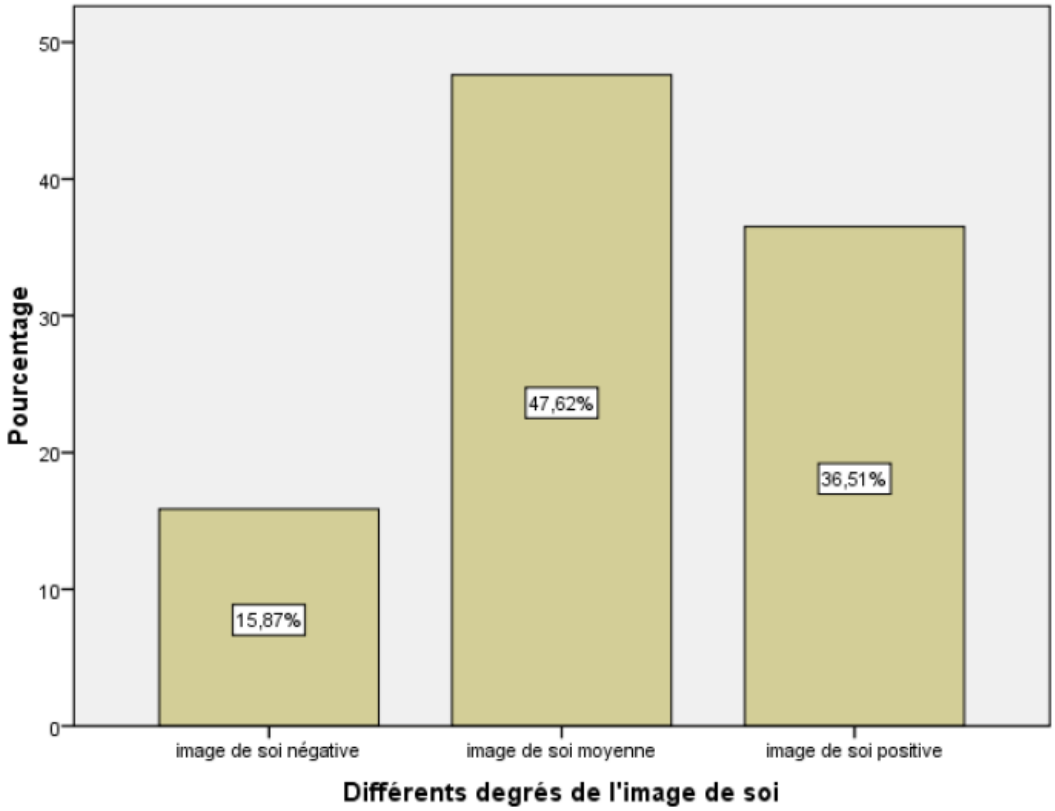

Figure 4 : Répartition des scores en fonction du degré de l'Image de soi

Cette figure montre que près de la moitié des sujets ont une Image de soi « moyenne » et un peu plus de l'autre moitié se répartit entre ceux dont l'Image de soi est perçue comme « positive » ou « négative » : ce sont les moins nombreux. Cela pourrait suggérer que **les fonctionnaires du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale que nous avons interrogés ont majoritairement une Image de soi moyenne, voire positive (36 %), l'Image de soi « négative » étant la moins représentée (15 %).**

Ces données suggèrent que, dans l'ensemble, ces fonctionnaires se sentent bien dans leur profession, voire très bien pour un tiers d'entre eux. Au vu de ces résultats, une

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

interrogation s'impose sur le sens de la catégorie « moyenne » dans laquelle se réfugient la majorité de ces sujets serait-elle due à la manière dont les données ont été recueillies ou à d'autres facteurs ? C'est ce que nous chercherons à analyser dans la suite. En tout cas, un certain prestige de ce type de fonction se retrouve dans une orientation moyenne à positive, de 85 % de la population.

II.2.1.2. Analyse des résultats

Cette analyse s'articule autour de la comparaison des moyennes, de l'établissement de liens entre les différentes variables et des effets de ces liens. Pour ce faire, nous avons utilisé des outils statistiques comme l'analyse de la variance à un facteur (ou ANOVA), les corrélations et la régression logistique. Ces différents outils seront présentés dans les pages qui suivent et doivent nous permettre d'affiner l'analyse, compte tenu de notre effectif relativement faible.

II.2.1.2.1. Analyse des corrélations

La corrélation met en évidence un lien entre deux variables. Quand on étudie ce lien, on parle parfois de corrélation bivariée (mais c'est une corrélation simple car il y a une seule indépendante). Si les deux variables sont liées : elles sont dites corrélées, elles co-varient, c'est-à-dire que les changements de valeurs de l'une sont associés, de manière significative, aux changements de valeurs de l'autre. En d'autres termes, ces variables sont dépendantes l'une de l'autre.

Cependant, corrélation n'est pas synonyme de causalité, car l'opération statistique effectuée, du fait de son statut descriptif, permet seulement de montrer que les variables entretiennent une relation et non pas le fait qu'une variable expliquerait une autre variable ou bien serait la cause de ses variations : on ne peut tirer aucune conclusion de type causal, d'une corrélation. Le but, selon Ch. P. Dancey & al. (2007), est donc de découvrir s'il existe un lien entre les variables de l'échantillon étudié, et si ce lien est assez fort pour que l'on écarte l'hypothèse d'un fait du hasard. L. Chanquoy (2005) affirme que pour mettre en évidence un lien éventuel entre deux variables numériques, il suffit de calculer leur coefficient de corrélation. Ce dernier permet de déterminer s'il existe ou non une relation entre deux variables numériques et quelle en est l'importance. C'est ainsi que le coefficient de corrélation va révéler ou non l'existence et la force d'un lien entre deux séries d'observations quantitatives.

Le coefficient de corrélation utilisé avec deux variables numériques (échelles d'intervalles) est le coefficient de corrélation r de Bravais-Pearson. Dans le cas de variables ordinales (comme ici dans cette recherche), un autre type de coefficient de corrélation est calculé, il s'agit du Rho ou RS de Spearman qui est un coefficient de corrélation par rangs.

En d'autres termes, les deux types de coefficient de corrélation respectent les mêmes principes, sauf que le rs se calcule à partir des rangs et le r se calcule à partir des scores ou des observations groupées en classes et parfois même à partir des rangs. Dans ce dernier cas, rs = r. Il existe deux coefficients de corrélation par rangs couramment utilisés en Psychologie : le coefficient de corrélation rs de Spearman et le coefficient tau de Kendall. Un troisième coefficient peut également être employé, il s'agit du coefficient Gamma, dont la logique est similaire aux deux précédents, mais plus rarement utilisé en Sciences Humaines.

Dans le cas de cette étude, il sera essentiellement question du coefficient de corrélation rho ou rs de Spearman. Ce coefficient :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

[…] permet de comparer deux classements d'un ensemble de valeurs et de calculer une corrélation entre deux variables mesurées sur une échelle au moins ordinale, c'est-à-dire dont les données ont été, avant de faire tout calcul, organisées ou transformées en rangs. […] Ainsi, les valeurs mesurées sur ce type d'échelle possèdent des informations sur les relations qu'elles entretiennent avec les autres valeurs, informations simplement relatives au fait qu'une valeur est plus grande ou plus petite que celle qui la précède ou qui la suit. (L. Chanquoy, op. cit., p.238).

Pour estimer le rs de Spearman, il est nécessaire de calculer la différence des rangs dans les deux classements : si l'on désigne par le rang X (rg(x)), la première observation et par le rang Y (rg(y)), la seconde, le rang de chacun des sujets pour le caractère X est son rang pour le caractère Y qu'on notera :

$$Di = rg(xi) - rg(yi)$$

La formule est la suivante :

$$rs = \frac{6\sum di^2}{N\,(n^2 - 1)}$$

Cependant, cette formule n'est valable que si la proportion des rangs ex aequo ou les rangs égaux est faible. Par ailleurs, lorsque les ex aequo sont nombreux, au risque de fausser les résultats, il est conseillé d'introduire un facteur de correction proposé par Student pour compenser l'effet. Il s'agit de :

$$t(x) = \frac{1}{12}(t^3 - t)$$

idem pour la variable y.

La formule redevient alors :

$$rs = 1 - \frac{6[\sum di^3 + tx + ty]}{N\,(n^2 - 1)}$$

Ce coefficient varie de – 1 à + 1, suivant les mêmes principes que le r de Pearson :

- + 1 correspond à une corrélation positive maximale, et donc à des classements identiques ;
- - 1, renvoie à une corrélation négative maximale, c'est-à-dire à des classements opposés.

Pour ce test, on utilise la table du r de Pearson avec ddl = n – 2 (*cf*. Annexe VI).

Pour valider ce test, il est nécessaire de poser les hypothèses suivantes :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Hypothèse nulle (Ho) : absence totale de relation entre les variables au niveau de la population ;

- Hypothèse 1 (H1) : existence de liens entre les variables.

En ce qui concerne cette recherche, nous avons cherché à savoir s'il existait un lien entre :

- la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi et sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ;
- l'Image de soi et la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi lui-même ;
- l'Image de soi et la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ;
- l'Image de soi et la satisfaction à partir des contributions des sujets ;
- l'Image de soi et la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi ;
- l'Image de soi et la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi.

Nous avons, à cet effet, procédé de la manière suivante :

II.2.1.2.1. 1. Relation existant entre la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi et sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus

Les résultats (*cf*. Annexe III, Tableau récapitulatif A) montrent que **rs(61) = ·48(p < ·001)**. Le coefficient de corrélation est positif et faible. Mais, la corrélation est, malgré tout, significative au seuil de significativité 1 %. Par conséquent, **il existe un lien entre la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi et la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus**. D'où la représentation graphique ci-dessous.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

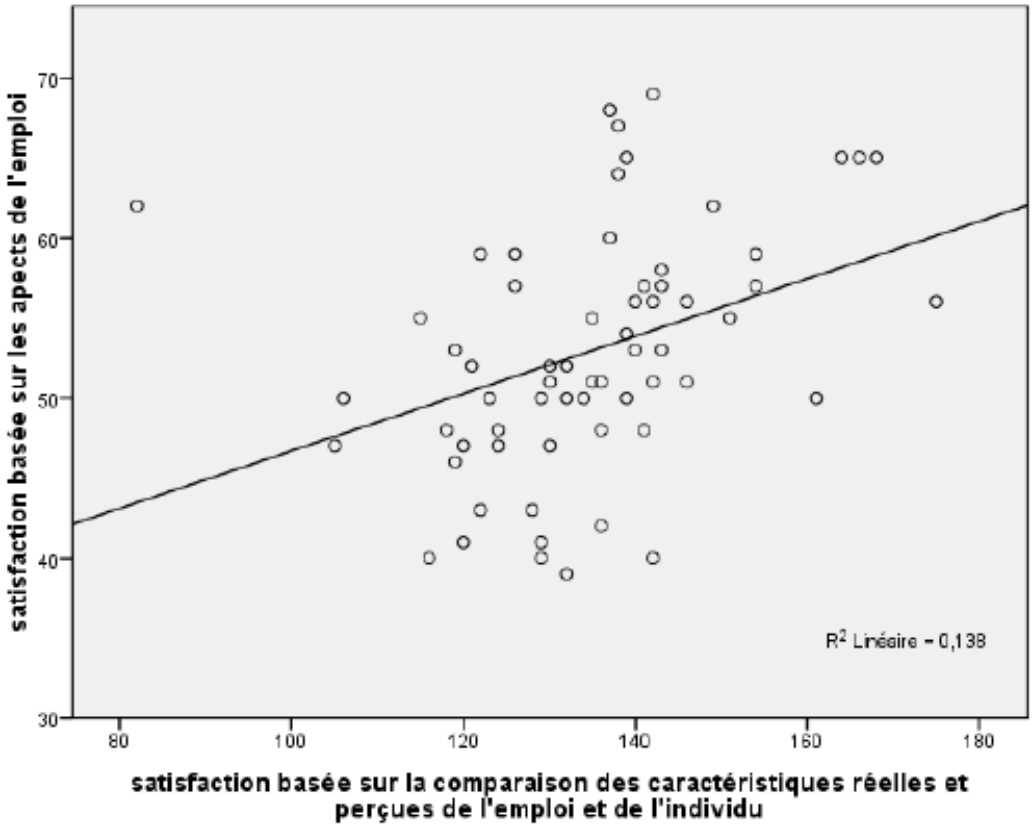

Figure 5 : Représentation de la relation entre la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi et la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu.

Le graphique montre qu'il y a dispersion des nuages de points autour de l'axe. Au lieu de points alignés sur la droite, ils se dispersent autour, formant ainsi un motif remarquable depuis le centre du bas vers le haut. La relation entre les deux variables est positive mais imparfaite, car les **r^2 = .138** et **rs = .48.**

Le diagramme de dispersion montre que les valeurs moyennes de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi ont tendance à s'associer aux valeurs moyennes de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus : cette association est moyenne. Ce qui sous-entend que **plus les scores de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi sont moyens, plus ceux de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ont tendance à être moyens aussi**. Ces deux variables évoluent donc dans le même sens. Étant liées, ces deux variables partagent la même variance dont

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

la proportion est de 13,8 %, car le r^2 est égal à 0,138. En d'autres termes, 13,8 % des variances de la satisfaction des sujets basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus s'expliqueraient par la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi.

II.2.1.2.1. 2. Relation existant entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi

Les résultats obtenus (*cf*. Tableau récapitulatif B en Annexe III) montrent que **rs (61) = ·46 (p<·001)**. Le coefficient de corrélation est positif et faible. Néanmoins, la corrélation est significative au seuil de probabilité 1 %. Par conséquent, **il existe bien un lien entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi**.Nous pouvons le vérifier grâce à la représentation graphique suivante (*cf*. Figure 6) :

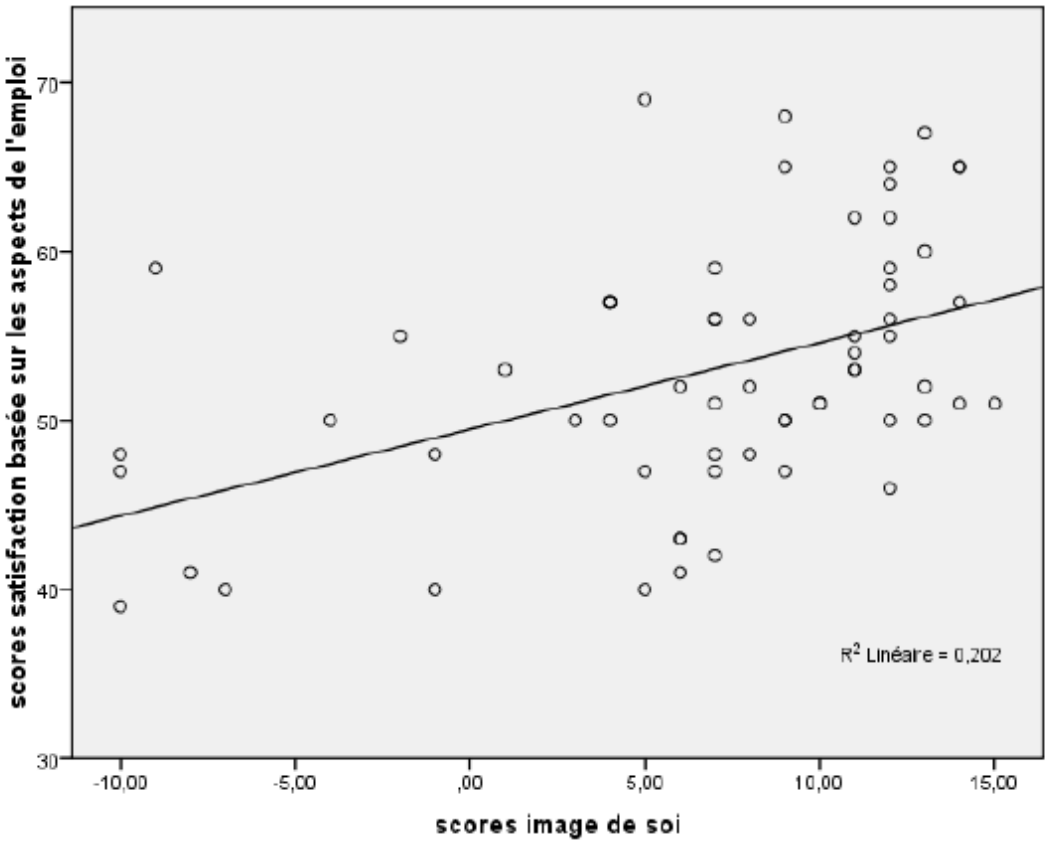

Figure 6 : Représentation de la relation entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Le graphique montre que les points ne sont pas parfaitement alignés sur la droite ; ils sont plus répartis de part et d'autre de l'axe, un peu plus vers la droite du bas vers le haut. La relation entre les deux variables est positive mais imparfaite, car les **r^2 = .202** et **rs = .46.** Malgré l'imperfection, une tendance se dégage tout de même dans cette relation. Le diagramme de dispersion indique que les scores de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi ont tendance à s'associer aux scores les plus élevés de l'Image de soi. En d'autres termes, **plus les scores de la satisfaction sont élevés, plus les scores de l'Image de soi le sont également**. Les deux variables évoluent donc dans le même sens, avec une association forte. Vu qu'elles varient, en partie, ensemble, elles partagent donc la même variance dont la proportion est de 20,2 %, car le r^2 est égale à 0,202. En d'autres termes, 20,2 % des variances de l'Image de soi s'expliqueraient par la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi.

II.2.1.2.1.3. Relation existant entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus.

Les résultats obtenus (*cf*. Tableau récapitulatif C en Annexe III) montrent que **rs(61) = ·36 (p<·001)**. Le coefficient de corrélation est positif mais faible, avec une corrélation significative au seuil de signification 1 %. Par conséquent, **il existe un lien entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus.** D'où la représentation graphique ci-dessous qui confirme l'existence de ce lien (*cf*. Figure 7).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

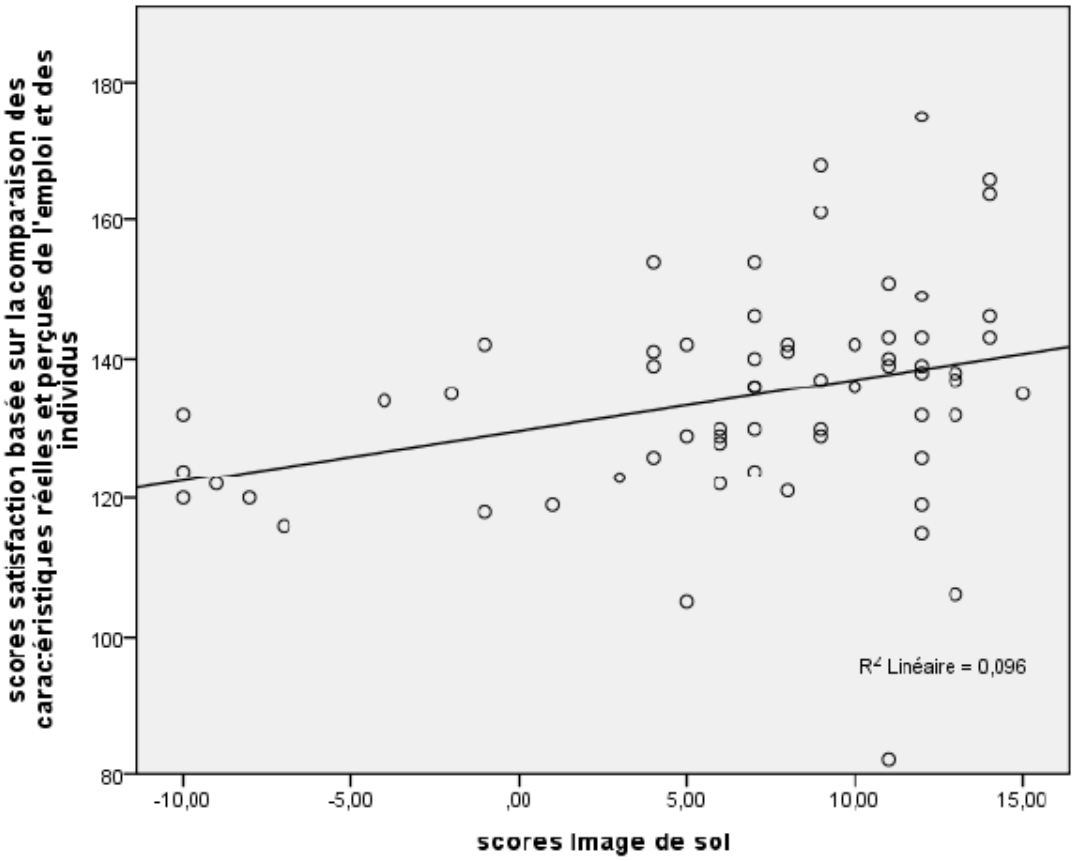

Figure 7: Représentation de la relation entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus.

La figure 7, comme nous l'avons dit précédemment, indique que les points sont plus répartis de part et d'autre de l'axe et un peu plus vers la droite du bas vers le haut, montrant qu'il y a une dispersion des nuages de points autour de l'axe. Compte tenu du non alignement des points sur la droite, la relation entre les deux variables est dite imparfaite, car les **r^2 = .096** et **rs = .36.** Le fait que les points soient regroupés autour de l'axe plus à droite du bas vers le haut, montre que les scores de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus sont élevés et qu'elles ont tendance à s'associer aux scores les plus élevés de l'Image de soi. Ce qui signifie que **plus les scores de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus sont élevés, plus les scores de l'Image de soi le sont aussi** : ces deux variables liées évoluent dans le même sens et partagent donc la même variance dont la proportion est de 9,6 %, avec le r^2 est égal à 0,096. En d'autres termes, 9,6 % des variances de l'Image de soi s'expliqueraient par la satisfaction basée sur

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi à partir des avantages non monétaires de l'emploi.

a. Relation existant entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des contributions des sujets

Les résultats obtenus (*cf*. Tableau récapitulatif a1 en Annexe III) montrent que **rs(61) = ·36 (p<·001)**. Ce coefficient de corrélation est positif et faible et la corrélation est significative avec un risque d'erreur égal à 1 %. Par conséquent, **il existe un lien entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des contributions des sujets**. D'où la représentation graphique suivante (*cf*. Figure 8) :

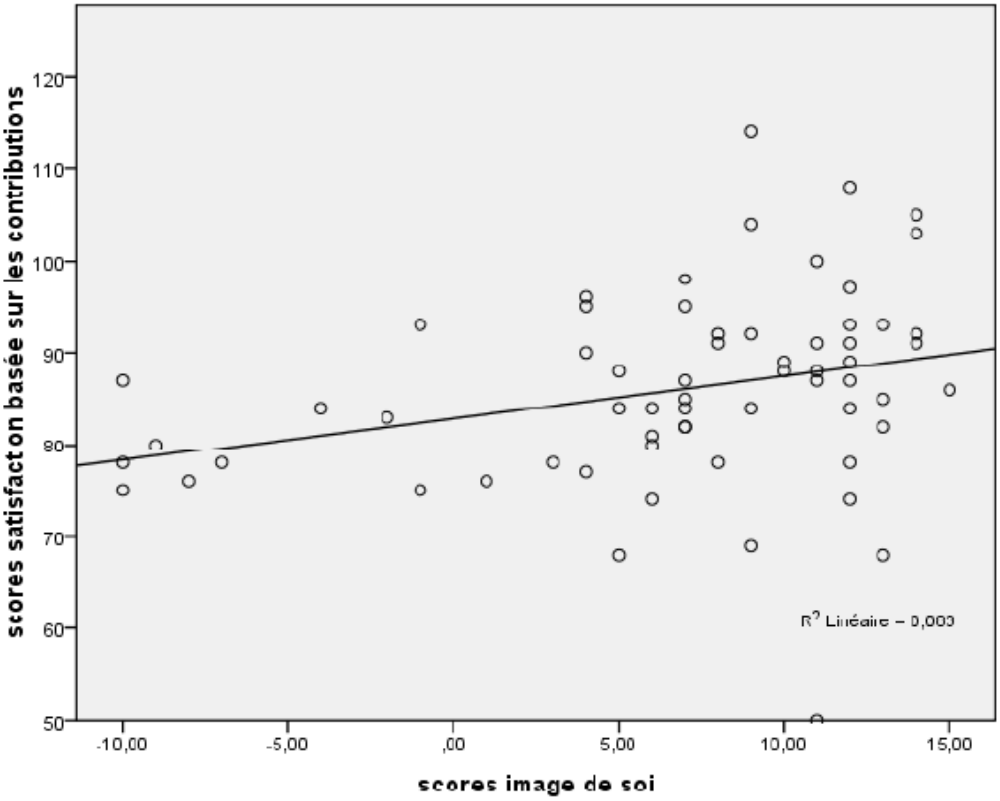

Figure 8 : Représentation de la relation entre l'Image de soi et la satisfaction basée sur les contributions

La figure 8 montre également que les points sont plus regroupés et répartis de part et d'autre de l'axe un peu plus vers la droite du bas vers le haut, démontrant là aussi que les points ne sont pas alignés sur la droite (caractère imparfait de la relation entre les deux variables : $\mathbf{r^2 = .083}$ et **rs = .36**). Bien que cette relation soit imparfaite, elle se dégage du

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

diagramme de dispersion qui indique que les scores les plus élevés de la satisfaction basée sur les contributions tendent à s'associer aux scores les plus élevés de l'Image de soi. En d'autres termes, **plus les scores de la satisfaction basée sur les contributions sont élevés, plus ceux de l'Image de soi tendent à l'être**. Les deux variables évoluent donc bien dans le même sens. Étant donné que ces deux variables sont liées, elles partagent la même variance dont la proportion est de 8,3 %, car le r^2 est égal à 0,083. En d'autres termes, 8,3 % des variances de l'Image de soi s'expliqueraient par la satisfaction basée sur les contributions des sujets.

b. Relation existant entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi

Les résultats obtenus (*cf.* Tableau récapitulatif b1 en Annexe III) montrent un **rs(61) = ·18 (p = ·16)**. Le coefficient de corrélation est positif mais très faible. La corrélation est non significative. Par conséquent, **il n'existe pas de lien entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi** (*cf.* Figure 8).

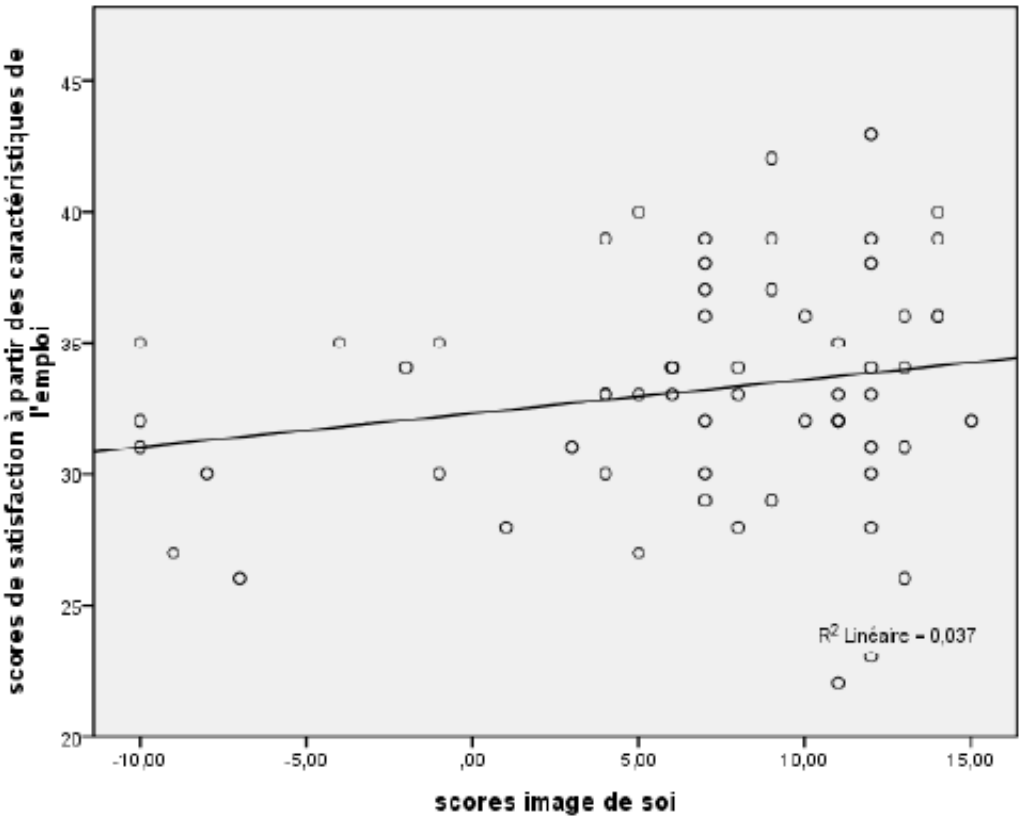

Figure 9 : Représentation de la relation entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi.

Dans la Figure 9, les nuages de points sont dispersés de part et d'autre de l'axe et cette dispersion est plus centrée vers la droite du bas en haut. Cependant, la concentration de certains points en un endroit précis ne signifie pas que leurs valeurs sont associées entre elles : les scores les plus élevés de la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi ne sont pas forcément liés aux scores les plus élevés de l'Image de soi. En effet, même s'il se dégage une tendance dans cette relation, elle est trop faible (r^2 = 0,037 et rs = ·18)

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

pour créer un lien entre les variables. Ces deux variables n'évoluent pas dans le même sens. Par conséquent, **il n'existe pas de relation significative entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi**.

c. Relation existant entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi

Les résultats (*cf*. Tableau récapitulatif c1, Annexe III) montrent que le **rs(61) = ·28(p<·005)**. Le coefficient de corrélation est positif et faible. Néanmoins, la corrélation est significative avec un seuil de tolérance égal à 5 %. Par conséquent, **il existe un lien entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi**. D'où la représentation graphique suivante (*cf*. Figure 10) :

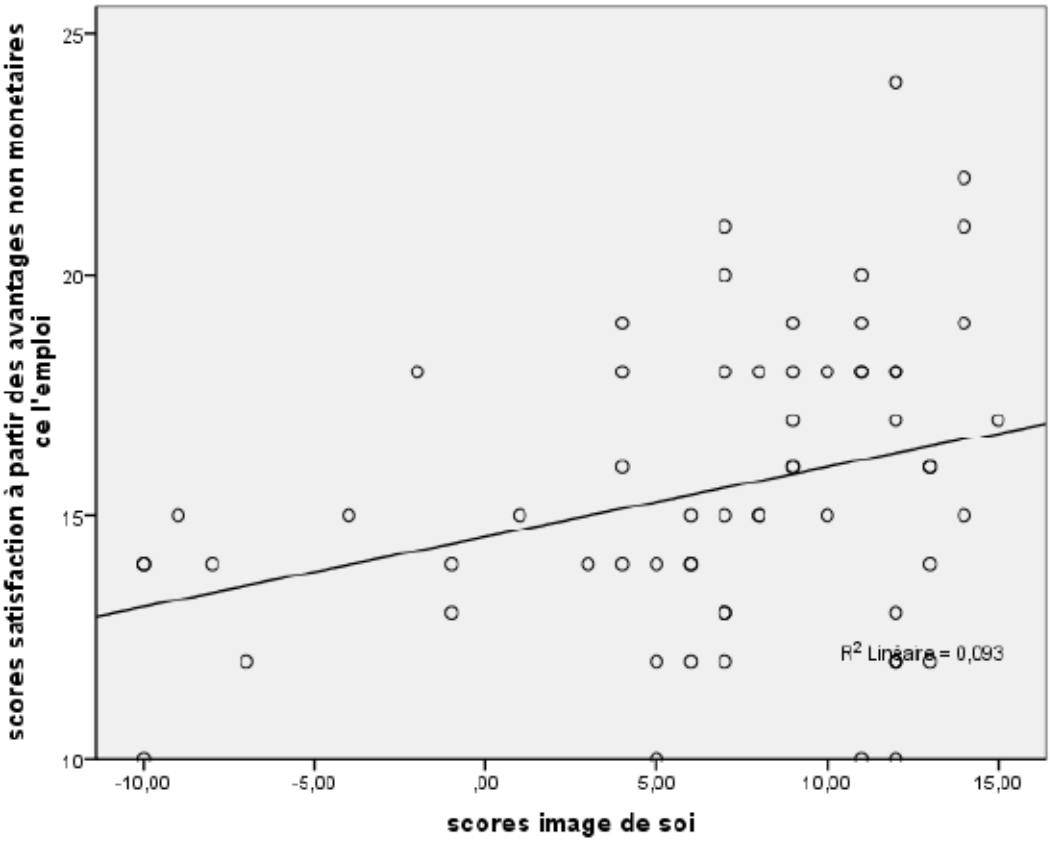

Figure 10 : Représentation de la relation entre l'Image de soi et la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi.

La figure 10 montre que les points sont regroupés de part et d'autre de l'axe vers la droite du bas en haut. Leur non alignement sur la droite indique que la relation entre les deux variables est imparfaite. L'imperfection de la relation est due à la faiblesse du r^2

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

= .093 et du **rs = .28**. Pourtant, une tendance se dégage dans cette relation : les scores les plus élevés de la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi ont tendance à s'associer aux scores les plus élevés de l'Image de soi. Cela sous-entend que **plus les scores de la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi sont élevés, plus ceux de l'Image de soi le sont également**. Les deux variables sont donc proportionnelles ; liées, elles partagent donc la même variance dont la proportion est de 9,3 %, car le r^2 est égal à 0,093. En d'autres termes, 9,3 % des variances de l'Image de soi s'expliqueraient par la satisfaction à partir des avantages non monétaires de l'emploi.

L'analyse des différentes corrélations nous a ainsi permis de dégager, parmi tous les facteurs pouvant expliquer l'Image de soi et la satisfaction, des proportions de variance partagées par les différentes variables indépendantes. Il s'agit maintenant de déterminer les proportions des variations restant « inexpliquées » et qui dépendent sûrement d'autres facteurs. En d'autres termes, les proportions de variance restantes sont explicables uniquement par d'autres facteurs indéterminés pour le moment. Ces facteurs peuvent être : le genre, l'âge, la situation matrimoniale, le nombre d'enfants et divers facteurs socioculturels, la fonction, le grade, l'ancienneté, le niveau d'études ou l'appartenance aux différentes directions. Pour le vérifier, nous allons procéder à l'analyse de la variance à un facteur.

II.2.1.2.2. Analyse de la variance à un facteur (ANOVA)

L'analyse de la variance communément appelée ANOVA est une extension du principe de la comparaison de deux moyennes. Cette technique permet de comparer trois, quatre, cinq, … moyennes entre elles issues d'échantillons indépendants ou appariés. L'ANOVA, comme son nom l'indique, « *permet d'effectuer une analyse de variance univariée sur une variable quantitative dépendante par une variable critère simple (indépendante)* » (tutoriel SPSS, version 17). Selon Ch. P. Dancey & al. (2007), elle étudie plus précisément les différentes causes potentielles de variation de la variable dépendante (VD). En d'autres termes, d'après L. Chanquoy (2005), elle permet de comparer des variances estimées permettant ainsi au chercheur de vérifier si les scores obtenus par les participants des différents groupes ou des différentes conditions varient ou non de manière significative.

L'ANOVA tient alors compte, non seulement des moyennes mais également des variances, c'est-à-dire des dispersions de scores. En effet, pour pouvoir comparer des moyennes entre elles, il suffira de comparer les variances des échantillons entre elles et l'on suppose ici que ce sont des estimations non biaisées de la variance de population. Nous pourrons ainsi tirer des conclusions sur les moyennes d'échantillons, à partir de la variance qu'ils présentent.

Pour effectuer cette estimation, il est nécessaire de calculer une statistique de test, épreuve appelée le F de Fisher. Ce F permet d'estimer différents types de variances : les unes provenant des V.I. et les autres d'erreurs dues aux échantillons. Sa valeur indique quelles sont les variances les plus importantes. Ce qui autorise alors à accepter ou non les hypothèses posées au départ et à généraliser ou non les résultats obtenus. En d'autres termes, l'ANOVA recherche des différences entre les moyennes correspondant aux différents niveaux du facteur. S'il y a de grosses différences entre ces moyennes, on dit que la variation ou variance intergroupes ou entre les groupes est importante. Si les moyennes sont égales, il n'y a alors aucune variation entre les groupes.

La variation intergroupes et intragroupes provient de plusieurs sources. Pour le vérifier, il faut effectuer un certain nombre de calculs statistiques :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- **Comparer les moyennes des deux groupes** : la différence entre ces moyennes peut être due soit à l'effet des facteurs aléatoires (le hasard, c'est-à-dire l'erreur), soit à l'effet de la variable indépendante (les manipulations expérimentales). C'est ce qui explique que la variabilité entre les groupes expérimentaux reflète l'effet éventuel de la variable indépendante et aussi, peut-être, une proportion d'erreurs due au fait que les participants soient tous différents. Par conséquent, ils n'obtiendront pas (exactement) les mêmes scores. Pour résumer, nous dirons que la variation intergroupe est due à l'effet de la V.I., des différences individuelles et de l'erreur expérimentale ;
- **Comparer les performances des participants à l'intérieur d'un même groupe expérimental** : il est possible que dans un même groupe, les performances de sujets, pourtant soumis aux mêmes conditions expérimentales, puissent être différentes. Ces différences de performance proviennent aussi des différences individuelles et de l'erreur expérimentale.

C'est à partir de ce qui précède que le F est calculé. Pour l'obtenir, il suffit de diviser la variabilité entre les groupes par la variabilité dans les groupes.

Ce qui nous donne la formule suivante :

$$F_{cal.} = \frac{\text{Variabilité entre les groupes}}{\text{Variabilité dans les groupes}} = \frac{\text{variation intergroupe}}{\text{variation intragroupes}}$$

$$= \frac{\text{Effet de la V.I. + erreur expérimentale}}{\text{Erreur expérimentale}}$$

Pour résumer, nous disons que l'ANOVA répartit la variance en calculant d'abord :

- La moyenne de chaque groupe ;
- La moyenne générale (moyenne des moyennes des groupes) ;
- Pour chaque groupe, l'écart entre les scores individuels et la moyenne du groupe est utilisé pour déterminer *la variance intragroupes* ;
- Les écarts entre les moyennes des groupes et la moyenne générale permettent de calculer *la variation intergroupes*.

Le propos ici est de vérifier si les variables indépendantes (genre, âge, situation matrimoniale, nombre d'enfants, fonction, grade, ancienneté, niveau d'études ou l'appartenance aux différentes directions) affectent bien les deux variables dépendantes (« Image de soi » et « Satisfaction »). Nous avons, pour cela, procédé de la manière suivante :

II.2.1.2.2.1. Comparaison des moyennes de l'Image de soi, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, en fonction des différentes directions (*cf* Tabl. Descriptives 1, en Annexe IV).

Tableau 14: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "différentes directions"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XVII Test d'homogénéité des variances				
	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	3,435	4	58	,014
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	,161	4	58	,957
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	,795	4	58	,534
Satisfaction basée sur les contributions	,346	4	58	,846
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	,315	4	58	,867
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	3,972	4	58	,006

Le Tableau **XVII** indique que seuls les résultats des variables Image de soi / directions et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi / directions âge peuvent être lus par ce test. Le test d'homogénéité valide ici l'hypothèse d'égalité entre les moyennes car les différents seuils de probabilité sont inférieurs à 5 %.

Pour ce qui est des autres variables, nous devons nous référer aux résultats de l'ANOVA (*cf*. Tabl. XVIII).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XVIII : ANOVA

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Intergroupes		(Combiné)	208,901	4	52,225	1,205	,318
		Terme linéaire	Non pondérées	126,834	1	126,834	2,928	,092
			Pondérées	114,100	1	114,100	2,634	,110
			Ecart	94,801	3	31,600	,729	,539
	Intragroupes			2512,750	58	43,323		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	288,942	4	72,236	1,296	,282
		Terme linéaire	Non pondérées	103,151	1	103,151	1,851	,179
			Pondérées	129,498	1	129,498	2,324	,133
			Ecart	159,444	3	53,148	,954	,421
	Intragroupes			3232,486	58	55,733		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	Intergroupes		(Combiné)	420,220	4	105,055	,416	,796
		Terme linéaire	Non pondérées	235,573	1	235,573	,933	,338
			Pondérées	175,014	1	175,014	,693	,409
			Ecart	245,206	3	81,735	,324	,808
	Intragroupes			14644,637	58	252,494		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Intergroupes		(Combiné)	295,447	4	73,862	,647	,631
		Terme linéaire	Non pondérées	212,566	1	212,566	1,863	,178
			Pondérées	171,760	1	171,760	1,505	,225
			Ecart	123,687	3	41,229	,361	,781
	Intragroupes			6618,490	58	114,112		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	49,589	4	12,397	,631	,642
		Terme linéaire	Non pondérées	2,941	1	2,941	,150	,700
			Pondérées	1,644	1	1,644	,084	,773
			Ecart	47,945	3	15,982	,814	,492
	Intragroupes			1139,395	58	19,645		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	6,417	4	1,604	,156	,960
		Terme linéaire	Non pondérées	,895	1	,895	,087	,769
			Pondérées	1,342	1	1,342	,130	,719
			Ecart	5,075	3	1,692	,164	,920
	Intragroupes			597,297	58	10,298		
	Total			603,714	62			

Tableau 15: ANOVA de la caractéristique "différentes directions"

Le Tableau XVIII montre que les seuils de significativité statistique sont supérieurs à 5 % et que, en ce qui concerne les variables satisfaction basée sur les aspects de l'emploi/ directions ; satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus / directions ; satisfaction basée sur les contributions / directions ; satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi / directions, les résultats ne peuvent être lus.

Ici, l'hypothèse d'égalité entre les moyennes est validée pour les variables Image de soi / direction et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi : la différence entre leurs moyennes n'est donc pas statistiquement significative. Le risque d'erreur se situe à un seuil de probabilité de 5 %. En d'autres termes, **les moyennes de ces sujets fonctionnaires sont égales, quel que soit leur direction d'appartenance**. La variable direction est donc sans effet sur ces autres variables. La ligne intragroupe de ce tableau le confirme car les valeurs de chacune de ces variables sont peu élevées.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

II.2.1.2.2.2. Comparaison des moyennes de l'Image de soi, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus en fonction de l'âge (*cf.* Tabl. XIX : Descriptives 2, Annexe IV).

Tableau 16: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "âge"

Tableau XIX : Test d'homogénéité des variances				
	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	3,520[a]	17	38	,001
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	2,490[b]	17	38	,010
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	1,471[c]	17	38	,159
Satisfaction basée sur les contributions	1,472[d]	17	38	,158
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	2,885[e]	17	38	,003
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	2,776[f]	17	38	,004

Dans le Tableau XIX, seuls les résultats concernant les variables Image de soi / âge ; satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi / âge et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi / âge, peuvent être lu car leurs seuils de probabilité est inférieur à 1 %. Ce test valide donc l'hypothèse d'égalité entre les moyennes. Pour les résultats des autres variables, nous devons nous référer à l'ANOVA du Tableau XX, ci-dessous.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

TABLEAU XX : ANOVA

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Intergroupes		(Combiné)	1109,484	24	46,229	1,090	,398
		Terme linéaire	Pondérées	68,422	1	68,422	1,613	,212
			Ecart	1041,062	23	45,264	1,067	,420
	Intragroupes			1612,167	38	42,425		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	1616,845	24	67,369	1,344	,203
		Terme linéaire	Pondérées	43,229	1	43,229	,862	,359
			Ecart	1573,616	23	68,418	1,365	,193
	Intragroupes			1904,583	38	50,121		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	Intergroupes		(Combiné)	7950,024	24	331,251	1,769	,056
		Terme linéaire	Pondérées	402,343	1	402,343	2,149	,151
			Ecart	7547,681	23	328,160	1,753	,061
	Intragroupes			7114,833	38	187,232		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Intergroupes		(Combiné)	3725,687	24	155,237	1,850	,044
		Terme linéaire	Pondérées	57,767	1	57,767	,689	,412
			Ecart	3667,920	23	159,475	1,901	,039
	Intragroupes			3188,250	38	83,901		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	509,317	24	21,222	1,186	,312
		Terme linéaire	Pondérées	34,447	1	34,447	1,926	,173
			Ecart	474,870	23	20,647	1,154	,340
	Intragroupes			679,667	38	17,886		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	265,631	24	11,068	1,244	,268
		Terme linéaire	Pondérées	43,413	1	43,413	4,880	,033
			Ecart	222,218	23	9,662	1,086	,401
	Intragroupes			338,083	38	8,897		
	Total			603,714	62			

Tableau 17: ANOVA de la caractéristique "âge"

Le tableau XX indique que les résultats des variables « satisfaction » basées sur les aspects de l'emploi / âge ; satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus / âge et satisfaction basée sur les contributions / âges ne peuvent être interprétés, car leurs seuils de significativité sont supérieurs à 5 %.

Nous pouvons valider l'hypothèse d'égalité entre les moyennes pour les variables Image de soi / âge ; satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi / âge et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi / âge car différence entre leurs moyennes n'est pas statistiquement significative au seuil de tolérance 1 % : il n'y a pas de variation entre les groupes, leurs moyennes étant égales. En d'autres termes, la variable de l'âge est sans effet sur ces variables. La ligne intragroupe nous permet aussi de confirmer l'homogénéité entre les variances, car les valeurs de chacune de ces variables sont peu élevées. Nous pouvons donc en déduire que les moyennes des fonctionnaires interrogés sont similaires quel que soit leur âge.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Ainsi, la variable âge serait sans influence sur l'Image de soi, la satisfaction liée aux caractéristiques de l'emploi et la satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi des fonctionnaires de ce ministère.

II.2.1.2.2.3. Comparaison des moyennes de l'Image de soi, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus en fonction du genre (*cf* Tabl. Descriptives 3 en Annexe IV).

Tableau 18: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "genre"

Tableau XXI : Test d'homogénéité des variances				
	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	,166	1	61	,685
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	1,449	1	61	,233
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	,070	1	61	,793
Satisfaction basée sur les contributions	,008	1	61	,927
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	,463	1	61	,499
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	3,539	1	61	,065

Le Tableau XXI montre qu'aucun de ces résultats n'est interprétable car les seuils de signification sont supérieurs à 5 % : l'hypothèse d'égalité des moyennes est rejetée. De ce fait, nous allons nous reporter aux résultats fournis par le tableau de l'ANOVA (ci-dessous) pour la lecture de ces derniers (*cf*. Tableau XXII).

Tableau 19: ANOVA de la caractéristique "genre"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXII : ANOVA

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Intergroupes		(Combiné)	,036	1	,036	,001	,977
		Terme linéaire	Non pondérées	,036	1	,036	,001	,977
			Pondérées	,036	1	,036	,001	,977
	Intragroupes			2721,614	61	44,617		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	154,197	1	154,197	2,793	,100
		Terme linéaire	Non pondérées	154,197	1	154,197	2,793	,100
			Pondérées	154,197	1	154,197	2,793	,100
	Intragroupes			3367,232	61	55,201		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	1695,521	1	1695,521	7,736	,007
		Terme linéaire	Non pondérées	1695,521	1	1695,521	7,736	,007
			Pondérées	1695,521	1	1695,521	7,736	,007
	Intragroupes			13369,336	61	219,169		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Intergroupes		(Combiné)	956,053	1	956,053	9,789	,003
		Terme linéaire	Non pondérées	956,053	1	956,053	9,789	,003
			Pondérées	956,053	1	956,053	9,789	,003
	Intragroupes			5957,884	61	97,670		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	74,368	1	74,368	4,070	,048
		Terme linéaire	Non pondérées	74,368	1	74,368	4,070	,048
			Pondérées	74,368	1	74,368	4,070	,048
	Intragroupes			1114,616	61	18,272		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	2,666	1	2,666	,271	,605
		Terme linéaire	Non pondérées	2,666	1	2,666	,271	,605
			Pondérées	2,666	1	2,666	,271	,605
	Intragroupes			601,048	61	9,853		
	Total			603,714	62			

Les résultats du Tableau XXII montrent que seules les variables « satisfaction », basées sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ; satisfaction basée sur les contributions ; satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi sont interprétables car leurs seuils de probabilité sont supérieurs à 5 %. Le test valide l'hypothèse d'inégalité des moyennes. En d'autres termes, la différence existant entre ces variables est statistiquement significative, avec un risque d'erreur de 5 %. Cette affirmation suppose que la variation entre ces différentes variables est importante. Par conséquent, **les moyennes de ces sujets fonctionnaires hommes sont**

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

différentes de celles des femmes.La variable « genre » semble avoir une influence sur la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ; satisfaction basée sur les contributions ; satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi, pour cette population de fonctionnaires. Pour connaître la proportion de variance pouvant expliquer l'existence de cette différence aux niveaux desdits facteurs, nous allons nous référer au tableau ci-dessous.

Tableau 20: Mesure des associations de la caractéristique "genre"

Tableau XXIII : Mesures des associations		
	Eta	Eta carré
Scores de l'Image de soi	,004	,000
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	,209	,044
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	,335	,113
Satisfaction basée sur les contributions	,372	,138
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	,250	,063
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	,066	,004

Le tableau XXIII indique que l'êta carré est égal à 0,113 pour la variable « satisfaction » basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ; 0,138 pour la satisfaction basée sur les contributions et 0,063 pour la satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi. Cela signifie que 11,3 % de variance de la variable genre expliquerait les variations du score de la variables satisfaction, basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ; 13,8 % de la satisfaction basée sur les contributions et 6,3 % de la satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi.

II.2.1.2.2.4. Comparaison des moyennes de l'Image de soi, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, de la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus en fonction du grade (*cf.* Tabl. Descriptives 4 en Annexe IV et Tableau XXIV).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

TABLEAU XXIV : Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	,007	1	61	,934
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	4,378	1	61	,041
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	,015	1	61	,903
Satisfaction basée sur les contributions	,425	1	61	,517
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	,525	1	61	,471
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	,922	1	61	,341

Tableau 21: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "grade"

La lecture de ce tableau montre que seule la variable satisfaction basée sur les aspects de l'emploi présente un seuil de signification statistique inférieur à 5 %. L'hypothèse d'égalité des moyennes peut être validée. L**a différence des moyennes n'est donc pas statistiquement significative au seuil de tolérance 5 %**. Pour ce qui est des autres résultats, nous considérons le Tableau XXV : ANOVA ci-dessous.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXV : ANOVA

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Intergroupes		(Combiné)	1,732	1	1,732	,039	,844
		Terme linéaire	Non pondérées	1,732	1	1,732	,039	,844
			Pondérées	1,732	1	1,732	,039	,844
	Intragroupes			2719,919	61	44,589		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	13,924	1	13,924	,242	,624
		Terme linéaire	Non pondérées	13,924	1	13,924	,242	,624
			Pondérées	13,924	1	13,924	,242	,624
	Intragroupes			3507,505	61	57,500		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	,557	1	,557	,002	,962
		Terme linéaire	Non pondérées	,557	1	,557	,002	,962
			Pondérées	,557	1	,557	,002	,962
	Intragroupes			15064,300	61	246,956		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Intergroupes		(Combiné)	25,355	1	25,355	,225	,637
		Terme linéaire	Non pondérées	25,355	1	25,355	,225	,637
			Pondérées	25,355	1	25,355	,225	,637
	Intragroupes			6888,581	61	112,928		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	2,853	1	2,853	,147	,703
		Terme linéaire	Non pondérées	2,853	1	2,853	,147	,703
			Pondérées	2,853	1	2,853	,147	,703
	Intragroupes			1186,131	61	19,445		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	16,749	1	16,749	1,741	,192
		Terme linéaire	Non pondérées	16,749	1	16,749	1,741	,192
			Pondérées	16,749	1	16,749	1,741	,192
	Intragroupes			586,966	61	9,622		
	Total			603,714	62			

Tableau 22: ANOVA de la caractéristique "grade"

Le Tableau XXV indique que les seuils de probabilité sont supérieurs à 5 %, pour les variables Image de soi, satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, satisfaction basée sur les contributions, satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi. Nous ne pouvons donc valider l'hypothèse d'inégalité des moyennes, car ces résultats ne peuvent être interprétés et nous allons valider celle d'égalité des moyennes. **Cela signifie que les moyennes de la population d'enquête sont homogènes quel que soit leur grade** : la variable grade est donc sans effet sur la variable satisfaction basée sur les aspects de l'emploi.

La ligne intragroupe de ce tableau confirme ce qui a été dit précédemment, c'est-à-dire l'homogénéité des moyennes entre les variances : les valeurs de cette variable sont peu élevées.

II.2.1.2.2.5. Comparaison des moyennes de l'Image de soi, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, de la satisfaction basée sur la

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus en fonction de l'ancienneté (*cf.* Tabl. Descriptives 5 en Annexe IV).

TABLEAU XXVI : Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	3,303[a]	14	42	,001
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	1,321[b]	14	42	,236
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	1,666[c]	14	42	,101
Satisfaction basée sur les contributions	2,222[d]	14	42	,023
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	2,345[e]	14	42	,017
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	3,405[f]	14	42	,001

Tableau 23: ANOVA de la caractéristique "ancienneté"

Le tableau XXVI montre que les seules les variables Image de soi, satisfaction basée sur les contributions, satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi ont des seuils de probabilité inférieurs à 1 % et 5 %. L'hypothèse d'égalité des moyennes peut donc être validée : la différence existante entre les moyennes de ces variables n'est donc pas statistiquement significative, avec un risque d'erreur au seuil de significativité de 1 %, pour les variables Image de soi et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi, et de 5 % pour les deux autres (satisfaction basée sur les contributions, satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi). Pour les autres résultats, nous nous référons au Tableau XXVII : ANOVA.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXVII : ANOVA

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Intergroupes		(Combiné)	1152,385	20	57,619	1,542	,117
		Terme linéaire	Pondérées	52,122	1	52,122	1,395	,244
			Ecart	1100,263	19	57,909	1,550	,118
	Intragroupes			1569,265	42	37,363		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	821,004	20	41,050	,638	,860
		Terme linéaire	Pondérées	12,685	1	12,685	,197	,659
			Ecart	808,318	19	42,543	,662	,834
	Intragroupes			2700,425	42	64,296		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	4043,026	20	202,151	,770	,731
		Terme linéaire	Pondérées	396,277	1	396,277	1,510	,226
			Ecart	3646,749	19	191,934	,731	,766
	Intragroupes			11021,831	42	262,425		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Intergroupes		(Combiné)	1648,306	20	82,415	,657	,843
		Terme linéaire	Pondérées	80,143	1	80,143	,639	,428
			Ecart	1568,163	19	82,535	,658	,837
	Intragroupes			5265,631	42	125,372		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	303,089	20	15,154	,718	,785
		Terme linéaire	Pondérées	24,291	1	24,291	1,152	,289
			Ecart	278,798	19	14,674	,696	,802
	Intragroupes			885,895	42	21,093		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	175,752	20	8,788	,862	,630
		Terme linéaire	Pondérées	36,312	1	36,312	3,564	,066
			Ecart	139,441	19	7,339	,720	,778
	Intragroupes			427,962	42	10,190		
	Total			603,714	62			

Tableau 24: ANOVA de la caractéristique "ancienneté"

Le Tableau XXVII indique que les seuils de probabilité des variables « satisfaction » basée sur les aspects de l'emploi et « satisfaction » basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi sont supérieurs à 5 %. Nous ne pouvons pas valider l'hypothèse d'inégalité des moyennes car les résultats ne sont interprétables. Nous validons, dans ce cas, l'hypothèse d'égalité. C'est ce qui explique que **les moyennes des sujets soient similaires quel que soit leur ancienneté**. Pour la population testée, la variable ancienneté est donc sans influence sur les variables Image de soi, satisfaction basée sur les contributions, satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi et satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi. L'homogénéité de ces moyennes se vérifie aussi sur les lignes intragroupes dont les valeurs sont peu élevées. Cependant, pour la comparaison des moyennes suivantes (Image de soi, satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus en fonction de la situation matrimoniale, du niveau d'études, du nombre d'enfants et de la fonction), l'analyse ANOVA n'a pu être appliquée car les résultats n'étaient pas interprétables (*cf.* Annexe IV).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

L'analyse de la variance à un facteur (ANOVA) nous a ainsi permis de dégager les caractéristiques des sujets qui ont un effet sur les différentes variables dépendantes de cette étude. Rappelons, par ailleurs, que l'analyse de la corrélation nous a également aidée à faire ressortir d'autres facteurs qui pourraient influencer ces variables. Afin d'éviter un va et vient entre les résultats de ces deux analyses, nous allons les grouper dans un seul modèle qui soit capable de prévoir la présence ou l'absence dédits facteurs expliquant les variables Image de soi et satisfaction au travail.

II.2.1.2.3. Analyse de la régression logistique

Selon Marazzi (*cf*. sitographie), la régression logistique permet d'étudier la relation entre une variable réponse binaire et plusieurs variables explicatives. En d'autres termes, il s'agit de montrer une relation de dépendance entre une variable à expliquer et une série de variables explicatives. C'est donc une technique statistique qui, à partir d'un fichier d'observations, a pour objet de produire un modèle permettant de prédire les valeurs prises par une variable catégorielle, le plus souvent binaire, à partir d'une série de variables explicatives continues ou binaires.

Ce modèle est un modèle multivarié permettant, d'après Pascal (*cf.* sitographie), d'exprimer sous forme de probabilité la relation entre une variable Y dichotomique et une ou plusieurs variables X pouvant être qualitatives ou quantitatives. Y caractérise ici la variable « Image de soi » (négative / positive) et les X désignent non seulement les différentes dimensions de la « satisfaction au travail » mais aussi les caractéristiques des sujets (genre, âge, fonction…). Ces facteurs sont appelés facteurs pronostiques. Il est noté dans ce qui suit : Y la variable à prédire (variable expliquée), X = (X_1, X_2, …, X_j) les variables prédictives (variables explicatives). Dans le cadre de la régression logistique binaire (cas de cette étude), la variable Y prend deux modalités possibles 1, 0. Les variables X_j sont exclusivement continues ou binaires. Dans cette recherche, nous avons modifié la variable « Image de soi » qui, au départ était codée négative, moyenne et positive, pour manipuler une variable binaire (négative et positive).

Pour effectuer une estimation, toujours selon ce site, nous disposons d'un échantillon oméga d'effectifs N avec n_1 (resp. n_0), les observations correspondant à la modalité 1 (resp.0) de Y. ce qui nous donne :

- P (Y = 1) (resp. P (Y = 0)) est la probabilité *a priori* pour que Y = 1 (resp. P (0)).
- P (X / 1) (resp. P (X / 0)) est la distribution conditionnelle de X sachant la valeur prise par Y.
- La probabilité *a posteriori* d'obtenir la modalité 1 de Y (resp. 0), sachant que la valeur prise par X est représentée par P (1 / X) (resp. P (0 / X)).

La régression logistique repose ainsi sur l'hypothèse fondamentale suivante :

$$\text{In} \frac{P(X/1)}{P(X/0)} = a_0 + a_1x_1 + \dots a_jx_j$$

Il existe de nombreuses distributions qui répondent à cette spécification b : la distribution multinormale mais aussi d'autres, en particulier celles où les variables explicatives sont booléennes (0 / 1). Cependant, en ce qui concerne l'analyse discriminante, ce ne sont plus les densités conditionnelles P (X / 1) et P (X / 0) qui sont modélisées mais le rapport de ces densités.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

La restriction introduite par l'hypothèse est moins forte. Ainsi, lorsque l'on veut exprimer une variable dichotomique sous forme de probabilité, en fonction des valeurs prises par un certain nombre de facteurs (facteurs pronostiques), nous avons recours à la régression logistique.

Dans ce contexte, nous pouvons distinguer deux usages d'un tel modèle :

- Expliquer la variance du phénomène afin de le prévoir au mieux ;
- Utiliser le modèle pour dégager des processus explicatifs des relations causales.

Un tel modèle est utilisé pour prévoir la présence ou l'absence d'une caractéristique ou d'un résultat, en fonction de certaines valeurs ou d'un groupe de variables explicatives. Il est similaire à celui de la régression linéaire mais convient mieux aux modèles dans lesquels les variables sont dichotomiques.

L'objectif de cette étude est d'utiliser le modèle de la régression logistique, afin de s'intéresser à deux paramètres : prédire les valeurs de « l'Image de soi » à partir des différentes dimensions de la « satisfaction au travail », mais aussi à partir de certaines caractéristiques des sujets. Dans cet objectif, nous utiliserons le modèle pour dégager des processus explicatifs de la relation causale entre ces deux variables.

La méthode de la régression logistique utilisée ici dans SPSS est la méthode « Entrée », une procédure de sélection de variables au cours de laquelle toutes les variables d'un bloc sont introduites en une seule opération. Ce traitement offre les fonctionnalités spécifiques suivantes :

- *Test Hosmer-Lemeshow* de la qualité d'ajustement du modèle ;
- analyses pas à pas ;
- contrastes permettant de définir le paramétrage du modèle ;
- césures alternatives pour le classement ;
- Diagrammes de classement
- modèle ajusté sur un ensemble d'observations par rapport à un ensemble d'observations présenté ;
- enregistrement des prévisions, des résidus et des statistiques d'influence.

À la fin du traitement du modèle (voir la démonstration de SPSS en Annexe V), nous obtenons les tableaux suivants dont certains sont placés en annexe (Annexe V des Tabl. XXXVI à XL), notamment le récapitulatif de traitement des observations, le codage de variables dépendantes, le bloc 0 : bloc de départ (Historique des itérations), le tableau de classement et les variables dans l'équation. Les tableaux cités précèdent celui qui est analysé ci-dessous.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XLI : Variables hors de l'équation

			Score	ddl	Sig.
Etape 0	Variables	tâche16	7,744	1	,005
		tâche2	8,394	1	,004
		comp2a	13,424	1	,000
		comp2b	10,343	1	,001
		comp14c	1,513	1	,219
	Statistiques globales		22,224	5	,000

Tableau 25: Variables hors de l'équation

Le Tableau XLI indique une estimation du niveau d'amélioration (en X2) par l'ajout d'une des variables encore disponibles. Ici, comp2a atteint la plus grande valeur (13,4), donc la plus petite probabilité, compte tenu des ddl. Ce sera le prochain élément prédicteur.

Tableau 26: Historique des itérations

Tableau XLII ; Historique des itérations [a,b,c,d]

Block 1 : Méthode = Entrée

Itération		-2log-vraisemblance	Coefficients					
			Constant	Tache 16	Tache 2	Comp 2a	Comp 2b	Comp 14c
Etape 1	1	61,205	-4,911	,552	,403	,737	,613	-,474
	2	55,453	-8,248	,896	,624	1,380	1,055	-,897
	3	54,297	-10,632	1,096	,734	1,935	1,318	-1,157
	4	54,225	-11,423	1,150	,760	2,141	1,397	-1,236
	5	54,225	-11,488	1,154	,762	2,158	1,403	-1,242
	6	54,225	-11,488	1,154	,762	2,159	1,403	-1,242

Ici, la diminution du -2log-vraissemblance, au fur et à mesure des étapes (introduction des variables) montre que le modèle est amélioré par l'introduction de ces variables.

Tableau 27: Tests de spécification du modèle

Tableau XLIII : Tests de spécification du modèle

		Khi-Chi-deux	ddl	Sig.
Etape 1	Etape	32,969	5	,000
	Bloc	32,969	5	,000
	Modèle	32,969	5	,000

Le Tableau XLIII donne une indication pour déterminer si les variables introduites améliorent la pertinence du modèle.

Tableau 28: Récapitulatif des modèles

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XLIV Récapitulatif des modèles			
Étape	-2log-vraisemblance	R-deux de Cox & Snell	R-deux de Nagelkerke
1	54,225[a]	,407	,544

Ici, 54 % de la variation de la variable « Image de soi » est expliquée par les variables introduites dans le modèle. Il s'agit de : tâche 2, tâche 16, comp2a ;…

Tableau 29: Test de Hosmer-Lemeshow

Tableau XLV : Test de Hosmer-Lemeshow			
Etape	Khi-Chi-deux	ddl	Sig.
1	2,299	8	,970

Le Tableau XLV présente la statistique de Hosmer-Lemeshow (mesure D (M, O)) : qualité d'ajustement du modèle. Selon l'hypothèse formulée, le modèle de la régression logistique est correct pour ces données. Ici, comme le degré de signification est supérieur à 0,05, la distance est petite. Ce qui indique un bon ajustement aux données (*cf*. le Tabl. de contingence en Annexe V).

Tableau 30: Tableau de Classement

Tableau XLVII : Tableau de Classement[a]					
	Observations		Prévisions		
			Image_soi_reg		Pourcentage correct
			0	1	
Étape 1	Image_soi_reg	0	27	6	81,8
		1	6	24	80,0
	Pourcentage global				81,0

Le Tableau XLVII prédit que le modèle décrira la variable « Image de soi » de façon pertinente à 81 %.

TABLEAU XLVIII : Variables dans l'équation										
								IC pour Exp(B) 95%		
		A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	Inférieur	Supérieur	%
Etape 1[a]	tâche16	1,154	,511	5,105	1	,024	3,169	1,165	8,621	**29**
	tâche2	,762	,531	2,057	1	,152	2,143	,756	6,074	pas interprétable
	comp2a	2,159	1,010	4,572	1	,033	8,658	1,197	62,621	**54**
	comp2b	1,403	,617	5,169	1	,023	4,069	1,214	13,640	35
	comp14c	-1,242	,540	5,284	1	,022	,289	,100	,833	-31
	Constante	-11,488	3,660	9,854	1	,002	,000			

Tableau 31: Variables dans l'équation

Odds=p/1-p = probabilité d'avoir image soi postive (=1)/probabilité image négative (=0)

Dans le Tableau XLVIII, nous nous s'intéressons surtout à la colonne expB (ou odds) qui indique le rapport de chance par unité d'augmentation du prédicteur. On note que la

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

variable comp2a (avec 8,6) est l'item le plus significatif pour prévoir « l'Image de soi ». Ce qui veut dire que :

- Si expB est supérieur à 1, l'effet est positif sur la variable « Image de soi » ;
- Si expB est inférieur à 1, l'effet est négatif sur la variable « Image de soi ».

Cela sous-entend que les items tâche 16 ; comp2a ; comp2b ont des effets positifs sur « l'Image de soi », sauf pour les questions comp14c dont le rapport de chance est inférieur à 1 : son effet sur l'Image de soi est négatif. Les résultats de la question tâche 2 ne sont pas interprétables ici car le seuil de probabilité est supérieur à 5 % : ce résultat est donc peu significatif dans ce modèle. En d'autres termes, le rapport de chance de la variable « Image de soi » est 3 (3,169) fois plus grand par unité supplémentaire (probabilité pour un individu de choisir la modalité de réponse 2 « satisfait » plutôt que 1 « peu satisfait ») pour la question tâche 16 ; 8 (8,658) fois plus grand par unité supplémentaire pour la question comp2a ; 4 (4,069) fois plus grand par unité supplémentaire pour la question comp2b ; et 0,289 fois moins grand par unité supplémentaire pour la question comp14c. Ainsi :

- Une unité supplémentaire de l'item tâche 16 augmente de 29 % la probabilité d'avoir une « Image de soi » positive ;
- Une unité supplémentaire de l'item comp2a augmente de 54 % la probabilité d'avoir une « Image de soi » positive ;
- Une unité supplémentaire de l'item comp2b augmente de 35 % la probabilité d'avoir une « Image de soi » positive ;
- Une unité supplémentaire de l'item comp14c diminue de 31 % la probabilité d'avoir une « Image de soi » positive.

SPSS a donc retenu cinq items seulement de la satisfaction au travail significatifs, qui permettent de calculer la probabilité du niveau d'évaluation de « l'Image de soi » d'un individu : tâche 16 (possibilité d'essayer vos propres méthodes dans la réalisation du travail) ; tâche 2 (conditions de travail) ; comp2a (vos expériences au ministère) ; comp2b (vos expériences à l'extérieur du ministère) et comp14c (importance des responsabilités dans le travail). Ces items sont regroupés selon deux dimensions de la « satisfaction au travail » : ***contributions des individus et conditions du travail*** (tâche 16, tâche 2, comp2a et comp2b) et ***importance des responsabilités*** (comp14c).

Tableau XLIX : Matrice de corrélation

		Constant	tache16	tache2	comp2a	comp2b	comp14c
Étape 1	Constant	1,000	-,413	-,317	-,743	-,506	,216
	tâche16	-,413	1,000	-,051	,178	,199	-,406
	taâhe2	-,317	-,051	1,000	-,024	,077	,008
	comp2a	-,743	,178	-,024	1,000	,104	-,390
	comp2b	-,506	,199	,077	,104	1,000	-,360
	comp14c	,216	-,406	,008	-,390	-,360	1,000

Tableau 32: Matrice de corrélation

On vérifie ici que les variables explicatives ne sont pas trop corrélées et donc qu'elles sont bien distinctes dans l'explication de la variable « Image de soi » (*cf.* Figure 11).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

```
Step number: 1
Observed Groups and Predicted Probabilities

     8 +                                                  +
       |                                                  |
F      |                                                  |
R    6 +                                                  +
E      |                                                  |
Q      |                                 1          1     |
U      |                                 1          1     |
E    4 +            1                     1          1     1+
N      |            1                     1          1     1|
C      |0           0       0 1           1          1     1|
Y      |0           0       0 1           1          1     1|
     2 +0   00        1 0      0 0 0          0          0   1       1  1+
       |0   00        1 0      0 0 0          0          0   1       1  1|
       |000 000   010 0  0 0    0 0 0 01  0  1 0    0 1 1  1 0 1    1   0 1   0  1  11 1 1 11|
       |000 000   010 0  0 0    0 0 0 01  0  1 0    0 1 1  1 0 1    1   0 1   0  1  11 1 1 11|
Predicted ---------+---------+---------+---------+---------+---------+---------+---------+---------+---------
  Prob:  0      ,1      ,2      ,3      ,4      ,5      ,6      ,7      ,8      ,9      1
Group:  00000000000000000000000000000000000000000000000000011111111111111111111111111111111111111111111111111
Predicted Probability is of Membership for 1
The Cut Value is ,50
   Symbols: 0 - 0
            1 - 1
Each Symbol Represents ,5 Cases.
```

Figure 11 : Représentation visuelle de la performance du modèle

Le graphique ci-dessus est une représentation visuelle de la performance du modèle : il reste imparfait car tous les zéros ne sont pas à gauche des 1. C'est pourquoi, il faut s'attendre à un certain pourcentage d'erreurs, de l'ordre de 5 %, ici.

Tableau 33: Statistiques

Tableau L : Statistiques		
Image de soi		
N	Valide	63
	Manquante	0
Moyenne		**0,48**

Dans le Tableau L, la moyenne indique la probabilité. Pour que « l'Image de soi » soit positive, la probabilité est de 48 %.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Pour résumer cette analyse, nous pouvons dire que ce modèle prédit que seule la dimension « *contributions et conditions de travail »* reposant sur la satisfaction des individus aura un effet positif sur l'Image de soi. Cette dimension expliquerait à 48 % la probabilité que « l'Image de soi » soit positive.

En revanche, la dimension « *importance des responsabilités »* a une influence négative sur « l'Image de soi ». Donc, cette dimension de la satisfaction diminuerait cette probabilité. En d'autres termes, **la positivité de « l'Image de soi » de cet échantillon dépendrait du niveau de satisfaction des contributions des individus et des conditions de travail. Et la négativité de « l'Image de soi » dépendrait du niveau de satisfaction de l'importance des responsabilités.**

L'analyse statistique nous a ainsi permis d'interpréter les résultats auxquels nous aboutissons. Toutefois, elles sont plus approfondies et discutées dans le chapitre suivant.

Chapitre III Interprétation des résultats, limites et perspectives de la recherche

III.1. Interprétation des résultats

Le but de cette étude est de vérifier l'hypothèse de recherche évoquée : l'existence d'un lien entre « l'Image de soi » et la « satisfaction professionnelle » au sein des groupes d'appartenance.

Pour vérifier l'existence de ce lien, nous nous sommes appuyée sur différents éléments constitutifs de notre approche de la satisfaction professionnelle selon laquelle la satisfaction résulte, d'une part, des aspects de l'emploi et, d'autre part, de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus. La notion de l'Image de soi repose, quant à elle sur différentes connotations affectives, positives ou négatives. D'où l'hypothèse suivante :

L'Image de soi est liée aux différents niveaux de satisfaction. Ces différents niveaux reposent, d'une part, sur les différents aspects de l'emploi et, d'autre part, ils sont issus de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus.En d'autres termes, l'Image de soi dépend des différents niveaux de satisfaction des individus selon leur appartenance.Par ailleurs**,** nous avons cherché à savoir si l'Image de soi dépend des différents niveaux de satisfaction des individus, selon leur appartenance sociale (genre, âge, situation matrimoniale, nombre d'enfants, niveau d'études), et socioprofessionnelle (ancienneté, différentes directions, grade ou bien le ministère d'appartenance). Pour le vérifier, nous avons procédé à une série d'analyses statistiques, avec des calculs de corrélations, des analyses de variances à un facteur (ANOVA) et du modèle de la régression logistique. Ces analyses nous ont permis d'appréhender nos concepts de base sous divers angles. Aussi, pour mieux comprendre les conclusions auxquelles nous sommes parvenues, nous expliquerons les résultats concept par concept, puis, nous examinerons les relations qui les lient.

III.1.1. Interprétation du concept de « Satisfaction »

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Pour mesurer ce concept, nous avons réparti les différents scores issus des réponses de nos sujets en trois classes, afin de préciser leur niveau de satisfaction : *satisfait*, *moyennement satisfait* et *insatisfait* : Précisons que cette satisfaction est basée à la fois sur les aspects de leur emploi et sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu. Ainsi, après analyse des résultats (*cf*. les résultats, p.146-149), il ressort que les sujets sont, en grand nombre, moyennement satisfaits de leur emploi. Ce qui signifie que les différents aspects de leurs emploi (les possibilités d'avancement, les conditions de travail, la stabilité d'emploi, etc.) ne les satisfait que partiellement. Leur satisfaction est aussi partielle en ce qui concerne la comparaison qu'ils font des caractéristiques réelles et perçues de leur emploi et du sujet avec celles d'autres personnes (vos contributions, les caractéristiques de l'emploi, les avantages non monétaires tirés du travail), En d'autres mots, ils se sentent moyennement moins bien traités que les individus pris comme point de référence à l'intérieur et à l'extérieur de leur ministère. Ce niveau moyen de satisfaction témoigne de l'existence de difficultés de tous ordres au sein du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale. Difficultés, d'ailleurs, évoquées dans certains rapports internes et qui s'articulent autour des quatre points ci-dessous :

- Moyens humains
  - Insuffisance de personnel qualifié répondant au profil requis pour occuper les postes de travail identifiés par le ministère (statisticiens de l'emploi, économistes, économètres, psychologues du travail, psychologues de l'éducation, sociologues du travail, sociologues de l'éducation, analystes et évaluateurs d'emploi, conseillers d'orientation, inspecteurs principaux du travail, démographes, informaticiens programmeurs, évaluateurs des projets, etc.) ;
  - En ce qui concerne le recrutement du personnel d'encadrement des différentes directions, nous avions noté une absence de critères de sélection tenant compte de l'expérience et de la qualification ;
  - Absence d'une politique de formation ;
  - Mauvaise répartition des agents : certains chefs de service n'ont pas d'agents ;
  - Fort taux d'absentéisme lié à l'inadaptation des activités avec les missions assignées au ministère.
- Moyens matériels et logistiques
  - Insuffisance du matériel de bureau: une seule photocopieuse par direction générale ; insuffisance d'ordinateurs ; d'imprimantes ; de logiciels adaptés à la gestion du personnel, à la gestion d'un centre documentaire, du courrier, au traitement et à l'exploitation des données ;
  - insuffisance de moyens de communication : certains directeurs et chefs de services n'ont pas de lignes téléphoniques ;
  - inadaptation du système d'information et de communication ;
  - absence de moyens de transport du personnel et de liaison avec l'extérieur.
- Moyens financiers
  - Insuffisance de moyens financiers permettant de mener à terme les études initiées par le ministère ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Absence de moyens financiers permettant l'acquisition des ouvrages et revues spécialisées en vue d'enrichir le centre de documentation du ministère ;
- Absence de politique de financement de projets en dehors du budget alloué par l'Etat ;

· Environnement et espaces de travail

- Insuffisance des bureaux : des bureaux de 9 à 16 m2 sont parfois occupés par trois ou quatre personnes et c'est ce qui explique leur étroitesse ;
- Seuls les bureaux des directeurs et des chefs de services sont climatisés parfois mal climatisés à cause de la vieillesse de certains appareils ;
- Obsolescence des équipements immobiliers ;
- Non-conformité du bâtiment par rapport aux normes de sécurité ;
- Insalubrité des toilettes destinée aux agents (hommes et femmes) et aux visiteurs (*cf*. Note de présentation de la DGRH au Secrétaire Général, 2007, et Rapports de stage Awakossa, 2002 ; Abang-Sako, 2004).

Ces difficultés altèrent non seulement le climat social au sein du ministère mais détériore aussi l'image que les fonctionnaires se font de leur emploi. Cette détérioration est l'expression d'un profond mécontentement, voire la manifestation d'attentes importantes Ce qui produit une certaine méfiance entre les fonctionnaires et leur organisation. D'où leur désintérêt pour les activités professionnelles, l'augmentation des retards au travail, l'absentéisme et les congés maladie. Ce sont ces attitudes que Roussel (1996) qualifie de retrait psychologique.

C'est pourquoi, Herzberg (1971) affirme que la satisfaction au travail dépend à la fois des « facteurs extrinsèques » (par exemple les relations avec la hiérarchie), et des « facteurs intrinsèques » (la nature des tâches, les possibilités qu'elles offrent à l'usage pour parfaire les compétences professionnelles et les augmenter, y compris le sens de responsabilité). La notion de satisfaction que nous étudions se fonde, de ce fait, aussi bien sur les aspects de l'emploi que sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu.

III.1.1.1. Satisfaction liée aux aspects de l'emploi

Les résultats de cette étude montrent que 44 % des sujets interrogés sont moyennement satisfaits des différents aspects de leur emploi (***cf.*** **Figure 1,** p147**).** Ce qui signifie que les différents aspects de leur emploi (possibilité d'avancement, conditions de travail, manière dont les collègues s'entendent entre-eux, salaire par rapport à l'importance du travail, *etc*. : *cf*. structure du questionnaire, p.141) répondent partiellement à leurs attentes. En revanche, 39 % des répondants pensent que ces aspects ne leur satisfont pas du tout: ils sont donc insatisfaits. Enfin, 15,87 % des sujets affirment qu'ils sont satisfaits.

Ces différents niveaux de satisfaction s'expliquent par la variabilité d'attentes individuelles. En effet, l'évaluation que les sujets font de leur satisfaction professionnelle dépend de ce qu'ils attendent réellement de leur emploi, des valeurs qu'ils lui accordent. Aussi, les motivations et les besoins professionnels diffèrent d'un individu à un autre. C'est pour cette raison que les motivations qui sous-tendent l'intégration à la fonction

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

publique peuvent être diverses : possibilités d'avancement, responsabilités, sécurité de l'emploi, salaire, relation entre collègues, *etc*. A ce propos, Herzberg (1971) affirme que certains de ces facteurs spécifiques sont sources de satisfaction alors que d'autres suscitent de l'insatisfaction. D'après ce dernier et ses collaborateurs (1959), les individus qui sont motivés par les facteurs comme les accomplissements (réalisation d'un travail bien fait), la reconnaissance des accomplissements, le travail proprement dit (objet du travail), la responsabilité, la promotion ou l'avancement, la possibilité de développement, sont ceux qui sont satisfaits et motivés, car ces derniers les incitent à faire des efforts nécessaires pour satisfaire leurs besoins. Tandis que ceux qui sont motivés par les qualités et défauts de leur supérieur, la politique et l'administration de l'entreprise, les conditions de travail, les relations avec les collègues, les subordonnés et les supérieurs, le prestige, la sécurité de l'emploi, la rémunération, les facteurs de vie personnelle (influence de l'entreprise sur la vie personnelle, ex : mutation) sont ceux qui sont insatisfaits et pas du tout motivés , car ces facteurs suscitent en eux de l'indifférence vis-à-vis du travail. Néanmoins, Pinder (1984) souligne que ces facteurs sont nécessaires pour empêcher l'insatisfaction au travail, mais ils ne sont pas capables de générer soit la satisfaction au travail soit le comportement motivé.

Notre étude fait ressortir, comme chez Herzberg , deux types de facteurs. D'une part, les facteurs pouvant générés de la satisfaction : *contributions des individus (possibilités d'essayer leur propre méthode dans la réalisation du travail, expérience à l'intérieur et à l'extérieur du ministère) et conditions de travail*. Ces facteurs sont sources de satisfaction, parce qu'ils augmentent, selon le modèle de la régression logistique, la probabilité pour les sujets de choisir la modalité de réponse « satisfait » plutôt qu' « insatisfait ». Et d'autre part, les facteurs pouvant suscités de l'insatisfaction : *importance des responsabilités dans le travail*. Ce dernier diminue, quant à lui, cette probabilité d'opter pour la modalité de réponse « satisfait ».(*cf*. résultats de la régression logistique, p. 182). En d'autres termes, la motivation des sujets pour le premier groupe de facteurs les pousse à déployer des efforts nécessaires pour transformer, pour améliorer leur situation professionnelle. Tandis que l'absence de motivation chez ces derniers concernant le second type de facteurs suscite le désintérêt pour leur emploi. Nous pouvons ainsi déduire que les 15% de sujets satisfaits sont ceux qui ont été plus sensibles au premier groupe de facteurs. Alors que les 39% sont ceux qui sont plus concernés par le deuxième type de facteur. Enfin, les 44% sont attentifs aux deux types de facteurs.

Certains facteurs tels que les conditions de travail considérés par Herzberg comme sources d'insatisfaction se sont révélés être facteurs de satisfaction dans notre étude. C'est pourquoi, l'amélioration des conditions de travail a toujours été une préoccupation majeure au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale. Préoccupation illustrée par de nombreux rapports, qui dans leur ensemble, mettent en exergue quatre catégories de problèmes évoqués ci-dessus. Ce facteur est donc essentiel pour eux, car c'est la volonté d'améliorer ou de changer ce dernier qui les pousse à trouver des solutions à leur situation.Pour ce faire, ils multiplient des mouvements de grève. Ce facteur (conditions de travail) ne suscite donc pas en eux de l'indifférence vis-à-vis de leur emploi, mais de l'intérêt, au contraire : ils sont acteurs, face à leurs motivations. C'est dans cet esprit que Maslow (1943) stipule que la volonté de satisfaire des besoins est à l'origine de la motivation de tout individu, dès lors que ce dernier en a la volonté, il agit, il est motivé (volition, intentionnalité). C'est pourquoi, nous adhérons à l'idée de R. Martin (1977) selon laquelle « *la conduite est l'instrument par lequel le besoin est satisfait. En d'autres termes, le besoin galvanise l'action ou engage l'organisme vers une action qui se poursuivra jusqu'à satisfaction* » (p. 83). L'auteur précise que la motivation correspond toujours à un processus qui débute quand un individu reçoit un *stimulus* du milieu extérieur ou de son monde intérieur. Ce *stimulus* se

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

transforme en un but à atteindre parce qu'il satisfait un besoin mais aussi parce qu'il peut induire un système de valeurs conduisant à l'élaboration d'un besoin. En d'autres termes, pour que les sujets de l'étude satisfassent leurs différents besoins, il faut d'abord qu'ils soient motivés par le désir d'améliorer ou de changer leur situation professionnelle. Cette volonté d'amélioration ou de changement se traduit ici par les mouvements de grève. Nous pouvons donc dire, en accord avec cet auteur, que leurs désirs « galvanisent » leurs besoins.

L'analyse faite précédemment montre ainsi que le niveau d'attentes diffère d'un sujet à un autre. Selon Oliver (1981), cette différence au niveau des attentes dépend notamment de l'expérience (expertise) du sujet, de ses croyances et attitudes envers un objet ou une situation. Les attentes sont, de ce fait, soumises à l'influence sociale. C'est pour cette raison que la compréhension du concept de satisfaction au travail doit tenir compte de la réalité socioculturelle des individus afin d'arriver à une meilleure analyse de leurs attentes au travail. En ce qui concerne cette étude, nous devons prendre en compte le contexte socio-économique et culturel du Gabon. Contexte, décrit dans le chapitre suivant, a une grande influence sur leur niveau de satisfaction.

En outre, cet auteur précise que le niveau des attentes initiales (élevé, bas) détermine aussi le degré de satisfaction : une attente élevée (exigence) et satisfaite apporte un sentiment de satisfaction plus intense qu'une attente mineure satisfaite. En ce qui concerne la satisfaction issue des aspects de l'emploi, le niveau des attentes (bas ou élevé) n'a pas une grande influence sur le degré de satisfaction de ces individus. Car, même si les niveaux d'attentes ne sont pas les mêmes pour ces personnes, il n'en demeure pas moins que, globalement, les moyennes de ces dernières sont relativement homogènes, quel que soit le grade (les autres caractéristiques n'étaient pas interprétables pour cette variable). En d'autres termes, la caractéristique grade n'a aucun effet sur la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi (*cf*. comparaison des moyennes p166-178). Ainsi, quel que soit le grade A ou B, les niveaux de satisfaction basée sur les aspects de l'emploi sont assez proches. Mayo (1933) explique cette situation par le fait que le travail accompli par un individu n'est pas déterminé par sa capacité physique mais par sa capacité sociale. Les travailleurs ne réagissent pas à la direction de l'organisation, à ses normes et ses récompenses en tant qu'individu, mais en tant que membre du groupe. Les différents niveaux de satisfaction caractérisant les aspects de l'emploi des sujets, ne sont donc pas fonction de leurs grades. C'est pourquoi, il n'y a pas nécessairement de relation entre les aspects de l'emploi et le niveau de satisfaction.

Le concept de satisfaction s'insère donc dans un système comprenant, d'une part, l'emploi et ses différents aspects et, d'autre part, le fonctionnaire et ses attentes. C'est ce qui explique qu'il existe un système d'attentes « théoriques », inné à chaque individu, et un système d'attentes inhérent aux différences individuelles et culturelles. Les attentes sont donc considérées, à la fois, comme un élément de satisfaction et comme une opération consciente de comparaison. En effet, dans son milieu de travail, l'individu observe son environnement pour savoir s'il est aussi bien traité que ses collègues ou comme des personnes extérieures à son lieu de travail. Si, à l'issue de cette comparaison, il est insatisfait de sa situation, soit il quitte sa direction d'appartenance voire le ministère pour un autre ; soit il cherche à améliorer sa situation professionnelle. Le sentiment de satisfaction des sujets étudiés ne dépend donc pas uniquement de la situation décrite précédemment, elle résulte aussi d'une comparaison faite entre leur situation professionnelle et celle des autres.

III.1.1.2. Satisfaction résultant de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

L'analyse des résultats montre que **plus de la moitié des sujets (61,90%) sont « moyennement satisfaits »** de la comparaison faite entre leur situation professionnelle et celle d'autres personnes à l'intérieur et à l'extérieur du ministère, d'une part, et entre leur situation professionnelle passée (pour ceux qui ont de l'ancienneté), et leur situation professionnelle actuelle, d'autre part. Concrètement, les répondants sont moyennement satisfaits de leurs contributions (à 63,49 %), des caractéristiques de leur emploi (à 55,56 %) et insatisfaits des avantages non monétaires retirés de cet emploi (à 55,56 % contre 38,10 % de moyennement satisfaits).

De manière générale, la majorité des sujets estiment qu'ils apportent plus à leur travail qu'ils n'en retirent. C'est pourquoi, ils sont moyennement satisfaits de leurs contributions et des caractéristiques de l'emploi et pas du tout satisfaits des avantages non monétaires (le statut et la sécurité de l'emploi) qu'ils en retirent. Ces avantages ne correspondent pas à l'idée qu'ils s'en faisaient. C'est pourquoi, leur insatisfaction est à la hauteur du niveau d'attentes dans leur travail. Adams (1963) précise à ce sujet que tout travailleur compare ce qu'il apporte à son travail (compétence, temps passé, bonne volonté, expérience, *etc*.) et ce qu'il en reçoit (salaire, estime professionnelle et personnelle, tâche intéressante, avantages sociaux, *etc*.), avec ce que d'autres travailleurs apportent et reçoivent. Si sa perception de ces avantages correspond bien à ses attentes, son niveau de satisfaction sera à la mesure de l'écart existant entre ses deux perceptions.

Par ailleurs, lorsqu'ils comparent leurs contributions (compétence, expérience, formation, efforts fournis, ancienneté, *etc*.), les caractéristiques de leur emploi (niveau hiérarchique, difficulté du travail, heures effectuées, niveau de responsabilités) et les avantages non monétaires avec ceux de leurs collègues appartenant aux différentes directions du ministère, ils estiment qu'ils sont moyennement moins bien traités que ces derniers et pensent qu'ils devraient tous être traités de la même manière, au moins à égalité d'avantages car tous accomplissent des tâches de niveau de difficultés similaires.

Au sein même du Ministère du Travail, il y a des différences de traitements du point de vue des spécialités**.** Ainsi, deux fonctionnaires issus des spécialités différentes seront inégalement traités bien qu'appartenant au même grade par exemple. C'est le cas de l'Inspecteur Principal du Travail qui, selon l'article 59 portant sur les dispositions générales du décret n° 221/PR/MTE du 6 février 1984 fixant les attributions et l'organisation du Ministère du Travail et de l'Emploi, bénéficie *des prestations gratuites en matière de logement et d'ameublement et dispose en permanence de moyens de transport nécessaires pour l'accomplissement de leur mission*. Alors que l'Administrateur Civil ne dispose que d'une indemnité de logement de 75 000 F CFA (environ 115 euros)et d'une primede transport de 35000 (près de 54 euros), des sommes insuffisantes en raison des prix élevés du loyer et des transports.Situation dont la résultante est le sentiment d'inéquité ressenti par les fonctionnaires d'autres spécialités.

Les différences observées précédemment entre agents du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale sont aussi présentes entre les fonctionnaires dudit ministère et ceux de certains ministères En effet, lorsque les sujets de cette recherche comparent leur situation professionnelle avec celle des fonctionnaires d'autres départements ministériels. Ils ont le sentiment d'être moins bien traités que ces derniers qui, outre les primes de base (indemnité de fonction, indemnité de spécialité, indemnité compensatrice et prime exceptionnelle (pour les agents recrutes avant la dévaluation du franc cfa en 1994), allocation familiale, allocation de salaire unique, indemnité de logement, indemnité de transport), perçoivent en plus des fonds communs. C'est pourquoi, ces fonctionnaires souhaitent une égalité de traitement entre agents du service public.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Par ailleurs lorsque certains sujets qui sont au ministère depuis sa création, comparent leur situation professionnelle actuelle avec celle des années antérieures, ils s'aperçoivent, par exemple, que leur niveau de traitement ne suit pas la même évolution que le coût de la vie : leur pouvoir d'achat a baissé. Des textes existent, certes, mais ne sont pas toujours appliqués. En effet, le décret n° 00087/PR. M.T.P.S., du 5 Février 1974, dans son article 3 stipule :

Lorsque l'indice de prix à la consommation des travailleurs atteint son niveau correspondant à une hausse égale ou supérieure à 2 %, le salaire minimum interprofessionnel garanti est relevé de plein droit dans la même proportion à compter du 1er jour du mois qui suit celui de la publication de l'indice de référence.

La non application de ce décret par les autorités compétentes est à l'origine de nombreux mouvements d'humeurs, car cette situation est ressentie comme une injustice.

D'où, l'intérêt de consulter la théorie de l'équité sociale d'Adams (1963), pour qui l'individu observe son environnement pour savoir s'il est traité avec équité. A l'issue de cette comparaison, s'il constate une iniquité, il sera insatisfait de sa situation, ce qui créera une tension, un malaise qu'il tentera de réduire et qui peut le conduire à réagir, à se mettre en mouvement, à déployer les efforts nécessaires pour réduire le sentiment d'iniquité qui l'anime. C'est pourquoi, il est motivé. C'est donc de cette comparaison que naît le sentiment de justice ou d'injustice.

Même si cette situation est à peu près la même pour tous les fonctionnaires travaillant au Ministère du Travail, n'empêche que leur niveau de satisfaction est différent, selon que la satisfaction se base sur la comparaison des contributions, des caractéristiques de l'emploi ou selon des avantages non monétaires. D'une manière générale, lorsque ces fonctionnaires comparent leur situation professionnelle avec celle d'autres personnes ou avec une situation du passé, leur niveau de satisfaction, centré sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, est différent, selon le genre (masculin/féminin).

En effet, les résultats de l'ANOVA indiquent des moyennes différentes. Cela montre que le paramètre du genre a une incidence sur la satisfaction quand elle se base sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus : cette différence se situe au niveau de la satisfaction résultant des contributions et de la satisfaction liée aux caractéristiques de l'emploi. Ainsi, 11,3 % de variance de la variable genre expliquerait les variations du score de la variable « satisfaction » issue de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ; 13,8 %de la « satisfaction » basée sur les contributions et 6,3 % de la « satisfaction » fondée sur les caractéristiques de l'emploi. Hommes et femmes font une analyse différente. Les femmes de cette population d'enquête estiment être moins bien traitées lorsqu'elles comparent leur situation professionnelle à celle des hommes, à l'intérieur et hors du ministère. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait qu'elles se retrouvent majoritaires dans les catégories inférieures. Comme nous l'avons évoqué plus haut, ce sont ces dernières qui pensent que les responsables sont mieux traités qu'elles. On comprend alors leur faible niveau de satisfaction.

Mais dès lors qu'il s'agit pour ces sujets de comparer leurs contributions dans leur emploi, les caractéristiques de leur emploi et les avantages non monétaires qu'elles en retirent, cette différence entre les moyennes s'estompe, quel que soit leur grade, leur âge ou leur ancienneté. En d'autres termes, la satisfaction qui repose sur la comparaison des

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus n'est pas fonction de leur appartenance à un grade donné, à un âge donné ou à leur ancienneté au ministère.

Cependant, il existe un lien entre les différents éléments constituant la notion de satisfaction. Ceux qui sont satisfaits des aspects de leurs emplois ont tendance à être satisfaits des comparaisons qu'ils font de leur situation professionnelle avec celles des autres. En effet, l'analyse des résultats des corrélations a montré qu'il existait une corrélation (rs = .48) entre le niveau de satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques de l'emploi et de l'individu et la satisfaction tablée sur les aspects de l'emploi.

La relation entre elles est imparfaite mais la tendance existe car plus les scores de la satisfaction axée sur les aspects de l'emploi sont moyens, plus ceux de la satisfaction issue sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus ont tendance à l'être aussi. L'existence de ce lien peut expliquer que 13,8 % des variances de la satisfaction des sujets, fondée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, puissent être due à la satisfaction reposant sur les aspects de l'emploi. Ce qui veut dire que si ces sujets sont satisfaits des aspects de leurs emplois, la comparaison qu'ils en feront leur sera favorable. En d'autres termes, en se comparant aux autres, ou à des situations qu'ils ont connues dans le passé, ils auront le sentiment d'être bien considérés, sinon mieux traités que d'autres en tout cas.

Le sentiment d'injustice est donc le dénominateur commun à tous ces fonctionnaires, quel que soit leur niveau de responsabilité. Par exemple, ceux qui occupent les fonctions subalternes pensent que leurs supérieurs ont une situation professionnelle enviable. Mais les personnes ainsi considérées ne partagent pas ce point de vue, estimant qu'elles ne sont pas mieux traitées que les autres comme devraient l'être les personnes occupant, comme eux, des postes à responsabilité (directeurs techniques et directeurs généraux, …). En effet, contrairement à d'autres responsables de certains départements ministériels dont le statut leur permet d'accéder à certains avantages (voitures de fonction, primes spécifiques, évolution de carrière rapide, etc.), ces derniers estiment ne percevoir qu'une partie des avantages auxquels ils estiment avoir droit mais semblent tout de même plus satisfaits que d'autres.

De fait, la frustration qu'éprouvent les fonctionnaires responsables de service, quant à leur situation, est la même pour la plupart d'entre eux, même si l'on observe des degrés différents. Ce sentiment de frustration est né de la divergence entre une représentation idéalisée de l'emploi et des avantages leur correspondant. La représentation idéalisée émane, d'une part, de la promesse faite par la fonction publique gabonaise quant aux perspectives de carrière intéressantes qu'elle évoque ; d'autre part, elle s'appuie sur les acquis personnels des fonctionnaires : expérience professionnelle et connaissances, associées à des acquis sociaux (ces personnes vivent en interaction dans leur ministère) réalité vécue qui, pour la plupart de ces personnes, ne correspond pas à l'idéal. En effet, si ces fonctionnaires s'attendaient à faire de brillantes carrières, une fois intégrés dans la fonction publique, force est de constater qu'il existe un énorme fossé entre cette représentation et la réalité des faits. Cette représentation idéale est donc construite autour de connaissances, certes, mais aussi de croyances et d'attitudes. En d'autres termes, les croyances sont considérées ici comme une disposition mentale que ces fonctionnaires ont à l'égard de leur emploi et qui est enracinée dans leur expérience. Ces croyances les induisent donc à certains comportements qui pourraient contribuer à leur explication et à leur prédiction. C'est l'écart existant entre leur représentation idéalisée et le schéma réel de leur situation de travail qui est à l'origine de leur satisfaction moyenne, voire, de leur insatisfaction.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Les fonctionnaires construisent ainsi les avantages liés à leur emploi selon leur propre système de perception et de valeurs et c'est ce que Adams (1963) appelle « *ratios* » ou Locke (1976) *valeurs*, c'est-à-dire celles accordées à l'emploi, subjectives en ce sens qu'elles sont dans la « conscience ». En d'autres termes, ce sont des normes dans l'esprit conscient ou subconscient de la personne.

Ces valeurs déterminent donc les choix réels et les réactions émotionnelles de ces fonctionnaires. Chaque personne accorde donc un poids différent à tel ou tel avantage et telle ou telle contribution. Ces ratios sont donc subjectifs. Selon Adams (*Ibid*.), lorsque l'individu perçoit une égalité entre ses ratios, il éprouve un sentiment d'équité ; il perçoit alors que les avantages qu'il retire de son emploi (salaire, reconnaissance…) relativement à ses contributions (effort, compétence…), sont proportionnels aux avantages et contributions des personnes avec lesquelles il se compare. En revanche, lorsqu'il perçoit des différences entre son ratio (1) et ceux d'autres personnes qu'il considère comme points de repère (2), il éprouve un sentiment d'iniquité.

C'est de l'état de tension (frustration) provoqué par ce sentiment d'iniquité, ressenti à la suite de ces comparaisons, que naît la motivation de la population de fonctionnaires étudiée ici. Thériault (1983) explique que pour réduire ou éliminer cette tension, les individus déploient des efforts qui les conduisent à des comportements et à des attitudes multiples, pouvant être soit en accord soit contraires aux intérêts de leur organisation. Il s'agit pour nos sujets, soit d'adopter un nouveau comportement : modifier leurs contributions par exemple, soit de demander une promotion ou une augmentation, ou encore quitter leur ministère en demandant une mutation,… Soit Changer les perceptions de leur situation en *« modifiant psychologiquement leurs contributions ou leurs rétributions ; ou en modifiant psychologiquement les contributions ou les rétributions des personnes auxquelles ils se comparent »* (Thériault, *Ibid*., p. 545).

Dans le but de compenser l'insuffisance de traitement ou de rémunération, certains fonctionnaires adoptent des comportements déviants et d'autres recourent à de nombreuses activités parallèles pouvant être négativement ou positivement perçues sur le plan éthique. En effet, certains fonctionnaires du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, s'investissent dans d'autres activités, en dehors de leurs heures de travail: bon nombre exercent des activités commerciales (le plus souvent des femmes) ; d'autres font du transport, d'autres encore dispensent des cours dans certains établissements privés, *etc*. C'est ce qui amène Heller (1991) à souligner que le travail est une forme d'activité parmi d'autres et que les sujets pour lesquels le travail a une faible centralité ne sont pas nécessairement inactifs. C'est dans cette optique que si certains sujets sont inactifs au ministère, ils peuvent être actifs ailleurs, c'est-à-dire dans d'autres organisations (famille, projets personnels,…). Ainsi, plutôt que de demander une promotion, quitter leur structure en demandant une mutation, *etc*., certains fonctionnaires préfèrent changer la perception qu'ils avaient de leur situation professionnelle, en modifiant leurs rétributions, à travers une activité parfois gratifiante car délibérément choisie.

Selon HELLER (op.cit) nous devrions donc éviter d'isoler le rapport qu'entretient un acteur professionnel avec son organisation ; être attentif à la pluralité de ses appartenances organisationnelles et à la manière dont il se « débrouille » pour faire face à des injonctions souvent contradictoires ou pour utiliser les ressources diverses que chacune d'elles peut leur fournir. Ces derniers adoptent de tels comportements, non pas parce qu'ils jugent que c'est un moyen efficace pour atteindre un objectif qu'ils valorisent mais parce que leur entourage, dans d'autres organisations (comme la famille), pense qu'ils doivent le faire et c'est ainsi qu'ils attribuent une importance relative plus forte à cette norme intériorisée qu'à

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

leur propre attitude. En effet, certains fonctionnaires ne démissionnent pas de leur travail, malgré toutes les difficultés auxquelles ils sont confrontés, parce qu'ils n'ont pas d'autres choix. Sinon, comment subvenir aux besoins de leur famille, souvent très nombreuse. Ainsi, comme l'écrivait Malrieu (1979), le comportement dans un domaine de vie est régulé par la signification que le sujet lui accorde dans d'autres domaines de vie.

Nous ne pouvons pas clore cette série d'explications du concept de « satisfaction » sans évoquer la manière dont se structurent les éléments qui sous-tendent cette notion.

III.1.1.3. Structure du concept de satisfaction

Pour comprendre le mécanisme qui sous-tend ce concept, nous allons nous appuyer sur le modèle Lexicographique et Topologique élaboré à partir des processus de prise de décision de R. Martin (2005). Selon cette approche, le processus de satisfaction débute par un premier sous-système d'informations, traduit ici par l'appropriation par les sujets des connaissances sur leur situation professionnelle au sein du ministère. Ces connaissances concernent non seulement les informations dont ils disposent sur leur emploi et ses avantages, en matière de normes institutionnelles, d'organisation et du fonctionnement du ministère en particulier et de la fonction publique, de façon générale, mais aussi de l'expérience acquise dans leur travail. Ces informations renvoient ainsi à la somme et à l'organisation des connaissances surl'emploi, selon Pfeuti (1996). Cette appropriation est circonscrite à quatre motifs que sont la représentation, le désir, l'identification et l'imitation.

III.1.1.3.1. Représentation

Ce concept renvoie dans cette étude, à la manière dont les fonctionnaires reconstruisent leur situation professionnelle, sur le plan cognitif et affectif (conatif). Dans la représentation, le processus cognitif désigne, ici et maintenant, ce qui est entrain d'êtreactivé (Belisle (2001). En effet, dans son lieu de travail, le fonctionnaire observe ce qui l'entoure et en fait un rapide inventaire. Il évalue tout d'abord son emploi : nature de ce dernier, son rôle professionnel au sein du ministère (est-ce en rapport avec son profil, ses difficultés : sera-t-il à la hauteur ?) et les avantages (rémunération et primes ; la sécurité et la stabilité de l'emploi ; les possibilités d'avancement, *etc*.). Puis, il évalue ses conditions de travail (bonnes ou mauvaises), *etc*. Il reconstitue ainsi mentalement la réalité de son emploi. Cependant, ses attentes viennent biaiser cette reconstitution de la réalité. Ses attentes s'appuient sur des croyances, des attitudes, son expérience, *etc*. C'est ce qui fait dire à Abric (1997) que la représentation est le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique.

Un ensemble organisé d'opinions, d'attitudes, de croyances et d'informations se référant à un objet ou à une situation se construit donc. Elle est déterminée à la fois par le sujet lui-même (son histoire, son vécu), par le système social et idéologique dans lequel il est inséré et par la nature des liens que le sujet entretient avec le système social. Cette évaluation lui permettra de voir si l'emploi correspond à ses attentes. Ainsi, le système cognitif « *contrôle, vérifie et sélectionne à l'aide de règles logiques ou non* » l'emploi et ses avantages.

Cependant, le processus cognitif n'est pas le seul mécanisme activé dans la représentation qui fait également appel à des processus affectifs, traduits ici par des émotions et des sentiments. Selon Damasio (1994, 2003) et Berthoz (1997), ces émotions émergent d'états internes du sujet qui teintent ses représentations de sentiments plus ou moins puissants. En effet, lors de l'évaluation du *stimulus* (la situation professionnelle), c'est

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

tout l'être qui est en activité, plus ou moins intense. Le cerveau est le support physiologique de cette activité du corps physique et du psychisme qui, lui, est très imprégné de la personnalité du sujet : le stimulus est toujours déclencheur d'émotion.

Nous pouvons dire que de l'évaluation de la situation professionnelle du fonctionnaire, découlent des émotions et des sentiments qui relèvent de son perçu et de son ressenti. De ce ressenti perçu dépendant de ses attentes qui, assouvies ou pas, déclenchent des émotions comme la colère, la joie, la résignation, la frustration, *etc*. générant, à leur tour, des sentiments de *satisfaction*, de *satisfaction moyenne* ou d'*insatisfaction*. La satisfaction serait donc la traduction émotionnelle d'une opération cognitive de comparaison entre les attentes des fonctionnaires de la population étudiée et les caractéristiques réelles de leur emploi.

III.1.1.3.2. Désir

Le désir est défini par R. Martin (2005), comme « *un souhait en direction de l'objet avec l'intention de le posséder »*. Le désir est cet élément qui pousse nos sujets à rechercher constamment une position professionnelle qui leur conférerait prestige et reconnaissance sociale considérés ici comme objet de désir dans la logique de Martin (*op.cit*). La position professionnelle idéale passe par : *les conditions de travail*; se sentir utile, voire important au sein de sa structure (*possibilités d'essayer leur propre méthode dans la réalisation du travail*, *expérience à l'intérieur et à l'extérieur du ministère*) car, le fait d'être utile et important peut favoriser de l'avancement. D'où *l'importance des responsabilités dans le* travail. Le désir représente ici une donnée importante dans la satisfaction des besoins que sont la possibilité de changer ou d'améliorer les conditions de vie familiale, etc. Ce concept est donc en amont du processus de satisfaction en général, et de satisfaction au travail en particulier. Cette dernière peut conduire, dans ce cas, vers la réussite professionnelle, assortie de moyens matériels suffisants et de la reconnaissance sociale. Car, c'est à une vie meilleure que ces derniers aspirent en intégrant la fonction publique.

III.1.1.3.3. Identification

Ce concept représente selon R. Martin (2005), l'action de reconnaissance avec volonté d'être identique à l'objet (ou à la culture, à la puissance,…). De notre point de vue, le concept d'identification est aussi sous-tendu par le processus de comparaison. En effet, les sujets procèdent à des comparaisons à l'intérieur et à l'extérieur de leur ministère afin de comparer leur situation professionnelle actuelle avec celle du passé, avec celles des membres de leur groupe d'appartenance (le ministère de manière générale et les différentes directions, en particulier) et avec celle des fonctionnaires d'autres départements ministériels. Par le canal de ce processus de comparaison, ces derniers s'identifient à ces personnes prises comme point de référence. C'est ce processus qui leur permet d'interpréter la réalité de leur situation professionnelle et, dans le même temps, il contribue à forger la représentation qu'ils se font d'eux-mêmes et à façonner leurs propres conduites. Car, les groupes auxquels appartiennent ces fonctionnaires (fonction publique) vont, en quelque sorte servir de cadre de référence dans la constitution de leur identité professionnelle. Selon Muchielli (1994), en fonction de notre propre représentation identitaire, nous nous conformons inconsciemment à ce que socialement nous pensons devoir être.

III.1.1.3.4. Imitation

Cette notion renvoie, d'après Martin, à l' « *Imitation d'objets existants, de personnes, de culture,…*». Pour notre part, elle désigne le fait de reproduire des attitudes et comportements prédominants dans une organisation bien qu'ils ne correspondent pas à

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

notre comportement habituel. Ainsi, lorsque qu'un individu s'aperçoit dans son organisation, que la réussite professionnelle est exclusivement liée à l'expérience et à la compétence (diplôme) individuelle, ce dernier aura tendance à développer les qualités précitées. En revanche, lorsque qu'il observe que la réussite professionnelle est tributaire des relations privilégiées ou partisanes entretenues avec les responsables, il aura tendance à adopter ces comportements. Dans cette perspective, la notion d'imitation peut être une composante du concept d'Image de soi dans la mesure où certaines dimensions de la réalité sociale, telles que la représentation de l'influence sociale interviennent dans la construction de la personnalité pour constituer le noyau dur de ce que pense le fonctionnaire, la manière dont il se représente les autres et dont il évalue sa propre position. L'Image de soi est donc le produit de processus interactifs à l'œuvre entre le fonctionnaire et le champ social et pas seulement un élément des caractéristiques individuelles. Elle est une dimension de la relation sociale qui s'actualise dans la représentation de soi du sujet.

Les quatre processus que nous venons de décrire sont opérés mentalement et interagissent. Ces interactions nombreuses traduisent des connexions subtiles entre les perceptions et les représentations, les désirs et les identifications. En outre, ces processus sont ou peuvent être mémorisés. Ce premier sous-système d'informations peut être schématisé comme suit (*cf*. Figure 12) :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

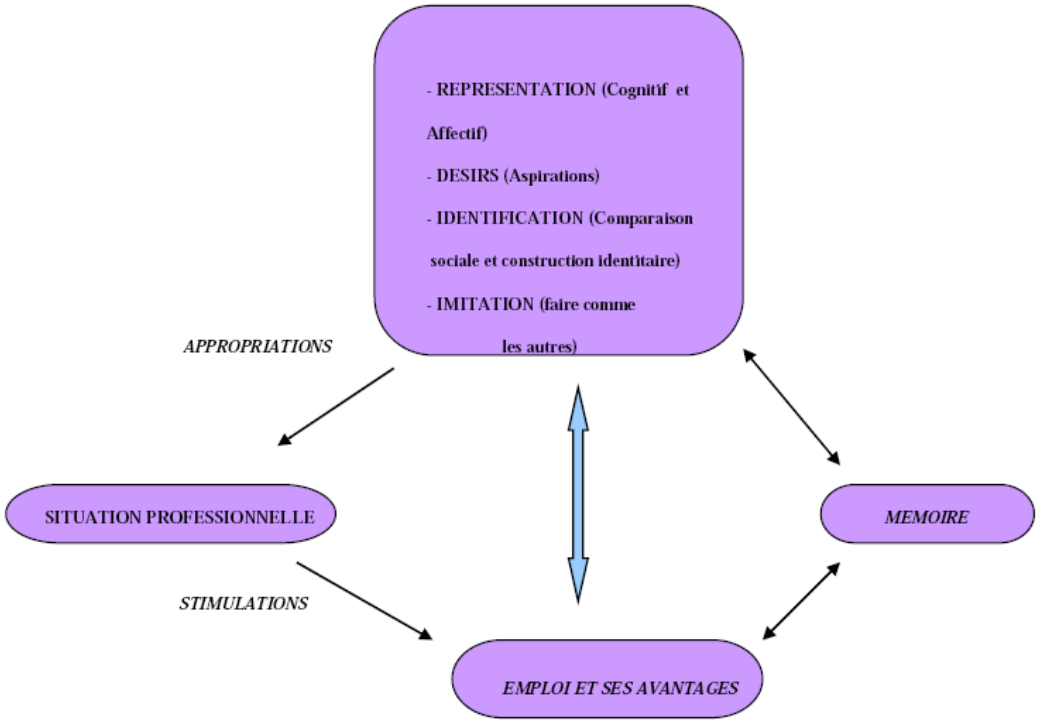

Figure 12: Sous-système d'informations

Ces nombreuses interactions sont co-productrices dans la phase de prise de décision, car bouclées sur elles-mêmes : « *ce sous-système conduirait à un développement non-réaliste de la pensée s'il ne précédait pas des actions réelles* » (Martin, 1985 ; 2000), d'où le sous-système de décisions.

Dans ce sous-système, l'ensemble des motifs mémorisés et des informations comprises et intégrées, appropriées dans le milieu de travail se hiérarchise. À ce stade, toutes ces informations sont traduites en conduites car le fonctionnaire décide en ayant défini au préalable l'objet/but et les caractéristiques recherchées. En effet, le sujet décide de la solution la mieux appropriée pour atteindre son objectif : comment réussir professionnellement ? A cette interrogation les réponses sont diverses. Pour certains la réussite professionnelle et, par ricochet, leur réussite sociale, dépend nécessairement de leurs diplômes (compétence et expérience), pour d'autres, elle se fonde sur des considérations relationnelles, partisanes, voire régionales ou ethniques, etc.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Il est à noter ici que cette phase, comme la première, est sans réelle action sur l'environnement. Dès lors, l'individu n'est plus obligatoirement confronté à son milieu de travail réel, car il n'existe pas de contrainte ou d'obligation systématique au sens où peuvent s'affronter des choix antinomiques comme être fonctionnaire et en même temps commerçant, ou bien l'un ou l'autre). Il peut s'agir aussi, selon Martin (1985, 2000), du choix de méthodes, de techniques, plus prosaïquement, de la recherche des divers mécanismes permettant d'accéder à un but fixé. Au final, tout ceci fonctionne comme un décodage de second niveau (décodage de décodage). Cette situation conduit ainsi à la gestion de très nombreuses interactions entre des paramètres contradictoires, des informations insuffisantes, des représentations peu élaborées, des spécifications systématiques qui dégagent un cas particulier intéressant, une idée *a priori* pouvant être résumé comme suit (*cf*. Figure 13) :

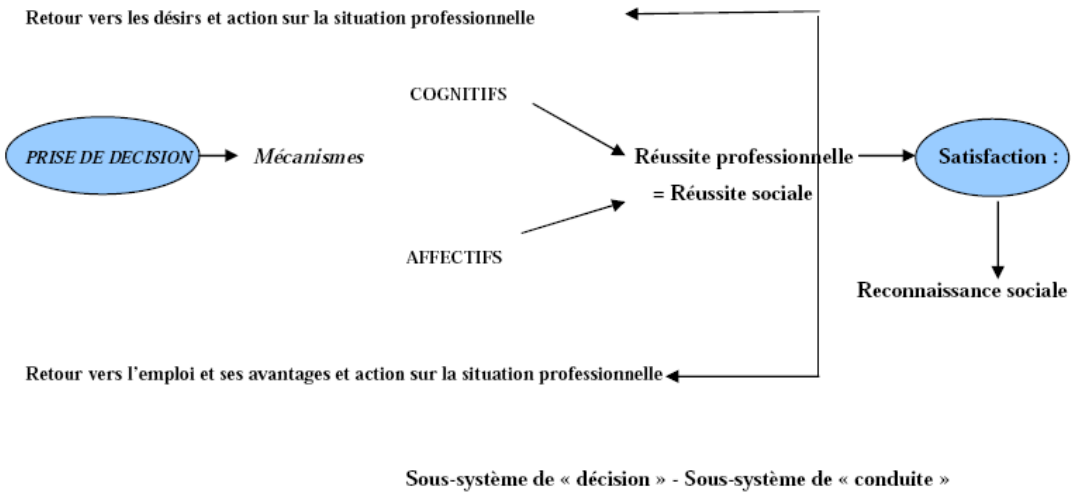

Figure 13: les liens décision – conduite

Après cette phase de prise de décision ; succède celle dont l'ensemble de conduites relèveront de l'observable avec éventuellement ajustement de l'objet (situation professionnelle) pour le rendre conforme aux attentes. C'est ce qui permet de comprendre certains choix opérés par quelques fonctionnaires pour propulser leur carrière professionnelle (choix de la formation professionnelle continue ; choix du réseau relationnel ; adoption des comportements déviants, *etc*.). À ce stade, par des processus de comparaison, l'observateur extérieur a la possibilité de vérifier les méthodes employées par chaque fonctionnaire pour expliquer sa réussite professionnelle. Une fois « *l'objet-but atteint, il en résulte un achèvement, un dernier état qui est celui d'une plus ou moins grande « satisfaction »* (Martin, p.24).

En effet, lorsque la situation professionnelle est, ou bien a été, rendue conforme à leurs attentes, les fonctionnaires éprouvent de la satisfaction : pour les uns, une satisfaction moyenne et une insatisfaction pour les autres. À la lumière de ces éléments, nous pouvons résumer le processus qui sous-tend la notion de satisfaction (*cf*. Figure 14) :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

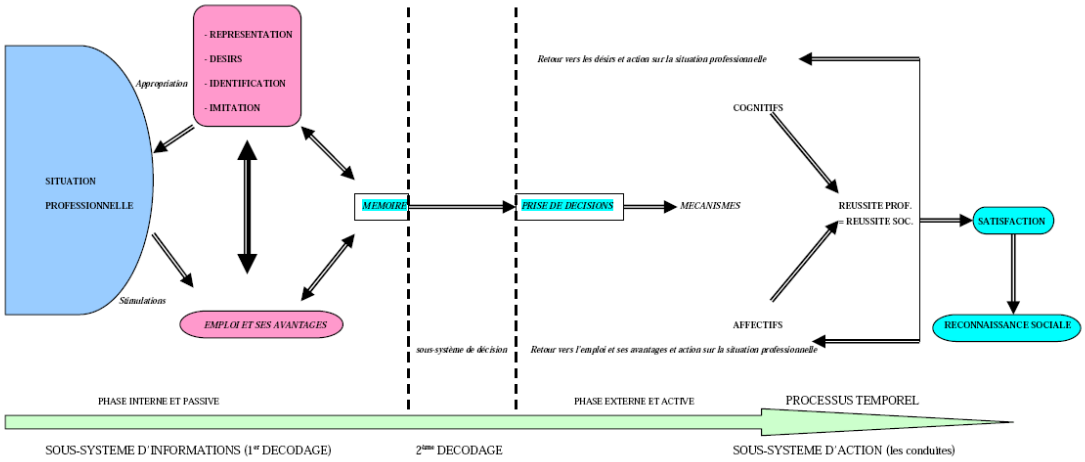

Figure 14 : Structure du concept de satisfaction à partir du Modèle lexicographique et topologique

La satisfaction que les sujets éprouvent par rapport à leur vie (existence) peut être liée à leur réussite professionnelle car réussir professionnellement, c'est réussir socialement. Les aspects extérieurs de réussite professionnelle (*les conditions de travail, l'importance des responsabilités,*…) vont de paire avec les aspects extérieurs de la réussite sociale (logement de standing et revenus élevés…). L'image de réussite qu'on renvoie aux autres est très importante, car elle influe sur l'image que nous avons de nous-mêmes. C'est ce qui nous amène à postuler l'existence d'un lien entre l'Image de soi et la satisfaction au travail. Mais avant de discuter de l'existence de ce lien, nous allons analyser le concept « d'Image de soi ».

III.1.2. Interprétation du concept « d'Image de soi »

Pour appréhender cette notion, nous avons d'abord calculé les différents scores que se sont attribués les sujets et qui correspondent à ce qu'ils pensent d'eux-mêmes. En effet, lorsque les scores du sujet sont positifs, cela signifie que ce dernier s'est attribué plus d'affirmations

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

considérées comme positives et valorisantes pour lui, ce qui montre qu'il se valorise et qu'il considère son Image de soi valorisante et donc positive. Lorsque les scores sont négatifs, cela signifie qu'il s'est attribué plus d'affirmations négatives, moins valorisantes pour lui. Par conséquent, il considère son image moins valorisante et donc négative. Dans ces cas de figure, l'évaluation de l'Image de soi dépend de l'ensemble des différentes affirmations que s'est attribué chaque sujet (*cf*. analyse des résultats portant sur les informations générales sur l'image de soi, p. 153-154), dans l'esprit de l'affirmation de S. Moscovici (1994) selon laquelle l'Image de soi est l'ensemble des idées qu'un individu a sur lui-même, y compris sur son rôle (métier, classe sociale, *etc*.), ses traits de caractère et son corps. L'ensemble de ces affirmations caractérise donc chacun de ces sujets.

L'attribution de ces différentes affirmations par l'individu est une opération mentale car ce dernier se représente mentalement les affirmations qu'il pense correspondre le mieux à l'idée qu'il a de lui-même. C'est uniquement à partir de ce moment qu'il décidera si elles le caractérisent bien ou pas. Cette idée ou cette image que le fonctionnaire se fait de lui-même est donc fondée sur une représentation mentale de l'ensemble de ces affirmations, en accord avec la définition de Khilstrom & al. (1992) qui considèrent que l'Image de soi peut être conçue comme la représentation mentale que chacun a de sa propre personnalité. L'Image de soi peut donc être considérée comme l'ensemble des connaissances d'un individu sur lui-même. Ces connaissances renvoyant à l'Image de soi font appel à des processus mentaux qui sont d'abord cognitifs, puis conatifs. Ce qui veut dire que ce concept se fonde, à la fois, sur une représentation dont l'identification cognitive pourrait être la dénotation et l'identification conative, la connotation.

III.1.2.1. Dimension cognitive de l'Image de soi

La constitution de la dimension cognitive de l'Image de soi est élaborée à partir d'unités d'information reliées les unes aux autres par des interconnexions plus ou moins stables. Ces unités d'informations concernent ici les informations ou les connaissances portant sur l'individu. Dans le cas étudié, ces informations se rapportent aux différentes affirmations qui caractérisent les sujets : informations activées à partir du moment où ces derniers avaient à traiter des informations les concernant.

Cette idée de dimension cognitive renvoie également à des notions comme le « *schéma de soi* » (*Self Schema* de H.R. Markus…) ou « prototype cognitif » de T. B. Rogers, N.A. Kruper , d'après S. Moscovici (1996), car elle désigne un ensemble de connaissances génériques sur soi qui permettent d'organiser le traitement des informations relatives à soi. Cette même idée renvoie également à ce que considèrent G. H. Power, S. G. Gillyan & al., comme étant la conception du soi : un « *réseau associatif en mémoire* », reliant à la fois les « *connaissances sémantiques* » (relatives aux attributs que le sujet évalue comme auto-descriptifs).

Par ailleurs, ces connaissances relatives aux attributs de ces sujets reposent aussi sur un processus de rappel des informations encodées lors d'une situation passée similaire d'après Ross & Conway (1986). Lorsque l'individu se remémore sa situation professionnelle passée, il évalue ses connaissances et croyances passées, à partir de ses connaissances et croyances actuelles. En d'autres termes, le fonctionnaire récupère en mémoire un événement professionnel du passé et pertinent pour lui, par exemple.

Lorsque les sujets ont choisi les affirmations qui les caractérisent le mieux, ils l'ont fait en se basant non seulement sur les informations disponibles (la liste des affirmations qui leur était soumise, *cf*. structure du questionnaire, p. 139-140) mais aussi sur des informations (croyances ou connaissances) qu'ils possèdent sur eux-mêmes,

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

ces informations appartenant à leurs expériences passées, mémorisées et disponibles et rappelées au moment opportun. Le souvenir de ces informations est activé lors du traitement des informations et interférant avec les informations disponibles présentes. Les sujets vont donc rechercher en mémoire les informations qui sont en résonance avec leur Image de soi. C'est pourquoi Ross & Conway (*op. cit.*) affirment que leur connaissance actuelle est une représentation très comparable et proche de celle du passé, en tout cas liée. Cependant, cette représentation de leur connaissance passée peut aussi être différente de leur image actuelle de soi. Dans ce cas, par ce que ces auteurs appellent une reconstruction, le sujet va préciser sa connaissance actuelle de telle sorte que l'Image de soi évoquée soit conforme à l'idée actuelle qu'il s'en fait. Pour ces personnes, la modification de l'Image de soi devient une représentation de la connaissance présente, reliée au passé. En d'autres termes, si un fonctionnaire pense que son Image de soi est positive aujourd'hui mais pas dans le passé et qu'on lui demande de se rappeler d'une situation professionnelle du passé au cours de laquelle il avait éprouvé ce sentiment, il procédera de la manière suivante, selon ces auteurs : la reconstruction consistera donc :

- À évaluer, d'une part, l'image qu'il se fait de lui aujourd'hui : évaluation basée sur les croyances actuelles de sa situation professionnelle ;
- Modifier cette même image en fonction de sa croyance sur sa situation professionnelle passée, c'est-à-dire la rendre plus positive que celle du passé.

C'est dans cette optique que ce modèle prédit que le rappel des souvenirs sera conforme à la réalité si le fonctionnaire croit qu'il y a stabilité de son Image de soi et de sa connaissance de soi à travers le temps et que sa stabilité est réelle.

Moscovici (2005) appelle ce type de connaissances ou informations des « schémas ». Pour lui, ce sont des outils cognitifs très utiles à la perception et à l'interprétation de nouvelles informations. Allant dans le même sens, Fiske & Taylor (1991) affirment que les schémas ont une influence sur la rapidité avec laquelle la perception s'effectue sur ce qui est remarqué, et la façon d'interpréter l'information disponible. C'est donc de cet ensemble d'informations que dépend la manière dont les sujets étudiés ont perçu leur Image de soi : positive (36,51%) pour ceux qui se sont le plus attribués d'affirmations valorisantes, et négative (15,87%), pour ceux qui se sont attribués le plus d'affirmations moins valorisantes. Ces informations sur l'attribution des affirmations caractérisant les sujets proviennent soient :

- de leur capacité à se distinguer, dans leur milieu de travail, comme différents des autres. Chaque sujet développe donc une conception de soi qui intègre, à la fois, des caractéristiques individuelles basées sur ses différents comportements et sur ses émotions. C'est tout ce que l'on exprime dans notre individualité et qui fait que nous nous sentons différents des autres ;
- de l'opinion des autres qui peuvent également influencer la conception que les individus ont d'eux-mêmes par leurs réactions ou leurs critiques. Cela se traduit généralement par des comportements que l'on chercherait à faire correspondre à l'image souhaitée (chercher à faire comme les autres même si cela ne correspond pas à notre comportement habituel).

En d'autres termes, l'individu choisit parmi la liste d'affirmations qui lui est présentée celles qui lui correspondent le mieux. Ce choix repose, non seulement sur des connaissances portant sur soi, mais aussi sur ce que les autres pourraient en penser. C'est de ce choix que résulte l'évaluation que le sujet fait de son Image de soi. C'est pourquoi Mucchielli (1994) précise que les schémas (identité culturelle, groupale, objective, professionnelle, *etc.*) qui nous permettent d'interpréter la réalité sociale, contribuent, par un processus de

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

comparaison sociale, à forger la représentation que nous nous faisons de nous-mêmes et à façonner notre propre conduite.

Dans le même ordre d'idée, Mead (1963) fournit une définition de l'individu qui se situe à l'interface du sociologique et du psychologique. Cela permet de savoir dans quelle mesure la conversation, l'échange avec autrui, l'apprentissage social détermine l'individu. Le concept de l'Image de soi est donc perçu ici comme une représentation cognitive de la personne par l'individu lui-même et ses relations avec les êtres et les choses de l'environnement. La construction de cette image dépend donc de la reconnaissance du rôle de l'interaction avec les autres et dont l'une des conséquences est le sentiment positif ou négatif qui en découle. D'où la dimension affective de l'Image de soi.

III.1.2.2. Dimension affective de l'Image de soi

La dimension affective de l'Image de soi est construite à partir des connaissances que l'individu a de lui-même mais aussi à partir des opinions qu'autrui porte sur lui dans un contexte social donné. Ces connaissances et ses opinions (informations) naissent du rapport aux autres. Dans le contexte de cette recherche, la dimension affective résulte des rapports entre le fonctionnaire et le ministère d'une part, et entre celui-ci et les autres fonctionnaires d'autre part. La relation entre le sujet et l'organisation est basée sur le mode d'organisation et de fonctionnement (conditions du travail, les aspects et les avantages liés à l'emploi, *etc.*) de ladite structure. La relation avec les autres est caractérisée, quant à elle, en partie, par des comparaisons faites à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère. De cette comparaison naît un sentiment de justice ou d'injustice, éprouvé par ce dernier quant aux avantages retirés de son emploi. C'est sur la base des aspects évoqués ci-dessus que se forme l'Image de soi : elle peut revêtir un caractère positif (36,51%), moyen (47,62%) ou négatif (15,87%).

De ce fait, la nature des rapports entre sujets au sein du ministère est donc liée aux connotations affectives positive, moyenne ou négative de l'Image de soi. L'appartenance à des groupes, la nature et la qualité des rapports entre ces groupes déterminent ainsi, les relations entre individus. Aussi, une organisation ne fonctionne véritablement que si ses membres partagent les mêmes valeurs, vivent les réalités de la même façon.

Tajfel & Turner (1978) expriment cette même idée en précisant que les individus doivent avoir intériorisé leur appartenance au groupe comme un aspect de leur concept de soi. En effet, chaque fonctionnaire est un acteur social, l'image qu'il produit reflète les normes institutionnelles découlant de sa position ou la perception liée à la place qu'il occupe dans le ministère.De ce fait, si une organisation possède une « image propre », les individus qui y travaillent devront se reconnaître dans cette image et se l'approprier, afin de maintenir ou encore d'accéder à une Image de soi positive et/ou satisfaisante.

Toutefois, il peut arriver que l'organisation n'influence pas les images individuelles de la même façon : si certains intègrent les valeurs qu'elle véhicule, d'autres le font partiellement ou pas du tout. C'est ce qui explique que nous ayons une image de soi aussi variée et pourraient expliquer, au moins en partie pourquoi certains ont une image positive, ou moyenne et d'autres une image négative. Néanmoins dans l'ensemble, ils ont globalement une image de soi moyenne. Ce niveau moyen d'image de soi se comprend par le fait que ces sujets travaillent dans les mêmes conditions, partagent les mêmes informations, rencontrent les mêmes difficultés, fréquentent les mêmes personnes (les collègues de bureaux). Ces réalités collectivement vécues ont ainsi favorisé l'émergence d'une image collective. Cette observation s'appuie également sur les résultats de l'ANOVA portant sur la *Comparaison des moyennes de l'image de soi, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, de la*

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus en fonction des différentes directions. En effet, l'analyse des résultats indique que les moyennes des sujets, quel que soit leur appartenance aux différentes directions, sont similaires en ce qui concerne la variable image de soi. La ligne intragroupe (*cf.* tab. XXVII, p 169) montre aussi l'homogénéité entre les variances, car les différences à l'intérieur des groupes tendent à disparaître.

Dans le même ordre d'idées, Tajfel & Turner (1978) affirment que les groupes sociaux ou catégories (et le fait d'y appartenir) sont associés à des connotations positives ou négatives et, de ce fait, l'identité sociale peut être positive ou négative selon les évaluations (qui tendent à être partagées socialement, soit à l'intérieur, soit entre les groupes) de ces groupes qui contribuent à l'identité sociale d'un individu. En d'autres termes, les niveaux positif, moyen ou négatif de l'Image de soi des répondants dépendent donc de la relation positive ou négative que ces derniers entretiennent à la fois avec leur ministère et avec les autres. Ainsi, le processus mental qui structure l'Image de soi peut être modélisé de la manière suivante :

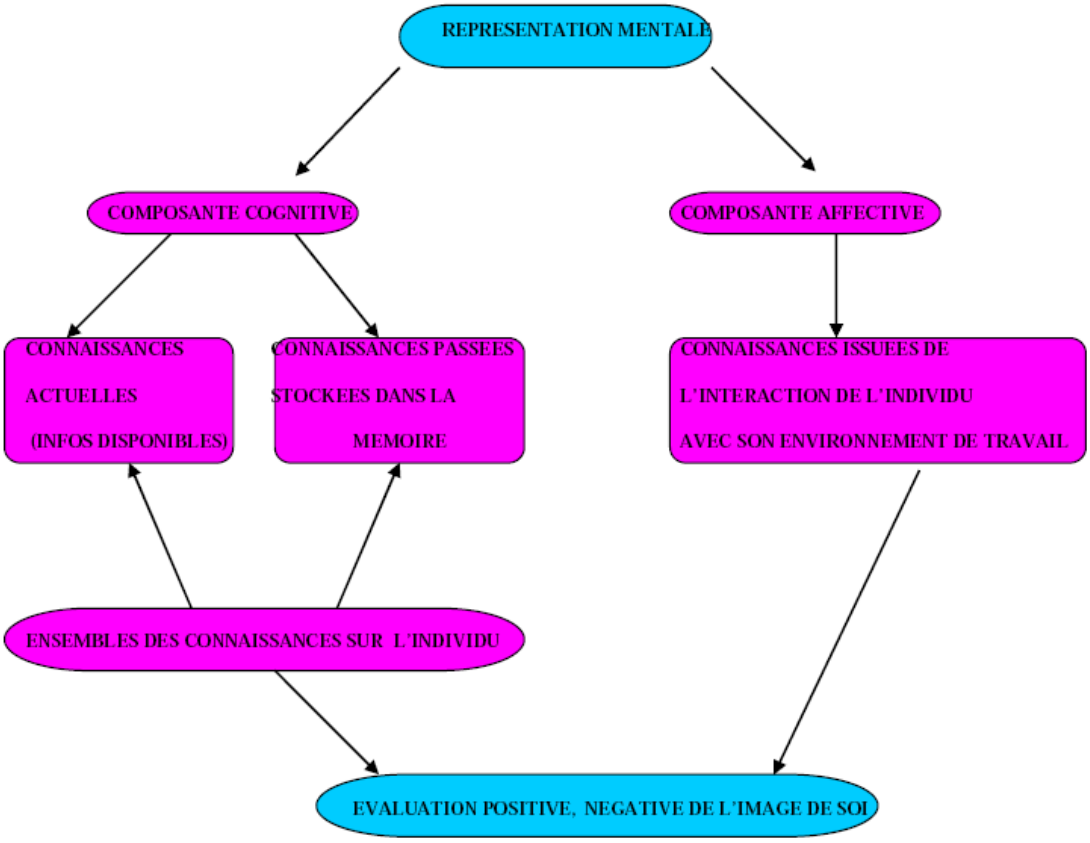

Figure 15: processus mental du concept d'image de soi

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

L'évaluation de l'Image de soi dépend ainsi de la nature de la relation que les individus entretiennent avec leur groupe d'appartenance. Cette évaluation est-elle fonction des caractéristiques : genre, âge, situation matrimoniale, nombre d'enfants, niveau d'études, ancienneté, grade, fonction ou appartenance aux différentes directions ?

c/ Interprétation du concept « d'Image de soi » en fonction des caractéristiques des Sujets

Pour ce qui est de l'existence d'un lien entre les scores de l'Image de soi et les différentes caractéristiques : genre, âge, nombre d'enfants, niveau d'études, fonction, ancienneté, grade,… nous avons procédé à l'analyse de la variance ANOVA. La conclusion à laquelle nous avons abouti après analyse des résultats indique que les moyennesdes sujets sont similaires quel que soit l'âge, l'ancienneté ou l'appartenance aux différentes directions (les autres caractéristiques n'étaient pas interprétables). En d'autres termes, ces caractéristiques sont sans influence sur l'Image de soi de ces derniers. Ce qui signifie que les valeurs attribuées à l'Image de soi ne relèvent pas de critères liés à l'âge, l'ancienneté ou l'appartenance à une direction donnée. L'explication doit donc être cherchée ailleurs, à partir d'autres facteurs.

Ces caractéristiques n'influent pas sur l'évaluation de l'Image de soi des sujets à cause de la relation qu'ils entretiennent avec leur ministère. En effet, cette situation est due, comme évoqué plus haut, au fait qu'ils travaillent tous dans des conditions semblables et rencontrent les mêmes difficultés. Cela expliquerait que les différences à l'intérieur des groupes tendent à disparaître (*les valeurs de la variance intragroupes sont faibles* p169, 172,177 et 179) laissant place à une sorte d'homogénéisation des images à l'intérieur des groupes. Selon Festinger (1954), cela explique, que l'on s'évalue en se comparant à des autrui proches de soi afin d'en faire une évaluation stable.

Dans le même ordre d'idée, Kerkhoff & Back (1968) affirment que les individus qui ont des relations positives entre eux ont tendance à modeler leur comportement les uns sur les autres car ils cherchent à se ressembler : Un individu accepte un modèle implicite auquel, dans certaines conditions, il est souhaitable d'être conforme et d'agir en conséquence, en adoptant un comportement similaire. Cette argumentation nous paraît applicable à la population étudiée, relativement homogène sur le plan de la fonction quel que soit l'âge, l'ancienneté ou l'appartenance aux différentes directions. La plupart de ces fonctionnaires interrogés entre dans une appréciation assez neutre de leur situation professionnelle : satisfaction moyenne.

La négativité du l'Image de soi pourrait être un motif de départ du ministère si une meilleure opportunité s'offrait à certains. D'autres, au contraire, chercheraient à trouver des solutions pour améliorer leurs conditions de travail. Tajfel & Turner (1978) décrivent des situations similaires et précisent effectivement que, lorsque l'identité sociale est insatisfaisante, les individus tentent, soit d'améliorer leur groupe soit d'en rejoindre un autre plus positif à leur sens.

Ainsi, nous avons vu que la satisfaction ou la positivité de l'image de soi dépendait, en partie de la nature des rapports que les fonctionnaires entretiennent entre eux, et avec le ministère. La nature de ce rapport est basée sur le partage des difficultés de leurs situations professionnelles. Ces difficultés reflètent le niveau de satisfaction de ces derniers en ce qui concerne leur emploi. Ce qui signifie qu'il pourrait exister un lien entre l'image de soi et le niveau de satisfaction dans le travail. En d'autres termes, la satisfaction ou la positivité de l'image de soi serait-elle aussi fonction du niveau de satisfaction au travail ?

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

III.1.3. Interprétation du lien existant entre les concepts « d'Image de soi »et de « Satisfaction »

Après les calculs de corrélation, les résultats montrent l'existence d'un lien entre l'Image de soi et la satisfaction basée, d'une part, sur les aspects de l'emploi (rs = ·46) et, d'autre part, sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu (rs= ·36).Ce qui signifie que, globalement :

- les sujets satisfaits sont ceux dont l Image de soi est la plus positive ;
- les sujets moyennement satisfaits évoquent une Image de soi moyenne ;
- les sujets insatisfaits sont ceux qui présentent l'Image de soi la plus négative.

Comme nous l'avions dit précédemment, certaines personnes (surtout les subalternes, majoritairement féminines) estiment que les cadres (à forte proportion masculine) du ministère sont mieux traités qu'elles, certes. Toutefois, ce traitement est relatif puisque les cadres du ministère du travail estiment, eux aussi, être moins bien traités que leurs collègues d'autres départements ministériels. La satisfaction ne tient donc pas spécifiquement au grade, au niveau d'étude et à la fonction mais plutôt à la personne elle-même et sa représentation de son travail. Le niveau de satisfaction de ces fonctionnaires dépend plutôt de leurs attentes à l'égard de leur emploi, on est bien dans une appréciation personnelle : plus le niveau d'attente est élevé, plus l'insatisfaction est clairement exprimée. Un niveau d'attentes modéré débouche au moins sur une satisfaction moyenne.

En outre, la satisfaction et l'Image de soi étant interdépendantes et variant dans le même sens, on peut considérer que les connotations affectives positives, moyennes ou négatives de l'Image de soi dépendent des différents niveaux d'attentes de ces fonctionnaires.

En d'autres termes, si le niveau de satisfaction est élevé, l'Image de soi tend à être élevée et positive ; si le niveau de satisfaction est moins élevé ou bas, l'Image de soi sera plutôt moyenne ou basse, voire, négative. Cela se vérifie sur les diagrammes de dispersion (*fig.* 6 et 7, p.159 et 160) qui indiquent que les scores de la satisfaction basée, d'une part, sur les aspects de l'emploi et, d'autre part, sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, ont tendance à s'associer aux scores les plus élevés de l'Image de soi. Plus les scores de la satisfaction sont élevés, plus les scores de l'Image de soi le sont également. C'est ce qui explique que 9,6 % des variances de l'Image de soi s'expliqueraient par la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi, à partir des avantages non monétaires de l'emploi et 20,2 % par la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi.

En outre, la relation existante entre l'Image de soi et la satisfaction se vérifie également avec les résultats du modèle de la régression logistique qui donne une idée des personnes pouvant avoir une Image de soi positive. Ce modèle prédit que seule la dimension « *contributions dans le travail et conditions de travail* » de la satisfaction des individus aura un effet positif sur l'Image de soi. Et c'est cette dimension qui expliquerait, à 48 %, la probabilité d'une Image de soi positive. En revanche, la dimension «*importance des responsabilités dans le travail* » a une influence négative sur l'Image de soi. Cette dimension de la satisfaction diminuerait cette probabilité. En d'autres termes, la positivité de l'Image de soi de ces fonctionnaires dépend plutôt du niveau de satisfaction des contributions et des conditions de travail, alors que la négativité de l'Image de soi semble attachée au niveau de satisfaction de l'importance des responsabilités dans le travail. En effet, l'un des facteurs de la première dimension, « *contribution dans le travail* » renvoie aux possibilités d'appliquer ses propres méthodes dans le travail et l'expérience acquise. Alors que la

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

deuxième dimension concerne, quant à elle, à « l'importance des responsabilités au travail » qui va de pair avec le niveau du poste occupé au sein du ministère. On est donc amené à dire que ceux qui ont une Image de soi négative sont ceux dont le niveau d'attentes est élevé, précisément à cause de leurs niveaux de responsabilités. Et ceux qui ont une Image de soi positive du fait de leur niveau d'attentes modéré sont généralement les subalternes et certains cadres moyens (chefs de service) : il s'agit ici des agents exécutant les ordres venant de leurs supérieurs hiérarchiques, leur contribution, dans les activités du ministère, sont souvent de moindre importance.

En définitive, ceux dont l'Image de soi est positive ne sont pas forcément les cadres du ministère car, à cause de leur position au sein de la structure, ils ont tendance avoir un niveau d'exigence élevé. Selon eux, leur situation professionnelle devrait rimer avec prestige et reconnaissance sociale, assortis du respect des autres. En effet, affectivement et professionnellement, le respect vécu implique l'estime de soi, la valorisation de l'Image de soi. Le regard des autres joue donc un rôle important et influence notre représentation de l'image que nous nous faisons de nous-mêmes : être une personne « estimée et respectée ». À ce propos, Maslow (1943) indique que la motivation de tout individu est suscitée par la volonté de satisfaire des besoins dont celui d'être reconnu, apprécié, approuvé et d'avoir l'estime d'autrui, se traduisant, par réciprocité, par l'estime de soi et le goût du pouvoir. Ces besoins renvoient également à la recherche de l'autonomie, de la « réussite », sous des formes variées mais aussi à la recherche de statut social, de prestige selon l'orientation vers l'extérieur. Et comme pour la population de fonctionnaires étudiés, ces attentes ne sont pas satisfaites, le degré général de satisfaction reste moyen sur presque tous les paramètres sur lesquels nous avons travaillé.

Ceux qui sont moyennement satisfaits, c'est-à-dire ceux qui ont une Image de soi moyenne, sont ces personnes dont la réussite professionnelle et, par conséquent, la réussite sociale est perçue comme moyenne. Leur niveau de satisfaction ne s'explique pas uniquement par les avantages retirés de leur emploi, mais surtout par les activités extérieures qui leur apportent des revenus complémentaires, compensant l'insuffisance des salaires, comme il a été dit précédemment. Cette obsession de la réussite sociale constitue un leitmotiv et justifie de fait le développement d'activités lucratives parallèles.

Ceux qui sont insatisfaits et qui affichent une Image de soi négative sont, d'une part, ceux qui sont en proie aux difficultés socio-économiques et dont l'emploi occupé n'apporte ni confort matériel ni confort psychologique (épanouissement, valorisation de soi, *etc.*) et, d'autre part, ceux dont la frustration est à la hauteur des espoirs qu'ils plaçaient dans leur emploi. Cette situation a pour conséquence le désintérêt progressif de certains agents par rapport aux activités du ministère : retards, absentéisme répété, augmentation des congés maladies, démotivation généralisée.

L'Image de soi au travail est, pour ainsi dire, basée sur le niveau de satisfaction, d'une part, des *contributions et conditions de travail* et, d'autre part, sur l'*importance des responsabilités dans le travail*. La satisfaction de ces fonctionnaires est donc davantage basée sur des considérations matérielles issues des avantages liées à leur emploi : considérations qui reposent sur un ensemble de besoins et qui fondent la motivation. Comme nous l'avons vu, l'accomplissement de ces besoins tend vers un seul but : la réussite professionnelle impliquant la reconnaissance sociale. Elle se traduit par la valorisation de l'image que ces derniers ont d'eux-mêmes. En effet, si ces fonctionnaires tiennent tant à réussir professionnellement, c'est en partie à cause de la pression sociale qui veut que toute personne ayant réussi professionnellement, et par conséquent socialement, soit respectée et considérée de tous. C'est dans ce sens que l'Image de soi dépend des connaissances

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

du sujet sur lui-même mais aussi du contexte social dans lequel il vit. Pour toutes ces raisons, la composante cognitive de l'Image de soi est modelée et fortement influencée par le contexte professionnel et social. Ce qui signifie qu'elle peut être malléable en raison des changements qui interviennent en milieu professionnel. En effet, d'après Ruvolo & Markus (1992), c'est une structure temporaire constituée d'éléments issus de la collection des conceptions de soi, organisée en une configuration déterminée par les événements sociaux du moment. En d'autres termes, les connotations positive et négative de l'image que se font les fonctionnaires d'eux-mêmes ne sont pas définitives ; elles dépendent de leur situation professionnelle du moment, qui est susceptible d'être modifiée ou changée. L'Image de soi est donc relative, évolutive et inscrite dans un contexte socioculturel ; elle tient compte des facteurs environnementaux de l'évaluation et de la spécificité des situations à évaluer. C'est dans cette optique que Mead (1963) fait de l'environnement social le noyau de la construction de la conscience de soi (le self). L'Image de soi est donc conçue, selon ce dernier, comme l'entité ayant des rapports avec les processus sociaux. En effet, l'image qu'un fonctionnaire se fait de lui-même se forge par le canal d'identifications successives ; elle renvoie aux caractéristiques qu'il s'attribue, aux informations relatives à la connaissance qu'il a de lui. Cette image se construit donc sur la base de l'évaluation que ce dernier se fait de lui-même, dans les différentes situations professionnelles dans lesquelles il évolue, passées et présentes. Ainsi, à chaque rôle social correspond une Image de soi.

Par conséquent, il existerait une multitude d'Image de soi, influencées par le champ collectif, évolutif, en mouvement. Ruvolo & Markus (1992) précisent que l'univers des représentations de soi inclut les « bons sois » et les mauvais, les sois passés ou idéaux, espérés et, plus important, les sois possibles, à la fois espérés et craints.

La façon dont le concept d'*Image de soi de travail* régule les comportements du fonctionnaire dépend de son contenu à la prise de connaissance du texte portant sur le statut général de son corps et de sa fonction, de son rôle et de ses attributions. De ce fait, en accord avec les auteurs cités, nous pouvons dire qu'un concept d'*Image de soi* de travail est constitué de nombreuses facettes de soi possibles, positives ou négatives, et le ratio peut contribuer à l'implication du fonctionnaire dans sa fonction. En outre, une Image de soi de *travail* fortement connotée d'images négatives ou craintes, ou d'images positives possibles mais peu accessibles, aurait une influence plutôt néfaste sur l'implication des sujets concernés dans les activités du ministère. C'est pourquoi Festinger (1954, 1971) ajoute que l'Image de soi est le fruit de l'interaction de l'individu avec un milieu professionnel auquel il doit se conformer mais il reste un sujet distinct, avec ses besoins propres, des capacités personnelles de penser et d'agir, en toute indépendance et ce, malgré la nécessité d'une conformité, aussi poussée soit-elle. Par conséquent, « l'*Image de soi* », dépend fortement du regard et des évaluations que les autres portent sur l'individu et celle que nous étudions est celle que l'individu se forge par le canal d'identifications successives ; elle renvoie aux caractéristiques qu'il s'attribue, aux informations relatives à la connaissance individuelle. Elle se constitue sur la base de l'évaluation que ce dernier se fait de lui-même, dans les différentes situations auxquelles il est confronté dans son travail. Il existe donc de multiples images de soi, influencées par le champ collectif dynamique et l'*Image de soi* est susceptible de modifications et de changements plus ou moins profonds. C'est dans cette perspective que les résultats de la comparaison faite sur leur situation professionnelle pourraient permettre aux fonctionnaires, soit de maintenir leur Image de soi positive, pour les uns, soit d'accéder à une Image de soi positive pour les autres. Les processus mentaux qui sous-tendent ces deux concepts peuvent être résumés comme suit :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

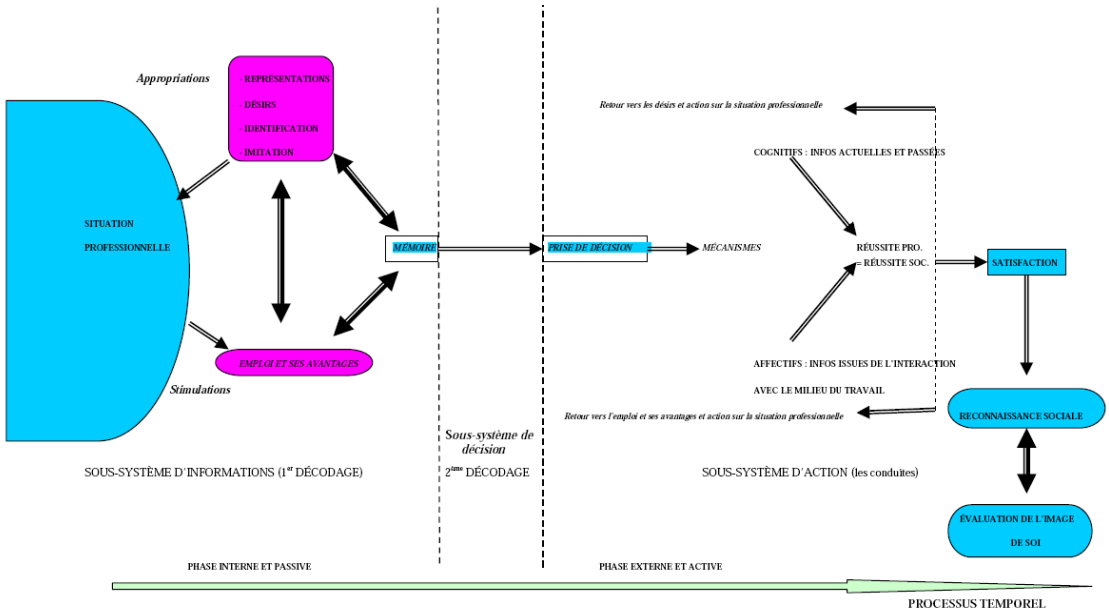

Figure 16: Structure du concept de satisfaction lié à celui d'Image de soi à partir du Modèle lexicographique et topologique

III.2. Limites et perspectives de la recherche

Ce travail de recherche comporte des limites qui concernent d'abord la taille de l'échantillon d'enquête qui nous a contraintes à n'utiliser qu'une partie des outils statistiques que nous avions envisagés. Outre, les outils statistiques employés dans cette étude, une analyse factorielle exploratoire (AFE) était prévue : elle nous aurait permis de mettre en évidence la structure latente (la présence d'un certain nombre de facteurs ou dimensions sous-jacentes, comme dans le modèle de la régression logistique) de la masse de nos données, afin d'expliquer pourquoi certaines de nos variables sont corrélées alors que d'autres non. Selon le postulat à la base de l'AFE, si des variables sont corrélées les unes avec les autres dans les données, c'est parce qu'elles subissent l'influence de certains facteurs communs mais non directement observables mais qui pourront être estimés (Baillargeon, 2003).

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Définie ainsi, l'analyse factorielle ressemble beaucoup à la régression logistique ou à l'analyse des composantes principales (ACP). Dans les trois cas, il s'agit d'expliquer une portion importante de variances présentes dans les données en ayant recours à un nombre limité de dimensions. La différence fondamentale entre l'AFE et l'ACP concerne justement la portion de variance que l'on cherche à expliquer, alors que l'ACP s'intéresse à la variance totale présente dans la matrice de corrélation. L'AFE se concentre strictement sur la portion de variance commune, partagée par certaines variances dont nous avions pu avoir une idée lors de l'analyse des corrélations que nous avons réalisée. La différence entre l'AFE et la régression logistique réside aussi dans le fait que les facteurs ne sont pas des variables prévisionnelles individuelles : ce sont plutôt des facteurs latents, non directement observables et définis eux-mêmes par différents regroupements de variables. Or, l'une des tâches qui nous incombait aurait été justement d'identifier ces facteurs en examinant les variables qui les composent.

L'un des objectifs de cette recherche était également de mesurer l'Image de soi professionnelle à partir d'une adaptation de l'instrument d'inventaire d'estime de soi élaboré par Coopersmith (1967), compte tenu des similitudes existant entre ces deux concepts. Selon Coopersmith (*op. cit.*), « *l'estime de soi se définit comme un ensemble d'attitudes et d'opinions que les individus mettent en jeu dans leurs rapports avec le monde extérieurs* » (p. 5). D'après Mead (1963), l'*Image de soi*, se forge à partir des jugements d'autrui à l'intérieur d'un contexte social dans lequel ces deux protagonistes interagissent. Ainsi, l'AFE nous aurait permis de vérifier si les dimensions de l'estime de soi générale, professionnelle et de mensonge pouvaient être assimilées à celles de l'Image de soi professionnelle. De ce fait, l'objectif n'était pas simplement de réduire la complexité de nos items mais surtout d'en vérifier la structure latente. À cause de différentes contraintes nous empêchant d'utiliser une AFE (nombre de variables trop élevé sur chaque facteur, taille de l'échantillon insuffisante et les pourcentages de variance expliquée plutôt faibles), nous avons finalement opté pour la régression logistique.

En outre, certains résultats n'étaient pas interprétables et les conclusions auxquelles nous sommes parvenues ne peuvent pas être généralisées sur l'ensemble des fonctionnaires du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, au regard de l'effectif (63 sujets exploitables). Néanmoins, cette étude apporte des indications intéressantes sur la façon dont on pourrait appréhender les concepts d'*Image de soi*et d'*Image de soi au travail*, en particulier, de satisfaction au sein d'une organisation publique. Cette recherche jette aussi les bases d'une étude ultérieure, plus large, qui nous permettra de recourir, notamment, à l'analyse factorielle exploratoire afin d'examiner la structure factorielle spécifique de l'*Image de soi au travail*. Une fois la structure factorielle dégagée, elle contribuerait, en plus des groupes de variables identifiés dans cette recherche, à élaborer un outil de mesure de l'Image de soi au travail.

Cette thèse pourrait contribuer, à la fois, à l'étude de la modélisation de l'*Image de soi professionnelle* et de la satisfaction au travail dans le secteur public gabonais afin d'en approfondir les différents éléments ; elle pourra aider à construire des listes de questions importantes et parfois de grilles d'observations pour que chaque acteur de l'organisation publique ou privée (responsable hiérarchique) puisse analyser et interpréter son propre milieu de travail. Pour élaborer l'outil de mesure de *satisfaction professionnelle*, par exemple, nous pouvons partir des deux dimensions déjà explorées dans ce travail (*contributions et conditions de travail ; importance des responsabilités dans le travail*). Ces deux dimensions pourraient initialement servir de thématiques dans un guide d'entretiendontl'exploitation ferait ressortir les éléments pertinents pour la construction dudit

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

questionnaire. En ce qui concerne l'instrument de mesure de l'*image de soi professionnelle,* l'élément essentiel à prendre en compte est le sujet qui répondra au questionnaire. Aussi, est-il important d'accorder une place de choix aux perceptions et représentations de ce dernier. Les éléments (*items*) à inclure dans ce type de questionnaire devraient donc être ceux qui sont pris en compte par le travailleur lorsqu'il évalue sa propre image, dans son milieu professionnel, et non uniquement les éléments qui paraissent pertinents aux acteurs désireux d'analyser ou d'évaluer l'image de leurs employés. C'est pourquoi, il serait intéressant de conduire une recherche sur les déterminants cognitifs de l'Image de soi professionnelle les plus porteurs d'information sur cette évaluation. En d'autres termes, il s'agira de dégager les invariants (composantes générales) de l'*Image de soi* tels qu'ils sont conçus par les travailleurs (représentations). De ce fait, nous pourrons, nous référer aux composantes générales pour indiquer les représentations mentales, cognitives et conatives (intentionnalité et émotions) des individus en ce qui concerne leur emploi.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Conclusion

Au terme de cette étude, il s'agit, de confirmer l'hypothèse de cette recherche à savoir qu'il existe bien une relation entre l'*Image de soi* et la *satisfaction professionnelle* au sein des groupes d'appartenance. Cela signifie que l'*Image de soi* est liée aux différents niveaux de satisfaction d'un individu : niveaux qui reposent, d'une part, sur les différents aspects de l'emploi et qui, d'autre part, sont issus de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues des individus à propos de l'emploi.En d'autres termes, l'*Image de soi* dépend des différents niveaux de satisfaction des sujets, en relation avec leur groupe d'appartenance. Pour vérifier cette hypothèse, nous avons d'abord examiné le degré de corrélation entre l'Image de soi et la satisfaction, à partir des comparaisons des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus (satisfaction fondée sur les contributions du sujet, les caractéristiques de l'emploi et sur les avantages non monétaires).

Puis nous avons analysé les écarts entre l'*Image de soi*, la satisfaction issue des aspects de l'emploi, la satisfaction axée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus (contributions, caractéristiques de l'emploi et avantages non monétaires), en fonction des caractéristiques des sujets (genre, âge, situation matrimoniale, nombre d'enfants, l'appartenance aux différentes directions, niveau d'études, fonction et grade).

Enfin, nous avons étudié les causes des différents effets de la satisfaction liée aux aspects de l'emploi ; la satisfaction issue de la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus (contributions, caractéristiques de l'emploi et avantages non monétaires) sur l'Image de soi.

Nous nous sommes également référée au pourcentage de sujets dont le niveau dévaluation de l'*Image de soi* ou de satisfaction était le plus représentatif de l'échantillon d'enquête. En d'autres termes, nous avons cherché à savoir quel était le nombre de sujets ayant *une Image de soi* positive, moyenne ou négative ou qui était satisfaits, moyennement satisfaits ou insatisfaits.

Les résultats obtenus se sont révélés significatifs sur l'ensemble des traitements effectués. En effet, en ce qui concerne le calcul des coefficients de corrélation, il a été démontré qu'il existait bien une corrélation entre *Image de soi* et *satisfaction* (sauf en ce qui concerne la satisfaction selon les caractéristiques de l'emploi). De même, l'analyse de la variance à un facteur (ANOVA) montre qu'il n'y a pas de différences significatives entre plusieurs paramètres :

- moyennes de l'*Image de soi*, et *satisfaction* à partir des avantages non monétaires, selon la caractéristique direction ;
- moyennes de l'*Image de soi*, la *satisfaction* basée sur les caractéristiques de l'emploi et la satisfaction issue des avantages non monétaires de l'emploi en fonction de la caractéristique âge ;
- moyennes de la *satisfaction* liée aux aspects de l'emploi et le grade ;
- moyennes de l'*Image de soi*, satisfaction basée sur les contributions, satisfaction fondée sur les caractéristiques de l'emploi et satisfaction axée sur les avantages non monétaires de l'emploi selon l'ancienneté.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

D'après les résultats obtenus (valables, nous l'avons dit, seulement pour la population étudiée compte tenu du faible effectif), seule la variable « genre » a une influence sur la satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, sur la satisfaction à partir des contributions et sur la satisfaction issue des caractéristiques de l'emploi. Cependant, pour ce qui est de la comparaison des moyennes de l'*Image de soi*, de la satisfaction basée sur les aspects de l'emploi, la satisfaction liée à la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus, en fonction de la situation matrimoniale, du niveau d'études, du nombre d'enfants et du niveau de la fonction, l'analyse ANOVA n'a pu être appliquée, car les résultats n'étaient pas interprétables (*cf.* résultats de l'Annexe IV).

L'analyse de la régression logistique a permis de prédire que seule la dimension *contributions et conditions de travail* (possibilité pour un agent d'appliquer ses propres méthodes à la réalisation des tâches, expériences à l'intérieur du ministère, expériences à l'extérieur du ministère) de la satisfaction des individus avait un effet positif sur l'Image de soi. C'est cette dimension qui explique, à 48 %, la probabilité que l'Image de soi soit positive. Tandis que la dimension « *importance des responsabilités dans le travail »* a eu une influence négative sur l'*Image de soi*, dimension de la satisfaction qui diminue cette probabilité.

Les interprétations de ces différents résultats indiquent que les sujets moyennement satisfaits dans leur travail sont majoritaires et ce sont eux qui, généralement, affichent une Image de soi moyenne. Ceux qui sont satisfaits, sont ceux dont l'Image de soi est positive. Et les sujets insatisfaits sont ceux dont l'Image de soi est négative. Ce qui signifie que l'Image de soi professionnelle est fortement liée aux différents niveaux d'attentes des sujets, à l'égard de leur emploi et des comparaisons qui tendent à être faites à ce sujet : ceux qui ont un niveau d'attentes élevé ont tendance à être insatisfaits ou moyennement satisfaits et ceux qui ont un niveau d'attentes modéré, sont plutôt satisfaits. D'après la littérature, et nos résultats le confirment, la satisfaction et l'Image de soi sont plus ou moins fortement corrélées, suivant les contextes professionnels. Mais dans le cas présent, elles le sont fortement et dans le même sens. Corrélativement aux connotations affectives positives, moyennes ou négatives de l'*Image de soi*, on pourrait penser que les différents niveaux d'attentes de ces fonctionnaires joue un rôle important et que, en outre, l'*Image de soi au travail* est liée aux différents niveaux de satisfaction au travail ; ces niveaux de satisfaction étant aussi dépendant du niveau d'exigences ou d'attentes de chaque travailleur. Et nous l'avons vu, quand le niveau d'attentes est élevé, l'Image de soi tend à être négative et si le niveau d'attentes est modéré, l'Image de soi tend à être positive, ce qui nous a conduit à formuler une nouvelle hypothèse avec deux niveaux en cascade :

- l'Image de soi au travail serait liée aux différents niveaux de satisfaction au travail ;
- les niveaux de satisfaction au travail dépendraient du niveau d'exigences ou d'attentes de chaque travailleur ;
- par conséquent l'Image de soi au travail dépendrait des niveaux d'attentes des individus quant à leur emploi spécifique.

Il résulte trois propositions :

- La satisfaction des sujets étudiés dépend de la perception qu'ils ont de leur emploi (caractéristiques réelles et perçues ; les avantages liés à l'emploi) ;
- Cette perception repose sur leurs niveaux d'attentes : attentes considérées, à la fois, comme un élément de satisfaction et une opération cognitive de comparaison. En effet, dans son milieu professionnel, l'individu observe son environnement pour savoir

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

s'il est traité avec équité. Il va donc procéder à des comparaisons reposant, d'une part, sur l'adéquation de ses attentes face aux aspects de son emploi et à ce qu'il en retire réellement ; d'autre part, il va comparer les aspects de son emploi avec ceux d'autres personnes (collègues ou autres personnes extérieures au lieu de travail) ou situations personnelles antérieures, prises comme point de référence. Si à l'issue de cette comparaison, le sujet est insatisfait de sa situation, soit il décide de quitter son emploi, soit il cherche à en améliorer les conditions ;

- Lorsque, dans le milieu du travail, il existe une divergence entre les niveaux d'attentes des individus et ce qu'offre leur emploi, il en résulte un sentiment d'injustice qui se traduit par une insatisfaction, mêlée de frustration qui peut impliquer une insatisfaction de l'*Image de soi* professionnelle, voire aussi, personnelle, parfois.
- De ce fait, l'*Image de soi au travail* dépend de la nature des relations que les individus entretiennent avec leur groupe d'appartenance. Selon Tajfel & Turner (1978), l'évaluation du groupe s'effectue à travers l'observation d'autres groupes spécifiques et des comparaisons d'attributs ou de caractéristiques socioprofessionnelles représentant des valeurs : si le groupe est perçu positivement différencié, il entraîne une *Image de soi positive* ; s'il est négativement différencié, il entraîne une *Image de soi négative*.

En résumé, nous pouvons dire que la satisfaction que ces fonctionnaires éprouvent par rapport aux aspects de leur emploi est liée à leur réussite professionnelle. Les aspects extérieurs de réussite professionnelle (*conditions de travail ou importance des responsabilités*) vont de pair avec les aspects extérieurs de la réussite sociale (logement de standing, revenus élevés…). L'image de réussite qu'on renvoie aux autres est très importante, car elle influe sur l'image que nous avons de nous même. Cette image de réussite impliquerait donc une Image de soi positive car elle est révélatrice d'un sentiment de satisfaction personnelle. Dans l'étude présentée ici, les sujets semblent bien rechercher une Image de soi positive, travailler au ministère étant en soi valorisant, *à priori*. Tajfel & Turner (1978) indiquent encore que la comparaison sociale entre groupes tend vers la valorisation du groupe d'appartenance, par rapport à d'autres, avec l'objectif d'accéder à une autoévaluation positive, en réduisant l'écart entre les attentes et la situation professionnelle elle-même.

À la lumière de ce qui précède, nous pouvons dire que l'*Image de soi au travail* varie en fonction des références socioculturelles de chaque individu, ce qui renvoie au processus de comparaison intergroupes, en rapport direct avec les attentes et références culturelles puisées dans le milieu proche. En outre, les connaissances psychologiques, en matière d'*Image de soi au travail*, seront aussi influencées par les références culturelles et implicites des chercheurs qui les étudient. À ce titre, lorsqu'on se lance dans de telles recherches, nous ne devons pas perdre de vue la particularité de l'environnement culturel lors de l'application des définitions et des constructions théoriques sur lesquelles nous nous appuyons. Le contexte social est une donnée d'importance majeure dans cette étude, puisqu'il permet de mieux cerner le comportement du sujet qui évolue dans ledit contexte. Aussi, pour arriver à comprendre son comportement dans le milieu avec lequel il interagit, nous devons, au préalable, nous intéresser à l'individu, distinct de tout autre, et membre d'un groupe. C'est pourquoi, l'un des objectifs ultérieurs de cette étude serait de mettre en place un modèle de de réussite professionnelle du fonctionnaire gabonais. Un modèle qui aiderait les responsables publics à mettre en place les politiques nécessaires à l'aboutissement de cet objectif.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Bibliographie

ABANG-SAKO, A. (2004). *La Direction Générale des Ressources Humaines du Ministère du Travail et de l'Emploi : fonctionnement, organisation et difficultés rencontrées*. Rapport de stage (Maîtrise de Psychologie Sociale et du Monde du Travail), sous la direct. de J. O. Nzoutsi Diosse, Université Omar BONGO, Libreville.

ABANG – SAKO, A. (2004). *Image de soi et groupe d'appartenance en milieu professionnel : cas des agents de la Direction Générale des Ressources Humaines du Ministère du Travail et de l'Emploi*. Mémoire de Maîtrise (Psychologie Sociale et le Monde du Travail) : sous la direction de Th. Komba. Université Omar BONGO, Libreville.

ABANG – SAKO, A. (2005). *Représentation sociale de la satisfaction client*. Mémoire de DEA (Psychologie Dimensions Cognitives et Modélisations) : sous la direction de R. Martin, Université Lumière Lyon 2, Lyon.

ABRIC, J. C. (1997). « L'étude expérimentale des représentations sociales ». *In*, JODELET, D. Ed. *Les représentations sociales.* 5e éd. Paris, PUF, p. 205-223.

AUBIN, E. (2001). *Droit de la Fonction Publique*. Paris, Gualino éditeur.

ADAMS, J. S. (1963). "Toward an understanding of inequity". In *Journal of Abnormal and Social Psychology*. Vol.67, n° 5, p. 422-436.

ALDERFER, C. P. (1969). "An empirical test of a new theory of human needs". In *Organizational Behavior and Human performance*. Vol. V, n° 2, p. 142-175.

ALLPORT, G. W. (1943). "The ego in Contempory Psychology". *Psychological review*, n ° 50

ALLEN, V. L. (1965). "Situational factors in conformity", in L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental social psychology*, vol.2, New York, Academic Press.

ASHBURY, C. R. (2001). "Excellence Ireland National Quality". *Conference*, 8 Nov., Dublin.

ATKINSON, J. W. (1957). "Motivational determinants of risk-taking behaviour". In *Psychology Review*. Vol.64, n°6, p.359-372.

BEAUD, M. (1998). *L'art de la thèse, comment préparer et rédiger une thèse de Doctorat, un mémoire de DEA ou de Maîtrise ou tout autre travail universitaire*. Paris, La Découverte.

BELLIER-MICHEL, S. (1993). *Enseigner pour mieux apprendre. Guide à l'intention des enseignants du personnel de soin de santé primaire*. Genève, OMS.

BELISLE, C. (2001). *Les représentations mentales*. Cours de DEA « Dimensions Cognitives et Modélisation », Laboratoire d'Etudes et d'Analyse de la Cognition et des Modèles, Université Lumière Lyon 2, Novembre.

BOUCHET, J., CHANTON, O., KREEL, V., MAZE, C., RIC, F. RICHARD, G. (1996). *Psychologie Sociale : l'individu et le groupe*, sous la dir de S. Netchine. Paris : Bréal.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

BOUSSOUGOU-MOUSSAVOU, J. A. (1999). "La satisfaction au travail est-elle universelle ?". *Psychologie et Culture.* Vol. 1, n° 1 & 2 : pp.71-87.

BROWN, N. R. (1978). Divided we fall: « An analysis of relations between sections of a factory work-force », *in* Tajfel, H. (ed.). *Differenciation between social Group*. London, Academic Press.

CAMPBELL, J.P. et PRITCHARD, R. D. (1976). « Motivation theory in industrial and organization psychology », *in* M.D. Dunnette. *Handbook of Industrial and organizational Psychology*. Chicago, Rand McNally, 1976, p. 63-130.

CHATERS & NEWCOMB (1958). « Facteurs favorisant le fonctionnement d'un groupe comme groupe de référence », in W DOISE & al. (éd.). *Psychologie sociale expérimentale*. Paris, A. Colin, Coll. « U ».

CITEAU, J.P. et ENGELHARDT-BRITRIAN, B. (1999). *Introduction à la Psychologie*. Paris, A. Colin.

CODOL, J.P. (1974). "La perception de la similitude interpersonnelle : influence de l'appartenance catégorielle et du point de référence de la comparaison*". L'année psychologique*, n° 84.

CODOL, J.P. (1980). « La quête de la similitude et de la différenciation sociale ». In P. Tap (sous la dir. de), *Identité individuelle et personnalisation*, Toulouse, Privat.

CHANQUOY, L. (2005). « *Statistiques appliquées à la Psychologie et aux Sciences humaines et Sociales* ».Paris, Hachette Supérieur.

COSTERMANS, J. (2001). *Les activités cognitives : Raisonnement, Décision et Résolution de Problèmes*. (2e éd.).-Ed. Bruxelles, De BOECK, coll. « Université ».

COOPERSMITH, S. (1967). The antecedents of Self-Esteems. Palo Alto. CA : Consulting Psychologsts Press, Inc., pp.3-10.

COOPERSMITH, S. (1984). *Manuel : Inventaire d'estime de soi (S.E.I)*. 1ère éd., Éd. du Centre de Psychologie Appliquée, Paris.

CROZIER, M. et FRIEDBERG, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris, Seuil.

CROZIER, M. (1963). *Le phénomène bureaucratique*. Paris, Seuil.

DANCEY, Ch., P. et REIDY, J. (2007). « *Statistiques sans maths pour Psychologues* ». Bruxelles, 1ère éd.,Ed. De Boeck Université.

DELOBBE, N., HERRBACH, O., LACAZE, D., MIGNONAC, K. (2005). *Comportement organisationnel: contrat psychologique, émotions au travail, socialisation organisationnelle*. Vol.1, 1e éd., Bruxelles, De Boeck Université.

DELORME, F. et LAROUCHE, V. (1978). « La mesure des besoins des individus en situation de travail : élaboration d'un inventaire ». In *Revue de Psychologie appliquée*. 43, n° 1, p. 209-230.

DESCHAMPS, J.C. (1977). *L'attribution et la catégorisation sociale*. Berne, Peter Lang.

DECONCHY, J.P. (1998). « Croyances et idéologies. Systèmes de représentation, traitement de l'information sociale, mécanismes cognitifs ». In S. Moscovici, Dir. *Psychologie Sociale*. 7e éd. Paris, pp. 334-360.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

DOISE, W., DESCHAMPS, J. C.et MUGNY, G. (1978). *Psychologie Sociale Expérimentale*. Paris, A. Colin., coll. « U ».

DROZDA-SENKOWSKA, E. (1999). *Psychologie Sociale Expérimentale*. Paris, A. Colin., Coll. « Cursus ».

EXIGA, A. ; PIOTET, F. et SAINSAULIEU, R. (1981). *L'analyse sociologique des conditions de travail*. Paris, Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

FAUCHEUX, C. et MOSCOVICI, S. (1954). *Psychologie sociale théorique et expérimentale*. [Paris], Human Relations.

FESTINGER, L. (1971). "Théorie des processus de comparaison sociale", *in* C. FAUCHEUX & S. MOSCOVICI, (eds). *Psychologie sociale théorique et expérimentale*. Paris, Mouton.

FESTINGER, L. (1954). « Concept d'influence sociale », **in** G. Fisher (éd.). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. Paris, Dunod.

FISKE, S. T., BERSOFF, D. N., BORGIDA, E., DEAUX, K. HEILMAN, M. E. (1991). "Use of sex stereotyping research", in Price Waterhouse, v. Hopkins, *American Psychologist*, 46, p. 1049-1060.

FISKE, S. T. et TAYLOR, S. E. (1991). *Social Cognition*. NY : McGraw Hill, 2nd éd.

FISCHER, G. N. (1996). *Les concepts fondamentaux de la Psychologie Sociale*. Paris, Dunod.

FRANCES, R. (1980). "Prédire la satisfaction au travail". *Bulletin de Psychologie.* N° 344, XXIII : 401-408 p.

FRANCES, R. (1981). "*La satisfaction dans le travail et l'emploi*". Paris, PUF.

GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, I : *La présentation de soi* ; II : *Les relations publiques*. Trad. fr., Paris, Ed. de Minuit.

GELINIER, O. *Etre un Dirigeant Performant à l'ère de la Qualité Totale.* Les Cahiers du Management, n° 3.

GUEGUEN, N. (2001). « *Statistique pour Psychologues : Cours et Exercices* ».Paris, Dunod, 2e éd.

HERZBERG, F., MAUSNER, B. et SNYDERMAN, B.B. (1959). *The motivation to work*. New York, John Wiley.

HERZBERG, F. (1971). *Le travail et la nature de l'homme*. Paris, EME.

HYMAN, H. H. (1942). "The psychology of status". *Archives of psychology*, n° 269.

HYMAN, H. H. (1960). *Reflections on reference groups*. Public Opinion Quarterly.

HALPERN, C. et RUANO-BORBALAN, J. C. (2004). *Identité(s): l'individu, le groupe, la société*. Auxerre, Sciences Humaines Editions.

HAYES, B. E. (1998). *Measuring Customer satisfaction : survey design, use and statistical analysis methods*. ASQ, Quality Press.

JAMES, W. (1892). *Psychology: briefer course*. New York, Henry Holt.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

JODELET, D., VIET, J., et BESNARD, P. (1970). *La psychologie sociale, une discipline en mouvement*. Paris, Mouton, vol.3, coll. les textes sociologiques.

JOUANDEAU, A. (2004). *Contribution à la modélisation de la satisfaction client par la Logique floue*. Thèse sur la Qualité. Lyon : INSA de Lyon.

JOUANDEAU, A. & PANGAUD, C. (2004). *Baromètre de satisfaction client. Evaluation des représentations mentales des quantificateurs d'appréciation*. Les Cahiers de la Recherche en Qualité, Vol. 6, n°4, pp. 1-18.

JAVEAU, C. (1985). *L'enquête par questionnaire*. Bruxelles : Universitaire de Bruxelles.

KAES, R. (1966). *La culture, son image chez les ouvriers français*. Thèse de 3ème cycle en Psychologie, Université de Nanterre Paris X, Paris, Ecole Pratique des Hautes Etudes.

KANFER, R. (1990). « Motivation theory and industrial and organizational psychology ». *In* Dunnette, M; D. et Hough, L. M. (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA, consulting Psychologists Press, vol.1, p. 75-170.

KARNAS, G. (1994). *Introduction à la psychologie professionnelle*. Bruxelles, PUB.

KELLEY, H. H. (1972). « Deux fonctions des groupes de référence ». *In* A. LEVY (ed). *Psychologie sociale, textes fondamentaux*. Paris, Dunod.

KHILSTROM, J. F. & al. (1990). « Soi et identité : analyse notionnelle et examen des courants de recherches actuels ». *In Psychologie française*, T 35.

KHILSTROM, J. F. et al. (1992). « Traitement de l'information et étude soi », in *Soi : recherches dans le champ de la cognition sociale*. Sous la dir. de M. Piolat, Lausanne (Suisse), Délacheux et Niestlé.

KOUMBA, Th. (1999). *Changement de stéréotypes et de l'Image de soi chez les étudiants gabonais en situation de migration temporaire*. 463 f. dactyl. Th. N. R.: Psychologie; Université de Provence.

KUNDA, Z. et SANITIOSO, R. (1989). "Motivated changes in the self-concept"». *In Journal of experimental social psychology*. 25, p. 272-285.

KUCUKARSLAN, S. N., PATHAK, D. S. & SEGAL, R. (1996). *The relationship of expectations and perceived equity with consumer'sevaluation of pharmaceutical information services*. Presented at the American Marketing Association 1996 Winter Educator's Conference. Hilton Head, SC-Feb 5.

LAING, R. D. (1971). « Soi et les autres », *in* G.N. FISHER (1996). *Les concepts fondamentaux de la Psychologie sociale*. Paris, Dunod, p.126-226.

LAING, R. D. (1971). *Soi et les autres*. Trad. fr., Paris, Gallimard.

L'ECUYER, R. (1978). *Le concept de soi*. Paris, PUF.

LEVY-LEBOYER, C. (1984). *La crise des motivations*. Paris, PUF.

LEWIN, K. (1948). *Resolving Social Conflicts*. New York, Harper & Row.

LEWIN, K. (1965). "Décision de groupe et changement social", in A. Lévy (éd.), *Psychologie sociale, textes fondamentaux*, II, Paris, Dunod, p.498-519.

LOCKE, E. A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", *in* Marwin, D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.*, p. 1297-1343.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

LOCKE, E. A. “What is job satisfaction?. *In Organizational behavior and Human Performance*, vol. 4, 1969, p. 309-336.

LOUCHE, Cl. & al. (1994). *Individu et organisations*. Neuchâtel (CH)/Paris, Delachaux et Niestlé, 1994.

MARC, E. (2005). *Psychologie de l’identité : soi et le groupe*. Dunod, Paris, 255 p.

MAILLET, L. (1989). *Psychologie et Organisations : l’individu dans son milieu de travail*. Montréal, Agence d’Arc Inc. (3e éd.).

MARKUS, H. R. et SENTIS, K. (1982). « The self in social information processing », *in* J. Suls (Ed) *Psychological Perspectives on the self*. Vol. 1. p. 41-70. Hillsdale. N. J. : Erlbaum.

MAISONNEUVE, J. (1950). *Psychologie sociale*. Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? ».

MEAD, G. H. (1963). *L’esprit, le soi et la société*. Paris, PUF.

MEAD, G. H. (1934). *L’esprit, le soi et la société*. Paris, PUF, trad. fr., 1963.

MERTON, R. K. (1965). « Théories sur les groupes de références ». in DOISE, W., DESCHAMPS, J. C.et MUGNY, G. (1978). *Psychologie Sociale Expérimentale*. Paris, A. Colin., coll. « U ».

MILGRAM, S. (1974). *Obedience to authority : an experimental view*, New York, Harper & Row.

MOSCOVICI, S. (1984). *Psychologie sociale*. Paris, PUF.

MOSCOVICI, S. (1994). *Psychologie sociale des relations à autrui*. Paris, Nathan.

MOSCOVICI, S. (2005). *Psychologie Sociale*. Paris, 2è tir., PUF.

MUCHIELLI, A. (1994). « Identité et concept de soi ». *In* J.P. Citeau & Engelhardt-Bitrian (éd.). *Introduction à la psychologie*. Paris, Nathan.

MARTIN, R. (1977). *Contribution à l’étude du concept de motivation*. Paris, H. Champion, 1977.

MARTIN, R. (1985). « Représentations et professions », *in* C. Belisle et Schiele. *Les savoirs dans les pratiques quotidiennes : recherche sur les représentations*. Paris, éd. CNRS., 1985, pp. 160-194.

MARTIN, R. (2000). « Acteurs et Conceptions », *in* collectif soumis à publication. (Document de 20 pages séminaire interdisciplinaire COPRIDEV-INSA-26 Mars 1998).

MARTIN, R. (2005). « La pensée humaine et sa modélisation ». *In* R., Hérin et B., Cadec. *La complexité : ses formes, ses traitements, ses effets*. Maison de la recherche en Sciences Humaines de Caen. N° Spécial.

MASLOW, A. (1943). “A theory of human motivation”. In *The Psychological Review*. Vol.50, n°4, p.370-396.

MAYO, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization*. New York: Andower press.

MCGUIRE,W.J. et MCGUIRE, C ; V. (1988). « Content and Process in the experience of self ». *In* L. Berkowitz (ed.). *Advances in Experimental Social Psyhology.* (vol. 20, p. 97-144). New York: Academic Press.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

MUCHIELLI, A. (1994). *L'identité*. Paris, PUF, coll. « Que sais-je? », n° 2288 (3e éd.).

MALRIEU, P. (1979). « La crise de personnalité. Ses sources et ses conséquences sociales ». *Psychologie et éducation*. 3, 1-18.

MILLOT, S. *L'enquête de satisfaction: outil de dialogue avec le client.* Paris, AFNOR, 1998.

NEWCOMB, T. M. (1943). *Personality and social change*. New York, Holt, Rinehart & Winston.

NEWCOMB, T. M. (1948). "Attitude development as a function of reference groups: the Bennington study", *in*X ? Shérif (éd.) *An Outline of social psychology*. New York, Harper and Brothers.

NZE-MBA, F. P. (2001). *Représentation sociale d'une promotion socioprofessionnelle au sein d'un groupe d'appartenace*. Rapport de Licence de Psychologie, Université Omar BONGO, Libreville.

OLIVER, R.L.A. (1981). "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings". *Journal of Retailing*, 1981, Vol.57- n° 3, pp.25-48.

ONKEREKAKOULA, L. A. (2004). *Satisfaction au travail des agents du secteur informel: cas des artisans en vannerie*. Mémoire de Maîtrise de Psychologie (op. Psychologie Sociale et du Monde du Travail), dir. par M. Mboumba Nziengui, Université Omar BONGO, Libreville.

OSTROM, T. M. & GANNON, K. M. "Exemplar generation: Assesing how respondents give meaning to rating scales", *in* N. Schwarz & S. Sudman (ed.). *Answering Questions: Methodology for determining cognitive and communicative processes in survey research.* San Francisco, Jossey-bass Inc. Publishers, 1996, p. 293-318.

PANGAUD, C (2002). *Fiabiliser les Enquêtes de Satisfaction des PME.* Lyon, Centre Qualité ESCHILL, INSAVALOR S.A. de Lyon.

PEISER, G. (2000). *Droit administratif de la Fonction Publique*. (16e éd.) Paris, Dalloz.

PINDER, C. C. (1984). *Work motivation/theory, issues, and applications*. Glenview (Illinois), Scott, Foresman.

PORAC, J. F. (1987). "The job satisfaction questionnaire as a cognitive event: first and second order processes in affective commentary", *in Research in personnel and Human Resources Management.* Vol.5, p. 51-102.

POTER, L. W. et LAWLER, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance.* Homewood (Illinois), Irwin.

PETARD, J.P. & al. (1999). *Psychologie sociale*. Paris, Ed., Bréal, Coll. « Grand Amphi ».

PFEUTI, S. (1996). *Représentations sociales : quelques aspects théoriques et méthodologiques.* Université de NEUCHATEL, Sciences de l'Education.

QUIVY, R. & VAN CAMPENHOUDT (1988). *Manuel de recherches en Sciences Sociales*. Paris, Dunod (1ère éd., 1984).

RAY, D. (2001). *Mesurer et Développer la satisfaction client.* Paris, Ed. d'Organisation.

RICOEUR, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris, Le Seuil.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

RICHARDS, J. Fr. (1990). *Les activités mentales*. Colin (2e éd.), 1995.

ROJOT, J. et BERGMANN, A. (1989). *Comportement et organisations*. Paris, Vuibert Gestion.

ROUSSEL, P. (1996). *Rémunération, motivation et satisfaction au travail*. Paris : Economica, coll. « Recherche en Gestion ».

ROUSSEL, P. (1994). *Mesure de l'efficacité des rémunérations sur la motivation et la satisfaction au travail*. Thèse de Doctorat NR (Sciences de gestion), sous la dir. de J. Igalens. Université de Toulouse 1. Toulouse : [S.l.] : [s.n.]. N° national de thèse : 1994TOU10039.

ROUSTANG, G. (1977). « Enquête sur la satisfaction au travail : ou analyse directe des conditions de travail ? ». *Revue Internationale du Travail*. Vol. 115, n° 3, p. 295-310.

RUVOLO, A. P. et MARKUS, H. R. (1992). « Possible selves and performance: the power of self-relevant imagery ». *Social Cogn ition*. 10. p. 95-124.

ROSS, M. et CONWAY, M. (1986). “Remembering one’s own past: the reconstruction of personal histories”, *in* R. M. Sorrentino & E. T. Higgins (éd.). *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behaviour*. New York: Guilford Press, p. 122-144.

SANITIOSO, R., KUNDA, Z. & FONG, G. T. (1990). “Motivated Recruitment of autobiographical memoire”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, p. 229-241.

SAINSAULIEU, R. (1987). *Sociologie de l’organisation et de l’entreprise*. Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques (Dalloz).

SAINSAULIEU, R. (1977). *L’identité du travail*. Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

STEERS, R. M. et PORTER, L. W. (1991). *Motivation and work behavior*. New York, McGraw-Hill (5e éd.).

SCHOMMER, J. C. & KUCUKARSLAN, S. N. (1997). *Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services*. American Journal of Health-System Pharmacy, vol.54, n°23, p. 2721-2732.

SWANN, W. B. Jr. (1985). « The self as architect of social reality ». *In* B. Schlenker (Ed.). *The self and social life.* New York : McGraw-Hill, p.100-125.

TAJFEL, H. (1972). “La categorisation sociale”. In S. Moscovici (sous la dir. de.), *Introduction à la Psychologie sociale*. Paris, Larousse.

TAJFEL, H. (1978). *Differenciation between social groups: studies in the social psychology of intergroup relations*. London, Academic Press.

TAJFEL, H. (1978 a). “Interindividual behaviour and intergroup behaviour”. *In* H. Tajfel (éd.), *Differenciation between social groups : studies in the social psychology of intergroup relations*. London, Academic Press, p. 27-60.

Tajfel, H. (1978 b). “Social categorization, social identity and social comparison”. *In* H. Tajfel (éd.), *Differenciation between social groups : studies in the social psychology of intergroup relations*. London, Academic Press, p. 61-76.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

TAJFEL, H. et Turner, J. C. (1978). " La théorie de l'identité sociale dans les relations intergroupes". In W. Doise, J. C. Deschamps et G. Mugny (1978). *Psychologie Sociale Expérimentale*. Paris, A. Colin., coll. « U ».

TAJFEL, H. et Turner, J. C. (1986). "The social identity theory of intergroup behaviour". *In* S. Worchel & W. Austin (Eds.), *The Psychology of intergroup relations*. New York, Nelson Hall, pp. 7-24.

THERIAULT, R. (1983). *Gestion de la rémunération : Politiques et Pratiques efficaces et équitables*.

THIBAULT, J. W. & KELLEY, H. K. (1959). *The Social Psychology of Groups*. New York, John Wiley.

THILL, Edgar, E. (1999). *Compétence et effort*. Paris, PUF.

TIFFIN, J., Mc CORMICK, E. J. (1967). « *Psychologie industrielle* ». Paris, PUF.

Trognon, A. & Bronberg, M. éd. (2004). *Psychologie sociale et communication : colloque de psychologie sociale de la communication*, Université Paris VIII, février 2001, sous la dir. de Marcel Bromberg et Alain Trognon. Paris : Dunod, 1 vol., XII-329 p., « coll. Psycho Sup ».

VROOM, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, Wiley.

WEISS, D. J. DAWIS, R. V., ENGLAND, G. W. et LOFQUIST, L.H., (1967-1977). "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire". *Minnesota studies in vocational rehabilitation*: XXII, University of Minnesota.

ZAVALLONI, M. (1975). "Social identity and the recoding of reality: its relevance for cross-cultural psychology". *Journal International de psychologie*.

Note de présentation de la Direction Générale des Ressources Humaines au Secrétaire Général du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale (2007).

MARAZZI, A. *introduction à la régression logistique.*

http://www.iumsp.ch.Unites/us/Alfio/polybiostat/ch22.pdf . Site visité le 03/07/2009.

PASCAL, I. *Régression logistique* : spécialisé dans le traitement statistique des études cliniques. Le Département Biométrie de FOVEA vous propose au travers de ce fascicule quelques notions simples concernant la régression logistique.

http://fovea-groupe.com/cro/fr/pdf/fms7.pdf. Site visité le 03/07/2009 .

Baillargeon, J. (2003). *Analyse factorielle exploratoire*.

http://www.uqtr.ca/cours/srp-6020/afe/afe.pdf. Site visité le 08/ 07/2009.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Annexes

Annexe I

Direction Générale du Travail, de la Main-d'œuvre et de l'Emploi comprend :

Direction du Travail et de la Règlementation

Elle est chargée de toutes les questions intéressant la condition des travailleurs et les rapports professionnels. Elle comprend :

- Un service des conditions Générales du Travail ;
- Un service de la Réglementation.

Direction de la Main-d'œuvre et de l'Emploi

Elle est chargée de toutes les questions intéressant l'emploi, les mouvements de la main-d'œuvre, l'orientation et le placement. Elle comprend :

- Un service de la politique de l'Emploi ;
- Un service de la Main d'œuvre ;
- Un service des Travailleurs Immigrés

Direction des Relations Internationales

Le rôle de cette direction est d'instruire (en liaison avec les divisions compétentes du Ministère des affaires étrangères et de la coopération et avec les services des autres départements ministériels intéressés) et de traiter des questions relevant du domaine du Travail (OIT), soit dans le cadre de l'Organisation de l'Unité Africaine (OUA), soit au niveau des accords du Gabon avec d'autres Etats ou Organisations.

Elle prépare le calendrier des réunions internationales auxquelles le Gabon doit participer, prépare et diffuse les documents y relatifs, en assure la communication au conseil des Ministres et suit l'exécution et l'application des décisions qui y auront été prises.

Elle est également chargée du protocole, de la liaison et de la coordination de missions en provenance des pays étrangers ou d'organismes internationaux.

La Direction des Relations Internationales comprend :

- Un service des normes internationales ;
- Un service de la coopération.

Elle est chargée par ailleurs de :

- l'étude des projets de conventions traités et accords internationaux en matière de travail ;
- l'examen et de la présentation aux instances nationales compétentes des conventions, traités et accords susceptibles d'être ratifiés ;
- la préparation des réponses aux questionnaires relatifs à l'application des conventions et des recommandations ; la diffusion des normes internationales et de l'information du Gouvernement et des partenaires sociaux ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- l'étude et de la mise en forme des projets de convention que le Gabon souhaiterait avoir adoptées par une instance internationale ;
- l'étude et de la mise au point des projets que le Gabon souhaiterait réaliser avec l'aide des pays étrangers ou d'organismes internationaux ;
- procéder à l'évaluation et s'assurer de l'aboutissement de ces projets ;
- d'instruire les demandes de participation au financement des budgets d'organismes internationaux et de s'assurer du suivi du règlement de ses contributions ;
- centraliser les demandes et offres de bourses de formation ou de perfectionnement ainsi que de demandes et offres de participation à des conférences, réunions ou séminaires organisés par des pays amis ou organismes internationaux

Direction des Etudes et de la Documentation

Elle a pour rôle de :

- procéder aux études et aux recherches ;
- élaborer des projets de textes législatifs et règlementaires en relation avec les différents services du département ;
- fournir à l'ensemble du Ministère, la documentation et tous les éléments d'informations utiles à la conception et à l'application de la législation du Travail ;
- la conservation des archives et des publications du Bureau International du Travail (BIT) ;
- des statistiques du travail.

Direction des Etudes et de la Documentation comprend :

- Un service des Etudes et Recherches ;
- Un service des Statistiques du travail ;

Cette direction s'occupe également des questions relatives à :

- l'analyse juridique et technique de tous les problèmes et textes relevant du Ministère du Travail ;
- la préparation matérielle et à la publication des documents ;
- la diffusion des rapports et compte-rendu de missions ;
- la conservation des archives du Département ;
- la collecte, l'analyse et l'exploitation de toutes les données chiffrées concernant le travail, l'emploi, les salaires, les prix, les accidents du travail et les maladies professionnelles, entre autres ;
- la préparation et la publication périodiquement des documents statistiques et la mise à jour du fichier national d'entreprises.

Inspection spéciale du Travail chargée des Ports et Rades

Elle exerce une mission de contrôle et élabore en étroite collaboration avec les services compétents du Département et du Ministère chargé de la Marine Marchande et des Ports et Rades, les textes relatifs aux relations professionnelles, à la condition des travailleurs dans les ports et rades, aux institutions sociales, aux mesures de prévention et de sécurité dans les entreprises tant publiques que privées dont l'activité principale relève des transports maritimes et fluviaux et des professions qui leur sont connexes ainsi que de la marine marchande.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

À ce titre, chargée des ports et rades, elle assure, en liaison avec les services extérieurs du département, l'exécution des lois et règlements en matière de travail, d'emploi et de sécurité dans les entreprises citées plus haut.

L'Inspecteur spécial chargé des Ports et Rades est, à l'échelon national, investi des pouvoirs reconnus aux inspecteurs du Travail.

Inspection Spéciale chargée du Transgabonais

Elle exerce une mission de conception et de contrôle, en étroite collaboration avec les services compétents du Départements, les textes relatifs aux relations professionnelles, à la condition des travailleurs, aux institutions sociales, aux mesures de prévention et de sécurité dans les entreprises, tant publiques que privées, dont l'activité concourt à la réalisation du Chemin de Fer Transgabonais ou relève de son exploitation.

L'Inspection Spéciale du Travail chargée du Transgabonais assure, en liaison avec les services extérieurs du Département, l'exécution des lois et règlement en matière de travail, d'emploi et de sécurité dans les entreprises citées plus haut.

L'Inspecteur spécial du Travail chargé du Transgabonais est, à l'échelon national investi des pouvoirs reconnus aux Inspecteurs.

Service du Personnel, du Matériel et de l'Equipement

Il est placé sous l'autorité d'un chef de service et est chargé de :

- L'élaboration des projets de textes régissant le personnel du département, en relation avec les Ministères de la Fonction Publique et des Finances ;
- La gestion du personnel, instruction des cas individuels, rédaction des rapports de présentation, étude des affaires disciplinaires et contrôle de la procédure, liaison fonctionnelle avec les services centraux et extérieurs ;
- La comptabilité matière ;
- L'élaboration du budget de la Direction Générale et des services extérieurs ;
- La gestion des crédits délégués.

Directions Provinciales

Ce sont des administrations locales du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale implantées sur l'ensemble du territoire national, en vue du meilleur suivi des activités du monde du travail.

Les Directions Provinciales sont dirigées par les Directeurs provinciaux nommés parmi les Inspecteurs du Travail par décret pris en conseil des Ministres sur propositions du Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale.

Les Directeurs Provinciaux du Travail, choisis parmi les Inspecteurs Principaux du Travail, ont rang et prérogatives de directeur adjoint d'Administration Centrale. Ils sont placés sous l'autorité du Directeur Général du Travail, de la Main-d'œuvre et de l'Emploi.

Ces Directeurs Provinciaux ont la qualité d'Inspecteur du Travail dans le sens des dispositions légales en vigueur, notamment celles du Code du Travail.

Les Directions Provinciales sont chargées de :

- Assurer l'exécution et le contrôle des dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles édictées en matière de travail, d'emploi, d'hygiène, de sécurité et de médecine de travail ;

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- Eclairer de leurs conseils et de leurs recommandations les employeurs et les administrations publiques de leurs ressorts ;
- Conduire en conciliation les différends du Travail qui peuvent opposer employeurs et travailleurs. Elles comprennent à cet effet :
- Une section de contrôle ;
- Une section de la Main-d'œuvre et de l'Emploi ;
- Une section du Contentieux ;
- Une section de la Documentation ;
- Une section chargée du Transgabonais, s'il y a lieu.

Pour mener à bien ces tâches, les Directeurs Provinciaux du Travail sont assistés d'Inspecteurs et de contrôleurs du Travail qui, entre autres, dirigent les services Départementaux du Travail.

Ainsi, Classées par ordre alphabétique, toutes les neufs (9) provinces du pays ci-après sont couvertes par une Direction Provinciale du Travail et certains de leurs départements respectifs disposent d'un Service Départemental du Travail.

- L'Estuaire : chef lieu LIBREVILLE, (capitale politique du pays), deux Services Départementaux (Libreville et Ntoum) ;
- Le Haut-Ogooué : chef lieu FRANCEVILLE, deux Services Départementaux (Franceville et Moanda) ;
- Le Moyen-Ogooué : chef lieu LAMBARENE, deux Services Départementaux (Ndjolé et Lambaréné) ;
- La Ngounié : chef lieu MOUILA, un Service départemental(Mouila) ;
- La Nyanga : chef lieu TCHIBANGA, deux Services départementaux (Tchibanga et Mayumba) ;
- L'Ogooué-Ivindo : chef lieu MAKOKOU, deux Services départementaux (Mékambo et Booué) ;
- L'Ogooué-Lolo : chef lieu KOULAMOUTOU, deux Services départementaux (Koulamoutou et un service vacant) ;
- L'Ogooué-Maritime : chef lieu PORT-GENTIL, (capitale économique du pays), deux Services Départementaux (Bendjé et Gamba) ;
- Le Woleu-Ntem : chef lieu OYEM**,** deux Services Départementaux (Oyem et Mitzic).

Direction Générale des Ressources Humaines

La Direction Générale des Ressources Humaines a pour mission principale de contribuer à la formulation des éléments de la politique du Gouvernement en matière d'orientation, de planification, de valorisation et d'utilisation rationnelle des Ressources Humaines telle que consacrée par le décret n° 1189 PR/MRH du 19 juillet 1985 fixant les attributions et l'organisation du Ministère des Ressources Humaines.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de l'emploi, la Direction Générale des Ressources Humaines est un observatoire privilégié du monde du travail dans la mesure où elle doit participer à la formulation d'une politique pertinente. L'apport que la Direction Générale des Ressources Humaines peut fournir consiste en informations sur la structure et les tendances du marché de l'emploi. Un des problèmes auxquels est confrontée la Direction Générale des Ressources Humaines est celui qui consiste précisément à constituer un système d'information intégré et fiable indépendante du placement. L'information existe en

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

fait, la difficulté ne consiste pas tant à la saisir, mais plutôt à la traiter, à la canaliser, à la rendre comparable et enfin à la présenter.

La Direction Générale des Ressources Humaines contribue à la régulation du marché du travail ; elle accomplit cette mission en :

- réunissant les informations permettant de connaître les conditions courantes du marché de l'emploi ;
- recherchant les secteurs ou les zones où peuvent se manifester des déséquilibres de main-d'œuvre ;
- rétablissant l'équilibre professionnel géographique immédiat entre demandes et offres d'emploi ;
- signalant aux individus et aux organes de tutelle les moyens de corriger les déséquilibres futurs ;
- prévoyant l'évolution du marché de l'emploi en tenant compte des caractéristiques de l'offre et de la demande ;
- recueillant et en traitant les données sur l'emploi nécessaires à la planification de la main-d'œuvre et des ressources humaines ;
- réalisant des enquêtes et des études spéciales ;
- diffusant l'information aux entreprises, aux organisations d'employeurs et de travailleurs, aux particuliers ;
- en participant à l'orientation et l'information professionnelle ;
- en participant à l'élaboration des stages de formation et de recyclage.

Voici une liste de productions qui ont été réalisées par la Direction Générale des Ressources Humaines :

- Bilan emploi dans le secteur public ;
- Etude sur la nomenclature du secteur privé ;
- Les chiffres clés sur l'emploi par secteurs ;
- Bilan emploi informel ;
- situation et structure de l'emploi dans le secteur informel urbain au Gabon ;
- Recensement des secteurs d'activité et collecte de leurs besoins de formation et de recrutement ;
- l'emploi dans les collectivités locales ;
- Bilan Emploi-Formation (2001) ;
- Guide d'Orientation pour la Commission Nationale d'Orientation et d'Attribution d'Allocations d'études et de Stages au Gabon » (Juillet 2004)
- schéma directeur de présentation des projets ;
- Bilan enseignement supérieur ;
- Etude sur la situation de l'enseignement technique et professionnel au Gabon (public et privé) ;
- Recensements des formations de perfectionnement technique et professionnel.

En dehors de la réalisation de ces études, la DGRH, en collaboration avec d'autres administrations, a participé à la mise en place des projets suivants :

- Projet GAB/97/001 « Développement intégré des Ressources Humaines ».

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- projet GAB/98/P04 « Appui à la Formulation de la Politique Nationale de Population ».
- Projet DSRP « Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté ».
- Projet « Bilan Formation-Emploi des Agents de l'Etat ».

Il est placé sous l'autorité d'un chef de service chargé de :

- contrôler les conditions d'hygiènes de sécurité du travail dans les entreprises ;
- l'élaboration des textes législatifs et réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité du travail ;
- la réunion de la commission d'homologation des machines introduites sur le territoire gabonais ;
- la prévention des accidents du travail et des maladies en collaboration avec le Ministère chargé de la Sécurité Sociale et avec les commissions d'hygiène et de Sécurité du Travail des entreprises ;
- la recherche en matière de sécurité et d'hygiène du travail.

Service de la Médecine du Travail

Il est chargé sous l'autorité d'un chef de service, des questions relatives à (au) :

- Contrôle des services médicaux du travail des entreprises et des services inter-entreprises. Ce contrôle concerne les effectifs en personnel, médical et para- médical, la qualification professionnelle de ce personnel, la conformité des locaux de soins et d'examens, le matériel médico-sanitaire, la liste des médicaments de première nécessité, les dossiers médicaux et le rapport annuel obligatoire de médecine du travail dont le modèle est fixé par arrêté du Ministère du Travail ;
- l'agrément ministériel des services médicaux du travail ou des services en faisant fonction ;
- la mise à jour de la liste des maladies professionnelles indemnisables et des maladies de longue durée en collaboration avec les services intéressés du Ministère de la Santé Publique et du Ministère de la Sécurité Sociale ;
- Prélèvement des substances toxiques dans les entreprises en vue d'analyse toxicologique ;
- la détermination de l'aptitude ou de l'inaptitude médicale au travail des travailleurs en cas de conflit dans ce domaine ;
- l'éducation sanitaire en collaboration avec les services de l'éducation populaire ;
- la recherche en matière de médecine du travail ;
- contrôle des cantines des entreprises ou inter- entreprises, de la qualité et de la quantité des rations alimentaires des travailleurs fournies par leurs employeurs ;
- contrôle de la salubrité et de la qualité des logements des travailleurs logés par leurs employeurs ;
- l'extension des services médicaux du travail inter- entreprises, à d'autres établissements ou à d'autres entreprises ;
- contrôle de l'ambiance des lieux de travail (bruit, éclairage, vibration, rayonnage ionisants, poussières émanations délétères, fumée, gaz toxique) en collaboration avec le Ministère de l'Environnement.

Service de la Documentation

Il est placé sous l'autorité d'un chef de service et chargé de (des) :

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

- classification de la documentation relative à l'hygiène, à la sécurité, et à la médecine du travail ;
- abonnements scientifiques ;
- l'élaboration des notes techniques sur les produits toxiques anciens ou nouveaux introduits au Gabon ;
- l'élaboration des fiches toxicologiques des substances toxiques utilisées dans l'industrie et dans l'agriculture.

Service du Personnel, du Matériel et de l'Equipement

Ses missions au niveau de l'Inspection Générale relèvent de :

- l'élaboration des projets de textes régissant le personnel, en relation avec les Ministères de la Fonction Publique et des Finances ;
- la rédaction des rapports de présentation ;
- la comptabilité matière ;
- l'élaboration du budget de l'Inspection Générale ;
- la gestion des crédits délégués ainsi que du matériel et de l'équipement.

Direction Générale de la Prévoyance Sociale

La Direction de la Sécurité Sociale des travailleurs du secteur privé

Cette direction est dirigée par un directeur qui est chargé de :

- d'élaborer des textes relatifs à la sécurité sociale des travailleurs du secteur privé ;
- proposer les mesures de coordination de son ressort ;
- contrôler sur le plan technique tous les services, organismes ou institutions qui participent à l'application de la législation en matière de sécurité sociale des travailleurs du secteur privé ;
- veiller à l'application des textes en vigueur pour la sécurité sociale des travailleurs du secteur privé et, le cas échéant, de rendre compte au directeur général de la protection sociale des irrégularités constatées.

La Direction de la Sécurité Sociale des travailleurs du secteur privé se compose de :

- un service des prestations familiales, de l'action sanitaire et sociale, et de l'hospitalisation ;
- un service des pensions et des risques professionnels.

Service des prestations familiales, de l'action sanitaire et sociale, et de l'hospitalisation

Ce service est sous la charge d'un chef de service dont le rôle est de :

- Collaborer à l'élaboration des textes concernant les prestations familiales et de maternité ainsi que ceux relatifs à l'hospitalisation et à l'action sanitaire et sociale en faveur des travailleurs du secteur privé. A ce dernier titre, il connaît des problèmes relatifs à l'action sanitaire et sociale et sociale, à la consommation pharmaceutique, à l'hospitalisation, aux évacuations sanitaires de ces travailleurs ;
- Suivre la gestion de la branche des prestations familiales, des prestations de maternité et de celle de l'hospitalisation et de l'action sanitaire et sociale ;
- Recueillir et exploiter toute information sur ces domaines.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Service des pensions et des risques professionnels

Ce service est aussi sous l'autorité d'un chef de service chargé de :

- Collaborer à l'élaboration des textes concernant la vieillesse, l'invalidité, le décès, les accidents du travail et les maladies professionnelles ;
- Suivre la gestion des branches des pensions et des risques professionnels ;
- Recueillir et exploiter toute information concernant ces branches.

Direction de la garantie sociale

Cette direction est placée sous l'autorité d'un directeur dont les prérogatives sont les suivantes :

- Elaborer les textes relatifs à la garantie sociale des agents contractuels de l'Etat, des travailleurs indépendants et des indigents ;
- Proposer les mesures de coordination de son ressort ;
- Veiller à la bonne application des textes en vigueur en matière de garantie sociale et, le cas échéant, de rendre compte au directeur général de la protection sociale des irrégularités constatées.

La direction de la garantie sociale est composée de :

- Un service des prestations familiales et de l'hospitalisation des agents contractuels de l'Etat, des travailleurs indépendants et des indigents ;
- Un service des pensions et des risques professionnels des agents contractuels de l'Etat, des travailleurs indépendants et des indigents.

Service des prestations familiales et de l'hospitalisation des agents contractuels de l'Etat, des travailleurs indépendants et des indigents

Ce service est sous la charge d'un chef de service qui a pour rôle de :

- De collaborer à l'élaboration des textes concernant les prestations familiales et les frais d'hospitalisation des agents contractuels de l'État, des travailleurs indépendants et des indigents. À ce titre, il connaît des problèmes relatifs à la consommation pharmaceutique, à l'hospitalisation, aux évacuations sanitaires des agents contractuels de l'État, des travailleurs indépendants et des indigents ;
- Suivre la gestion des branches de prestations familiales et d'hospitalisation de ces mêmes personnes ;
- Recueillir et exploiter toute information concernant ces branches.

Service des pensions et des risques professionnels des agents contractuels de l'Etat, des travailleurs indépendants et des indigents

Le fonctionnement de ce service est assuré par un chef de service dont la charge est de :

- Collaborer à l'élaboration des textes sur les pensions, les rentes et des indemnités en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle servies aux agents contractuels de l'État et des travailleurs indépendants ;
- Suivre la gestion des branches correspondantes ;
- Recueillir et exploiter toute information concernant ces mêmes branches.

Direction de la prévention et de la réadaptation

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Cette direction est sous la l'autorité d'un directeur dont les responsabilités sont les suivantes :

- Élaborer, en liaison avec les autres départements intéressés, les textes relatifs à la mise en œuvre des mesures de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, les mesures attachées à la réadaptation fonctionnelle et/ou la rééducation et au reclassement professionnel ;
- Proposer les mesures de coordination de son ressort ;
- Concevoir, promouvoir toute action ou réalisation visant la prévention des risques professionnels ou la réadaptation fonctionnelle et professionnelle, et d'y participer en tant que besoin ;
- Étudier la création des structures susceptibles de contribuer au développement de la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des mesures prises en matière de réadaptation ;
- Recueillir auprès des organismes compétents les renseignements et statistiques permettant d'aider à l'élaboration d'une politique de prévention des risques professionnels et la réadaptation afférente.

La direction de la prévention et de la réadaptation comprend :

- Un service de la prévention et de la réadaptation ;
- Un service des statistiques.

Service de la prévention et de la réadaptation

Le chef de service porte une lourde responsabilité et son rôle est de :

- Collaborer à l'élaboration des textes relatifs à la prévention des risques professionnels, à la réadaptation fonctionnelle, à la rééducation et au reclassement professionnels ;
- Réaliser des études et des recherches portant sur la prévention des risques professionnels ou visant à améliorer l'efficacité des mesures prises en matière de réadaptation ;
- Suivre l'application des mesures de prévention et de réadaptation prévues par les textes en vigueur.

Service des statistiques (épidémiologie)

Ce service est sous responsabilité d'un chef de service dont la mission est de :

- Recueillir toute information concernant la fréquence, les causes et les effets des accidents du travail et des maladies professionnelles ;
- Assurer l'exploitation systématique de ces informations dans le but de contribuer à l'amélioration des mesures de prévention des risques professionnels ;
- Collaborer à toute étude menée dans ce domaine par le ministère chargé de la sécurité sociale.

Annexe II

Tableau 34: Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction basée sur les aspects de l'emploi

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XII : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction					
	Différents degrés de la satisfaction en fonction des aspects de l'emploi	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Insatisfait	25	39,7	39,7	39,7
	Moyennement satisfait	28	44,4	44,4	84,1
	Satisfait	10	15,9	15,9	100,0
	Insatisfait	63	100,0	100,0	

Tableau XIV : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction					
Différents degrés de la satisfaction : comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Insatisfait	16	25,4	25,4	25,4
	Moyennement satisfait	39	61,9	61,9	87,3
	Satisfait	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Tableau 35: Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus

Tableau 36: Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction à partir des contributions

Tableau XIV-a : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction des contributions					
	Différents degrés de la satisfaction à partir des contributions	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Insatisfait	18	28,6	28,6	28,6
	Moyennement satisfait	40	63,5	63,5	92,1
	Satisfait	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 37: Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi

	Différents degrés de la satisfaction à partir des caractéristiques l'emploi	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	insatisfait	17	27,0	27,0	27,0
	satisfaction moyenne	35	55,6	55,6	82,5
	satisfait	11	17,5	17,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Tableau 38: Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction à partir des avantages non monétaires

Tableau XIV-c : Répartition des scores en fonction des degrés de satisfaction à partir des avantages non monétaires					
	Différents degrés de la satisfaction à partir des avantages non monétaires	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Insatisfait	35	55,6	55,6	55,6
	satisfaction moyenne	24	38,1	38,1	93,7
	satisfait	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Tableau 39: Répartition des scores en fonction des degrés de l'Image de soi

Tableau XVI : Répartition des scores en fonction des degrés de l'Image de soi					
	Différents degrés de l'Image de soi	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Image de soi négative	10	15,9	15,9	15,9
	Image de soi moyenne	30	47,6	47,6	63,5
	Image de soi positive	23	36,5	36,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Annexe III

Tableaux récaputilatifs

Tableau 40: Récapitulatif B: Corrélations

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau récapitulatif B : Corrélations				
			Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu
Rho de Spearman	Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Coefficient de corrélation	1,000	,482**
		Sig. (bilatérale)	.	,000
		N	63	63
	Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu	Coefficient de corrélation	,482**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,000	.
		N	63	63
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

Tableau 41: Récapitulatif C: Corrélations

Tableau récapitulatif C : Corrélations				
			Scores de l'Image de soi	Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi
Rho de Spearman	Scores de l'Image de soi	Coefficient de corrélation	1,000	,459**
		Sig. (bilatérale)	.	,000
		N	63	63
	Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Coefficient de corrélation	,459**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,000	.
		N	63	63
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

Tableau 42: Récapitulatif D: Corrélations

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau récapitulatif D : Corrélations				
			Scores de l'Image de soi	Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu
Rho de Spearman	Scores de l'image soi	Coefficient de corrélation	1,000	,365**
		Sig. (bilatérale)	.	,003
		N	63	63
	Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et de l'individu	Coefficient de corrélation	,365**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,003	.
		N	63	63
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

Tableau 43: Récapitulatif b1: Corrélations

Tableau récapitulatif b *1 :* Corrélations				
			Scores de l'Image de soi	Satisfaction à partir des contributions
Rho de Spearman	Scores de l'Image de soi	Coefficient de corrélation	1,000	,360**
		Sig. (bilatérale)	.	,004
		N	63	63
	Satisfaction à partir des contributions	Coefficient de corrélation	,360**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,004	.
		N	63	63
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

Tableau 44: Récapitulatif c1: Corrélations

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau récapitulatif c1 : Corrélations				
			Scores de l'Image de soi	Satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi
Rho de Spearman	Scores de l'Image de soi	Coefficient de corrélation	1,000	,178
		Sig. (bilatérale)	.	,163
		N	63	63
	Satisfaction à partir des caractéristiques de l'emploi	Coefficient de corrélation	,178	1,000
		Sig. (bilatérale)	,163	.
		N	63	63

Tableau 45: Récapitulatif d1: Corrélations

Tableau récapitulatif d1 : Corrélations				
			Scores de l'Image de soi	Satisfaction à partir des avantages non monétaires
Rho de Spearman	Scores de l'Image de soi	Coefficient de corrélation	1,000	,284*
		Sig. (bilatérale)	.	,024
		N	63	63
	Satisfaction à partir des avantages non monétaires	Coefficient de corrélation	,284*	1,000
		Sig. (bilatérale)	,024	.
		N	63	63

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Annexe IV

Tableau 46: Descriptives 1

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 1

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	dgrh	11	9,8182	3,37100	1,01639	7,5535	12,0828	4,00	15,00
	dgtmo	14	5,7143	6,52131	1,74289	1,9490	9,4796	-8,00	13,00
	sg	13	8,0769	4,34859	1,20608	5,4491	10,7048	-1,00	14,00
	dgps	10	5,4000	6,70323	2,11975	,6048	10,1952	-9,00	13,00
	dgigmt	15	4,9333	9,31563	2,40529	-,2255	10,0922	-10,00	14,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	dgrh	11	55,36	6,637	2,001	50,90	59,82	47	68
	dgtmo	14	53,50	7,633	2,040	49,09	57,91	41	67
	sg	13	51,77	6,858	1,902	47,63	55,91	42	65
	dgps	10	55,40	7,633	2,414	49,94	60,86	40	69
	dgigmt	15	49,87	8,219	2,122	45,32	54,42	39	65
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	dgrh	11	130,00	17,338	5,228	118,35	141,65	82	149
	dgtmo	14	135,36	13,071	3,493	127,81	142,90	106	154
	sg	13	133,92	14,215	3,943	125,33	142,51	118	168
	dgps	10	138,70	12,383	3,916	129,84	147,56	122	161
	dgigmt	15	135,20	20,022	5,170	124,11	146,29	105	175
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	dgrh	11	82,27	13,146	3,964	73,44	91,10	50	95
	dgtmo	14	85,00	8,152	2,179	80,29	89,71	68	96
	sg	13	86,77	10,505	2,914	80,42	93,12	75	114
	dgps	10	89,40	9,477	2,997	82,62	96,18	77	104
	dgigmt	15	86,60	11,630	3,003	80,16	93,04	68	108
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	dgrh	11	32,27	5,274	1,590	28,73	35,82	22	42
	dgtmo	14	34,29	3,750	1,002	32,12	36,45	26	39
	sg	13	31,92	4,291	1,190	29,33	34,52	23	37
	dgps	10	33,70	4,001	1,265	30,84	36,56	27	40
	dgigmt	15	33,33	4,731	1,222	30,71	35,95	26	43
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	dgrh	11	15,45	2,505	,755	13,77	17,14	10	19
	dgtmo	14	16,07	3,222	,861	14,21	17,93	10	21
	sg	13	15,23	2,315	,642	13,83	16,63	12	19
	dgps	10	15,60	2,221	,702	14,01	17,19	12	19
	dgigmt	15	15,27	4,559	1,177	12,74	17,79	10	24
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Tableau 47: Descriptives 2

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 2

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	29	1	-10,0000	.	.	.	.	-10,00	-10,00
	30	3	6,3333	3,51188	2,02759	-2,3907	15,0573	3,00	10,00
	31	2	8,5000	,70711	,50000	2,1469	14,8531	8,00	9,00
	32	2	12,0000	,00000	,00000	12,0000	12,0000	12,00	12,00
	33	4	4,2500	9,70824	4,85412	-11,1980	19,6980	-8,00	13,00
	34	4	9,0000	4,24264	2,12132	2,2490	15,7510	4,00	13,00
	35	3	4,6667	4,93288	2,84800	-7,5873	16,9206	-1,00	8,00
	36	4	10,7500	3,50000	1,75000	5,1807	16,3193	7,00	15,00
	37	2	3,0000	14,14214	10,00000	-124,0620	130,0620	-7,00	13,00
	38	4	7,5000	3,31662	1,65831	2,2225	12,7775	4,00	12,00
	39	3	-3,0000	12,12436	7,00000	-33,1186	27,1186	-10,00	11,00
	40	3	7,3333	7,23418	4,17665	-10,6374	25,3040	-1,00	12,00
	41	3	5,6667	9,07377	5,23874	-16,8738	28,2072	-4,00	14,00
	42	6	8,1667	6,17792	2,52212	1,6833	14,6500	-2,00	14,00
	43	2	5,0000	1,41421	1,00000	-7,7062	17,7062	4,00	6,00
	44	1	13,0000	.	.	.	.	13,00	13,00
	45	4	1,5000	7,04746	3,52373	-9,7141	12,7141	-9,00	6,00
	46	1	9,0000	.	.	.	.	9,00	9,00
	48	3	10,3333	2,08167	1,20185	5,1622	15,5045	8,00	12,00
	50	2	9,0000	,00000	,00000	9,0000	9,0000	9,00	9,00
	51	2	9,0000	4,24264	3,00000	-29,1186	47,1186	6,00	12,00
	53	1	10,0000	.	.	.	.	10,00	10,00
	54	1	5,0000	.	.	.	.	5,00	5,00
	56	1	14,0000	.	.	.	.	14,00	14,00
	57	1	12,0000	.	.	.	.	12,00	12,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	29	1	39,00	.	.	.	.	39	39
	30	3	48,00	4,359	2,517	37,17	58,83	43	51
	31	2	56,50	12,021	8,500	-51,50	164,50	48	65
	32	2	48,00	2,828	2,000	22,59	73,41	46	50
	33	4	55,75	11,413	5,706	37,59	73,91	41	67
	34	4	55,25	6,898	3,449	44,27	66,23	48	64
	35	3	47,33	5,033	2,906	34,83	59,84	42	52
	36	4	60,00	7,071	3,536	48,75	71,25	51	68
	37	2	45,00	7,071	5,000	-18,53	108,53	40	50
	38	4	58,50	4,359	2,179	51,56	65,44	56	65
	39	3	49,33	3,215	1,856	41,35	57,32	47	53
	40	3	50,67	9,452	5,457	27,19	74,15	40	58
	41	3	51,33	5,132	2,963	38,59	64,08	47	57
	42	6	56,00	7,457	3,044	48,17	63,83	47	65
	43	2	46,50	4,950	3,500	2,03	90,97	43	50
	44	1	60,00	.	.	.	.	60	60
	45	4	49,25	10,145	5,072	33,11	65,39	40	59
	46	1	50,00	.	.	.	.	50	50
	48	3	55,67	,577	,333	54,23	57,10	55	56
	50	2	48,50	2,121	1,500	29,44	67,56	47	50
	51	2	53,50	2,121	1,500	34,44	72,56	52	55
	53	1	51,00	.	.	.	.	51	51
	54	1	69,00	.	.	.	.	69	69
	56	1	51,00	.	.	.	.	51	51
	57	1	59,00	.	.	.	.	59	59

Sous contrat Creative Commons - Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

caractéristiques réelles et	30	3	129,00	11,269	6,506	101,01	156,99	122	142

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

perçues de l'emploi et des individus	31	2	154,50	19,092	13,500	-17,03	326,03	141	168
	32	2	125,50	9,192	6,500	42,91	208,09	119	132
	33	4	114,75	23,514	11,757	77,33	152,17	82	138
	34	4	133,00	5,292	2,646	124,58	141,42	126	138
	35	3	125,00	9,644	5,568	101,04	148,96	118	136
	36	4	143,75	9,215	4,608	129,09	158,41	135	154
	37	2	111,00	7,071	5,000	47,47	174,53	106	116
	38	4	144,75	6,898	3,449	133,77	155,73	139	154
	39	3	129,00	12,288	7,095	98,47	159,53	120	143
	40	3	141,33	2,082	1,202	136,16	146,50	139	143
	41	3	133,67	9,504	5,487	110,06	157,28	124	143
	42	6	140,00	22,812	9,313	116,06	163,94	105	166
	43	2	133,50	7,778	5,500	63,62	203,38	128	139
	44	1	137,00	.	.	.	.	137	137
	45	4	130,25	7,890	3,945	117,70	142,80	122	141
	46	1	161,00	.	.	.	.	161	161
	48	3	156,00	17,059	9,849	113,62	198,38	142	175
	50	2	129,50	,707	,500	123,15	135,85	129	130
	51	2	122,50	10,607	7,500	27,20	217,80	115	130
	53	1	136,00	.	.	.	.	136	136
	54	1	142,00	.	.	.	.	142	142
	56	1	146,00	.	.	.	.	146	146
	57	1	126,00	.	.	.	.	126	126
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	29	1	87,00	.	.	.	.	87	87
	30	3	80,00	7,211	4,163	62,09	97,91	74	88
	31	2	103,00	15,556	11,000	-36,77	242,77	92	114
	32	2	85,50	2,121	1,500	66,44	104,56	84	87
	33	4	73,75	17,746	8,873	45,51	101,99	50	93
	34	4	82,50	4,933	2,466	74,65	90,35	77	89
	35	3	79,00	4,583	2,646	67,62	90,38	75	84
	36	4	91,50	3,873	1,936	85,34	97,66	86	95
	37	2	73,00	7,071	5,000	9,47	136,53	68	78
	38	4	94,50	5,066	2,533	86,44	102,56	87	98
	39	3	81,33	8,505	4,910	60,21	102,46	75	91
	40	3	90,67	2,517	1,453	84,42	96,92	88	93
	41	3	86,00	5,292	3,055	72,86	99,14	82	92
	42	6	88,50	13,766	5,620	74,05	102,95	68	105
	43	2	87,50	10,607	7,500	-7,80	182,80	80	95
	44	1	85,00	.	.	.	.	85	85
	45	4	84,50	4,123	2,062	77,94	91,06	80	90
	46	1	104,00	.	.	.	.	104	104
	48	3	99,67	8,505	4,910	78,54	120,79	91	108
	50	2	76,50	10,607	7,500	-18,80	171,80	69	84
	51	2	77,50	4,950	3,500	33,03	121,97	74	81
	53	1	89,00	.	.	.	.	89	89
	54	1	88,00	.	.	.	.	88	88
	56	1	91,00	.	.	.	.	91	91
	57	1	78,00	.	.	.	.	78	78
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	29	1	35,00	.	.	.	.	35	35
	30	3	33,67	2,517	1,453	27,42	39,92	31	36
	31	2	35,50	2,121	1,500	16,44	54,56	34	37
	32	2	28,00	7,071	5,000	-35,53	91,53	23	33
	33	4	27,75	4,031	2,016	21,34	34,16	22	31
	34	4	35,50	2,646	1,323	31,29	39,71	33	39
	35	3	31,67	4,726	2,728	19,93	43,41	28	37

Sous contrat Creative Commons - Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/-
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SARO Asthia - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 48: Descriptives 3

Descriptives 3									
		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	femme	26	6,6538	6,56014	1,28655	4,0041	9,3035	-10,00	14,00
	homme	37	6,7027	6,76127	1,11155	4,4484	8,9570	-10,00	15,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	femme	26	51,04	8,454	1,658	47,62	54,45	39	67
	homme	37	54,22	6,625	1,089	52,01	56,43	40	69
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	femme	26	140,81	15,365	3,013	134,60	147,01	119	175
	homme	37	130,27	14,402	2,368	125,47	135,07	82	154
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	femme	26	90,62	9,786	1,919	86,66	94,57	74	114
	homme	37	82,70	9,949	1,636	79,39	86,02	50	100
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	femme	26	34,42	4,061	,796	32,78	36,06	23	43
	homme	37	32,22	4,417	,726	30,74	33,69	22	42
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	femme	26	15,77	3,592	,705	14,32	17,22	10	24
	homme	37	15,35	2,781	,457	14,42	16,28	10	21
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Tableau 49: Descriptives 4

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 4

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	A (A1 et A2)	34	6,5294	6,74306	1,15642	4,1766	8,8822	-10,00	14,00
	B(B1 et B2)	29	6,8621	6,59937	1,22547	4,3518	9,3723	-10,00	15,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	A (A1 et A2)	34	52,47	6,616	1,135	50,16	54,78	40	69
	B(B1 et B2)	29	53,41	8,584	1,594	50,15	56,68	39	67
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	A (A1 et A2)	34	134,71	14,430	2,475	129,67	139,74	106	175
	B(B1 et B2)	29	134,52	17,106	3,177	128,01	141,02	82	168
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	A (A1 et A2)	34	85,38	9,152	1,570	82,19	88,58	68	108
	B(B1 et B2)	29	86,66	12,137	2,254	82,04	91,27	50	114
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	A (A1 et A2)	34	33,32	4,484	,769	31,76	34,89	26	43
	B(B1 et B2)	29	32,90	4,321	,802	31,25	34,54	22	40
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	A (A1 et A2)	34	16,00	2,807	,481	15,02	16,98	12	24
	B(B1 et B2)	29	14,97	3,417	,635	13,67	16,27	10	22
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 50: Descriptives 5

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 5

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	0	2	11,0000	1,41421	1,00000	-1,7062	23,7062	10,00	12,00
	1	2	-3,5000	9,19239	6,50000	-86,0903	79,0903	-10,00	3,00
	3	7	7,1429	5,42920	2,05204	2,1217	12,1640	-1,00	13,00
	4	3	7,3333	4,16333	2,40370	-3,0090	17,6756	4,00	12,00
	5	3	-2,3333	8,96289	5,17472	-24,5984	19,9317	-8,00	8,00
	6	4	7,5000	3,31662	1,65831	2,2225	12,7775	4,00	12,00
	7	5	11,6000	3,43511	1,53623	7,3347	15,8653	7,00	15,00
	8	2	8,0000	1,41421	1,00000	-4,7062	20,7062	7,00	9,00
	9	4	1,0000	12,70171	6,35085	-19,2112	21,2112	-10,00	12,00
	10	6	6,0000	7,89937	3,22490	-2,2899	14,2899	-9,00	12,00
	12	8	9,6250	4,89716	1,73141	5,5309	13,7191	-1,00	14,00
	13	4	7,0000	4,08248	2,04124	,5039	13,4961	4,00	13,00
	14	1	9,0000	.	.	.	.	9,00	9,00
	15	1	-2,0000	.	.	.	.	-2,00	-2,00
	16	1	7,0000	.	.	.	.	7,00	7,00
	17	2	9,5000	2,12132	1,50000	-9,5593	28,5593	8,00	11,00
	19	1	-4,0000	.	.	.	.	-4,00	-4,00
	20	3	5,0000	1,00000	,57735	2,5159	7,4841	4,00	6,00
	21	1	12,0000	.	.	.	.	12,00	12,00
	22	1	12,0000	.	.	.	.	12,00	12,00
	30	2	12,0000	2,82843	2,00000	-13,4124	37,4124	10,00	14,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	0	2	57,50	9,192	6,500	-25,09	140,09	51	64
	1	2	44,50	7,778	5,500	-25,38	114,38	39	50
	3	7	56,00	7,789	2,944	48,80	63,20	48	67
	4	3	50,00	7,000	4,041	32,61	67,39	43	57
	5	3	44,33	6,658	3,844	27,79	60,87	40	52
	6	4	53,75	5,188	2,594	45,49	62,01	46	57
	7	5	54,80	8,106	3,625	44,74	64,86	48	68
	8	2	46,00	5,657	4,000	-4,82	96,82	42	50
	9	4	54,50	8,583	4,291	40,84	68,16	47	65
	10	6	53,17	7,167	2,926	45,65	60,69	43	62
	12	8	54,38	9,257	3,273	46,64	62,11	40	65
	13	4	49,50	10,472	5,236	32,84	66,16	40	60
	14	1	50,00	.	.	.	.	50	50
	15	1	55,00	.	.	.	.	55	55
	16	1	51,00	.	.	.	.	51	51
	17	2	54,50	2,121	1,500	35,44	73,56	53	56
	19	1	50,00	.	.	.	.	50	50
	20	3	57,00	10,440	6,028	31,06	82,94	50	69
	21	1	59,00	.	.	.	.	59	59
	22	1	56,00	.	.	.	.	56	56
	30	2	51,00	,000	,000	51,00	51,00	51	51
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des	0	2	140,00	2,828	2,000	114,59	165,41	138	142

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

caractéristiques réelles et	1	2	127,50	6,364	4,500	70,32	184,68	123	132

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-
Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/
by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

perçues de l'emploi et des individus	3	7	138,57	18,073	6,831	121,86	155,29	118	168
	4	3	126,67	5,033	2,906	114,16	139,17	122	132
	5	3	119,00	2,646	1,528	112,43	125,57	116	121
	6	4	139,75	14,975	7,487	115,92	163,58	119	154
	7	5	131,40	14,536	6,501	113,35	149,45	106	143
	8	2	132,50	4,950	3,500	88,03	176,97	129	136
	9	4	131,50	11,210	5,605	113,66	149,34	120	143
	10	6	133,00	17,944	7,326	114,17	151,83	105	151
	12	8	132,75	27,207	9,619	110,00	155,50	82	166
	13	4	134,00	6,000	3,000	124,45	143,55	129	141
	14	1	161,00	.	.	.	.	161	161
	15	1	135,00	.	.	.	.	135	135
	16	1	130,00	.	.	.	.	130	130
	17	2	141,00	1,414	1,000	128,29	153,71	140	142
	19	1	134,00	.	.	.	.	134	134
	20	3	137,00	6,245	3,606	121,49	152,51	130	142
	21	1	126,00	.	.	.	.	126	126
	22	1	175,00	.	.	.	.	175	175
	30	2	141,00	7,071	5,000	77,47	204,53	136	146
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	0	2	88,50	,707	,500	82,15	94,85	88	89
	1	2	82,50	6,364	4,500	25,32	139,68	78	87
	3	7	89,57	13,526	5,112	77,06	102,08	75	114
	4	3	79,33	6,807	3,930	62,42	96,24	74	87
	5	3	77,33	1,155	,667	74,46	80,20	76	78
	6	4	91,25	6,801	3,400	80,43	102,07	84	98
	7	5	84,00	9,899	4,427	71,71	96,29	68	92
	8	2	84,00	,000	,000	84,00	84,00	84	84
	9	4	85,25	10,468	5,234	68,59	101,91	75	97
	10	6	85,33	11,518	4,702	73,25	97,42	68	100
	12	8	83,00	18,424	6,514	67,60	98,40	50	105
	13	4	85,75	2,872	1,436	81,18	90,32	84	90
	14	1	104,00	.	.	.	.	104	104
	15	1	83,00	.	.	.	.	83	83
	16	1	85,00	.	.	.	.	85	85
	17	2	89,00	2,828	2,000	63,59	114,41	87	91
	19	1	84,00	.	.	.	.	84	84
	20	3	88,00	7,000	4,041	70,61	105,39	81	95
	21	1	78,00	.	.	.	.	78	78
	22	1	108,00	.	.	.	.	108	108
	30	2	90,00	1,414	1,000	77,29	102,71	89	91
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	0	2	37,50	2,121	1,500	18,44	56,56	36	39
	1	2	33,00	2,828	2,000	7,59	58,41	31	35
	3	7	33,29	3,904	1,475	29,68	36,90	28	39
	4	3	33,33	,577	,333	31,90	34,77	33	34
	5	3	28,00	2,000	1,155	23,03	32,97	26	30
	6	4	32,50	7,506	3,753	20,56	44,44	23	39
	7	5	31,80	4,382	1,960	26,36	37,24	26	36
	8	2	33,00	5,657	4,000	-17,82	83,82	29	37
	9	4	31,75	1,708	,854	29,03	34,47	30	34
	10	6	31,67	4,227	1,726	27,23	36,10	27	38
	12	8	33,50	6,866	2,428	27,76	39,24	22	42
	13	4	33,75	1,500	,750	31,36	36,14	33	36
	14	1	39,00					39	39
	15	1	34,00	.	.	.	.	34	34
	16	1	32,00	.	.	.	.	32	32

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 51: Descriptives 6 (situation matrimoniale)

Descriptives 6 (situation matrimoniale)									
		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	couple	28	7,4286	4,86430	,91927	5,5424	9,3147	-9,00	13,00
	célibataire	32	5,7188	7,98884	1,41224	2,8385	8,5990	-10,00	15,00
	divorcé, séparé, veuf	3	10,0000	3,60555	2,08167	1,0433	18,9567	7,00	14,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	couple	28	53,64	7,665	1,449	50,67	56,62	40	69
	célibataire	32	52,47	7,825	1,383	49,65	55,29	39	67
	divorcé, séparé, veuf	3	50,67	,577	,333	49,23	52,10	50	51
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	couple	28	133,32	17,636	3,333	126,48	140,16	82	175
	célibataire	32	135,72	14,367	2,540	130,54	140,90	106	168
	Divorcé, séparé, veuf	3	135,00	9,539	5,508	111,30	158,70	129	146
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	couple	28	85,79	12,099	2,287	81,09	90,48	50	108
	célibataire	32	86,06	9,722	1,719	82,56	89,57	68	114
	divorcé, séparé, veuf	3	86,67	3,786	2,186	77,26	96,07	84	91
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	couple	28	32,36	5,187	,980	30,35	34,37	22	43
	célibataire	32	33,88	3,599	,636	32,58	35,17	26	40
	divorcé, séparé, veuf	3	32,33	3,512	2,028	23,61	41,06	29	36
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	couple	28	15,18	3,255	,615	13,92	16,44	10	24
	célibataire	32	15,78	3,077	,544	14,67	16,89	10	22
	divorcé, séparé, veuf	3	16,00	3,000	1,732	8,55	23,45	13	19
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXVIII : Test d'homogénéité des variances (situation matrimoniale)

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	4,368	2	60	,017
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	2,412	2	60	,098
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	,584	2	60	,561
Satisfaction basée sur les contributions	1,372	2	60	,261
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	1,793	2	60	,175
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	,136	2	60	,873

Tableau 52: Test d'homogénéité des varaiances de la caractéristique "situation matrimoniale"

Tableau XXIX : ANOVA (situation matrimoniale)

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Inter-groupes		(Combiné)	78,325	2	39,162	,889	,416
		Terme linéaire	Non pondérées	17,917	1	17,917	,407	,526
			Pondérées	5,674	1	5,674	,129	,721
			Ecart	72,651	1	72,651	1,649	,204
	Intragroupes			2643,326	60	44,055		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	36,365	2	18,182	,313	,732
		Terme linéaire	Non pondérées	24,002	1	24,002	,413	,523
			Pondérées	35,566	1	35,566	,612	,437
			Ecart	,798	1	,798	,014	,907
	Intragroupes			3485,064	60	58,084		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	86,281	2	43,141	,173	,842
		Terme linéaire	Non pondérées	7,635	1	7,635	,031	,862
			Pondérées	66,627	1	66,627	,267	,607
			Ecart	19,654	1	19,654	,079	,780
	Intragroupes			14978,576	60	249,643		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Inter-groupes		(Combiné)	2,681	2	1,340	,012	,988
		Terme linéaire	Non pondérées	2,103	1	2,103	,018	,893
			Pondérées	2,464	1	2,464	,021	,884
			Ecart	,217	1	,217	,002	,966
	Intragroupes			6911,256	60	115,188		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	36,389	2	18,194	,947	,394
		Terme linéaire	Non pondérées	,002	1	,002	,000	,993
			Pondérées	17,442	1	17,442	,908	,344
			Ecart	18,947	1	18,947	,986	,325
	Intragroupes			1152,595	60	19,210		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	6,138	2	3,069	,308	,736
		Terme linéaire	Non pondérées	1,828	1	1,828	,184	,670
			Pondérées	5,840	1	5,840	,586	,447
			Ecart	,298	1	,298	,030	,863
	Intragroupes			597,576	60	9,960		
	Total			603,714	62			

Tableau 53: ANOVA de la caractéristique "situation matrimoniale"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 54: Descriptives 7 (nombre d'enfants)

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 7 (nombre d'enfants)

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	0	2	6,0000	2,82843	2,00000	-19,4124	31,4124	4,00	8,00
	1	10	6,4000	7,74884	2,45040	,8568	11,9432	-8,00	13,00
	2	16	3,7500	8,29056	2,07264	-,6677	8,1677	-10,00	15,00
	3	4	9,7500	3,20156	1,60078	4,6556	14,8444	7,00	13,00
	4	10	5,9000	5,44569	1,72208	2,0044	9,7956	-4,00	14,00
	5	5	9,2000	3,63318	1,62481	4,6888	13,7112	4,00	13,00
	6	8	7,3750	7,85471	2,77706	,8083	13,9417	-9,00	14,00
	7	3	9,3333	3,78594	2,18581	-,0715	18,7381	5,00	12,00
	9	1	10,0000	.	.	.	.	10,00	10,00
	10	1	11,0000	.	.	.	.	11,00	11,00
	11	2	10,5000	2,12132	1,50000	-8,5593	29,5593	9,00	12,00
	24	1	12,0000	.	.	.	.	12,00	12,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	0	2	52,50	6,364	4,500	-4,68	109,68	48	57
	1	10	51,30	9,154	2,895	44,75	57,85	40	67
	2	16	52,19	7,901	1,975	47,98	56,40	39	68
	3	4	53,50	4,435	2,217	46,44	60,56	48	58
	4	10	49,00	7,379	2,333	43,72	54,28	40	57
	5	5	56,20	5,805	2,596	48,99	63,41	47	62
	6	8	58,00	7,502	2,652	51,73	64,27	50	69
	7	3	55,00	9,165	5,292	32,23	77,77	47	65
	9	1	51,00	.	.	.	.	51	51
	10	1	54,00	.	.	.	.	54	54
	11	2	51,00	5,657	4,000	,18	101,82	47	55
	24	1	59,00	.	.	.	.	59	59
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des	0	2	133,50	10,607	7,500	38,20	228,80	126	141

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	1	10	128,30	12,239	3,870	119,54	137,06	106	146
	2	16	132,88	14,449	3,612	125,18	140,57	118	168
	3	4	137,75	4,787	2,394	130,13	145,37	132	143
	4	10	142,40	15,086	4,771	131,61	153,19	128	175
	5	5	129,60	29,177	13,048	93,37	165,83	82	154
	6	8	143,63	15,175	5,365	130,94	156,31	122	166
	7	3	129,00	20,881	12,055	77,13	180,87	105	143
	9	1	136,00	.	.	.	.	136	136
	10	1	139,00	.	.	.	.	139	139
	11	2	122,50	10,607	7,500	27,20	217,80	115	130
	24	1	126,00	.	.	.	.	126	126
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	0	2	84,50	10,607	7,500	-10,80	179,80	77	92
	1	10	82,50	7,412	2,344	77,20	87,80	68	93
	2	16	85,13	10,243	2,561	79,67	90,58	74	114
	3	4	88,25	7,762	3,881	75,90	100,60	82	98
	4	10	91,00	9,018	2,852	84,55	97,45	80	108
	5	5	82,60	19,693	8,807	58,15	107,05	50	100
	6	8	91,25	9,270	3,277	83,50	99,00	80	105
	7	3	85,33	15,308	8,838	47,31	123,36	68	97
	9	1	89,00	.	.	.	.	89	89
	10	1	88,00	.	.	.	.	88	88
	11	2	71,50	3,536	2,500	39,73	103,27	69	74
	24	1	78,00	.	.	.	.	78	78
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	0	2	33,50	,707	,500	27,15	39,85	33	34
	1	10	32,00	4,761	1,506	28,59	35,41	26	39
	2	16	32,38	4,177	1,044	30,15	34,60	23	39
	3	4	33,50	2,517	1,258	29,50	37,50	30	36
	4	10	35,40	3,273	1,035	33,06	37,74	33	43
	5	5	31,60	6,580	2,943	23,43	39,77	22	39
	6	8	35,13	4,734	1,674	31,17	39,08	27	40
	7	3	29,67	2,517	1,453	23,42	35,92	27	32
	9	1	32,00	.	.	.	.	32	32
	10	1	33,00	.	.	.	.	33	33
	11	2	35,00	9,899	7,000	-53,94	123,94	28	42
	24	1	31,00	.	.	.	.	31	31
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	0	2	15,50	,707	,500	9,15	21,85	15	16
	1	10	13,80	2,974	,940	11,67	15,93	10	21
	2	16	15,38	2,604	,651	13,99	16,76	10	20
	3	4	16,00	2,828	1,414	11,50	20,50	12	18
	4	10	16,00	3,621	1,145	13,41	18,59	12	24
	5	5	15,40	3,912	1,749	10,54	20,26	10	19
	6	8	17,25	3,196	1,130	14,58	19,92	14	22
	7	3	14,00	5,292	3,055	,86	27,14	10	20
	9	1	15,00	.	.	.	.	15	15
	10	1	18,00	.	.	.	.	18	18
	11	2	16,00	4,243	3,000	-22,12	54,12	13	19
	24	1	17,00	.	.	.	.	17	17
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau 55: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "nombre d'enfants"

Tableau XXX : Test d'homogénéité des variances (nombre d'enfants)				
	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	1,431[a]	8	51	,207
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	,475[b]	8	51	,868
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	1,303[c]	8	51	,263
Satisfaction basée sur les contributions	,937[d]	8	51	,495
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	1,765[e]	8	51	,106
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	1,038[f]	8	51	,421

Tableau 56: ANOVA de la caractéristique "nombre d'enfants"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXXI : ANOVA (nombre d'enfants)

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Inter-groupes		(Combiné)	326,759	11	29,705	,633	,792
		Terme linéaire	Pondérées	146,675	1	146,675	3,123	,083
			Ecart	180,084	10	18,008	,383	,948
	Intragroupes			2394,892	51	46,959		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	512,591	11	46,599	,790	,649
		Terme linéaire	Pondérées	97,191	1	97,191	1,647	,205
			Ecart	415,400	10	41,540	,704	,716
	Intragroupes			3008,838	51	58,997		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	2353,782	11	213,980	,859	,585
		Terme linéaire	Pondérées	,002	1	,002	,000	,998
			Ecart	2353,780	10	235,378	,944	,502
	Intragroupes			12711,075	51	249,237		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Inter-groupes		(Combiné)	1186,570	11	107,870	,961	,493
		Terme linéaire	Pondérées	23,755	1	23,755	,212	,648
			Ecart	1162,815	10	116,282	1,035	,428
	Intragroupes			5727,367	51	112,301		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	166,592	11	15,145	,755	,681
		Terme linéaire	Pondérées	,701	1	,701	,035	,852
			Ecart	165,891	10	16,589	,828	,604
	Intragroupes			1022,392	51	20,047		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	73,164	11	6,651	,639	,787
		Terme linéaire	Pondérées	16,688	1	16,688	1,604	,211
			Ecart	56,477	10	5,648	,543	,851
	Intragroupes			530,550	51	10,403		
	Total			603,714	62			

Tableau 57: Descriptives 8 (niveau d'études"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 8 (niveau d'études)

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	inférieur au bac	10	7,0000	6,21825	1,96638	2,5517	11,4483	-4,00	14,00
	niveau BAC	7	3,8571	7,26702	2,74667	-2,8637	10,5780	-9,00	12,00
	supérieur au bac	46	7,0435	6,65651	,98145	5,0667	9,0202	-10,00	15,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	inférieur au bac	10	54,10	8,530	2,698	48,00	60,20	43	65
	niveau BAC	7	54,57	7,850	2,967	47,31	61,83	40	65
	supérieur au bac	46	52,39	7,380	1,088	50,20	54,58	39	69
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi et des individus	inférieur au bac	10	137,40	18,094	5,722	124,46	150,34	105	166
	niveau BAC	7	134,71	11,101	4,196	124,45	144,98	122	151
	supérieur au bac	46	134,00	15,835	2,335	129,30	138,70	82	175
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	inférieur au bac	10	86,40	11,549	3,652	78,14	94,66	68	105
	niveau BAC	7	89,00	10,231	3,867	79,54	98,46	77	100
	supérieur au bac	46	85,41	10,546	1,555	82,28	88,54	50	114
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	inférieur au bac	10	35,00	3,771	1,193	32,30	37,70	27	40
	niveau BAC	7	31,14	2,545	,962	28,79	33,50	27	35
	supérieur au bac	46	33,02	4,616	,681	31,65	34,39	22	43
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	inférieur au bac	10	16,00	4,137	1,308	13,04	18,96	10	22
	niveau BAC	7	14,57	2,440	,922	12,32	16,83	12	19
	supérieur au bac	46	15,57	3,001	,442	14,67	16,46	10	24
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Tableau 58: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "niveau d'études"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXXII : Test d'homogénéité des variances (niveau d'études)				
	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	,044	2	60	,957
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	,298	2	60	,743
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	,185	2	60	,832
Satisfaction basée sur les contributions	,236	2	60	,791
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	1,546	2	60	,221
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	1,920	2	60	,155

Tableau 59: ANOVA de la caractéristique "niveau d'études"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXXIII : ANOVA (niveau d'études)

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Inter-groupes		(Combiné)	62,881	2	31,440	,710	,496
		Terme linéaire	Non pondérées	,016	1	,016	,000	,985
			Pondérées	5,090	1	5,090	,115	,736
			Ecart	57,791	1	57,791	1,304	,258
	Intragroupes			2658,770	60	44,313		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	45,858	2	22,929	,396	,675
		Terme linéaire	Non pondérées	23,983	1	23,983	,414	,522
			Pondérées	35,715	1	35,715	,617	,435
			Ecart	10,143	1	10,143	,175	,677
	Intragroupes			3475,571	60	57,926		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	95,029	2	47,514	,190	,827
		Terme linéaire	Non pondérées	94,957	1	94,957	,381	,540
			Pondérées	89,422	1	89,422	,358	,552
			Ecart	5,607	1	5,607	,022	,881
	Intragroupes			14969,829	60	249,497		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Inter-groupes		(Combiné)	80,384	2	40,192	,353	,704
		Terme linéaire	Non pondérées	8,001	1	8,001	,070	,792
			Pondérées	25,162	1	25,162	,221	,640
			Ecart	55,222	1	55,222	,485	,489
	Intragroupes			6833,552	60	113,893		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	63,149	2	31,574	1,683	,195
		Terme linéaire	Non pondérées	32,147	1	32,147	1,713	,196
			Pondérées	15,683	1	15,683	,836	,364
			Ecart	47,466	1	47,466	2,530	,117
	Intragroupes			1125,835	60	18,764		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	8,696	2	4,348	,438	,647
		Terme linéaire	Non pondérées	1,553	1	1,553	,157	,694
			Pondérées	,230	1	,230	,023	,879
			Ecart	8,465	1	8,465	,854	,359
	Intragroupes			595,019	60	9,917		
	Total			603,714	62			

Tableau 60: Descriptives 9 (fonction)

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Descriptives 9 (fonction)

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
Scores de l'Image de soi	agents d'exécution	29	6,6552	6,55894	1,21796	4,1603	9,1501	-10,00	15,00
	chefs de service	22	5,2727	7,64810	1,63058	1,8817	8,6637	-10,00	13,00
	directeurs techniques	7	8,7143	3,90360	1,47542	5,1041	12,3245	4,00	14,00
	directeur général	5	10,2000	3,96232	1,77200	5,2801	15,1199	5,00	14,00
	Total	63	6,6825	6,62553	,83474	5,0139	8,3512	-10,00	15,00
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	agents d'exécution	29	52,66	8,768	1,628	49,32	55,99	39	67
	chefs de service	22	52,59	6,688	1,426	49,63	55,56	40	68
	directeurs techniques	7	53,71	4,192	1,584	49,84	57,59	50	60
	directeur général	5	54,60	8,678	3,881	43,83	65,37	47	69
	Total	63	52,90	7,536	,949	51,01	54,80	39	69
Satisfaction basée sur la comparaison des	agents d'exécution	29	136,14	13,874	2,576	130,86	141,42	105	168

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	chefs de service	22	129,82	15,386	3,280	123,00	136,64	82	154
	directeurs techniques	7	140,57	13,758	5,200	127,85	153,30	121	161
	directeur général	5	138,60	25,822	11,548	106,54	170,66	106	175
	Total	63	134,62	15,588	1,964	130,69	138,54	82	175
Satisfaction basée sur les contributions	agents d'exécution	29	87,83	9,907	1,840	84,06	91,60	68	114
	chefs de service	22	81,73	10,245	2,184	77,18	86,27	50	95
	directeurs techniques	7	90,57	8,791	3,323	82,44	98,70	78	104
	directeur général	5	87,40	14,519	6,493	69,37	105,43	68	108
	Total	63	85,97	10,560	1,330	83,31	88,63	50	114
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	agents d'exécution	29	33,28	3,779	,702	31,84	34,71	23	40
	chefs de service	22	32,32	4,444	,948	30,35	34,29	22	42
	directeurs techniques	7	33,86	4,741	1,792	29,47	38,24	28	39
	directeur général	5	34,80	7,190	3,216	25,87	43,73	26	43
	Total	63	33,13	4,379	,552	32,02	34,23	22	43
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	agents d'exécution	29	15,03	3,333	,619	13,77	16,30	10	22
	chefs de service	22	15,77	2,742	,585	14,56	16,99	10	20
	directeurs techniques	7	16,14	1,773	,670	14,50	17,78	14	19
	directeur général	5	16,40	5,030	2,249	10,15	22,65	12	24
	Total	63	15,52	3,120	,393	14,74	16,31	10	24

Tableau 61: Test d'homogénéité des variances de la caractéristique "fonction"

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXXIV : Test d'homogénéité des variances (fonction)				
	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
Scores de l'Image de soi	1,569	3	59	,206
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	2,134	3	59	,105
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	1,136	3	59	,342
Satisfaction basée sur les contributions	,228	3	59	,877
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	2,195	3	59	,098
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	2,710	3	59	,053

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXXV : ANOVA (fonction)

				Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Scores de l'Image de soi	Inter-groupes		(Combiné)	134,507	3	44,836	1,022	,389
		Terme linéaire	Non pondérées	86,196	1	86,196	1,966	,166
			Pondérées	46,898	1	46,898	1,070	,305
			Ecart	87,609	2	43,805	,999	,374
	Intragroupes			2587,144	59	43,850		
	Total			2721,651	62			
Satisfaction basée sur les aspects de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	22,930	3	7,643	,129	,943
		Terme linéaire	Non pondérées	21,061	1	21,061	,355	,553
			Pondérées	16,596	1	16,596	,280	,599
			Ecart	6,334	2	3,167	,053	,948
	Intragroupes			3498,498	59	59,297		
	Total			3521,429	62			
Satisfaction basée sur la comparaison des caractéristiques réelles et perçues de l'emploi	Inter-groupes		(Combiné)	901,222	3	300,407	1,251	,299
		Terme linéaire	Non pondérées	143,144	1	143,144	,596	,443
			Pondérées	26,081	1	26,081	,109	,743
			Ecart	875,141	2	437,571	1,823	,171
	Intragroupes			14163,635	59	240,062		
	Total			15064,857	62			
Satisfaction basée sur les contributions	Intergroupes		(Combiné)	654,521	3	218,174	2,056	,116
		Terme linéaire	Non pondérées	24,873	1	24,873	,234	,630
			Pondérées	1,014	1	1,014	,010	,922
			Ecart	653,506	2	326,753	3,080	,053
	Intragroupes			6259,416	59	106,092		
	Total			6913,937	62			
Satisfaction basée sur les caractéristiques de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	32,761	3	10,920	,557	,645
		Terme linéaire	Non pondérées	16,248	1	16,248	,829	,366
			Pondérées	5,717	1	5,717	,292	,591
			Ecart	27,044	2	13,522	,690	,506
	Intragroupes			1156,223	59	19,597		
	Total			1188,984	62			
Satisfaction basée sur les avantages non monétaires de l'emploi	Intergroupes		(Combiné)	14,828	3	4,943	,495	,687
		Terme linéaire	Non pondérées	8,680	1	8,680	,870	,355
			Pondérées	13,861	1	13,861	1,389	,243
			Ecart	,967	2	,484	,048	,953
	Intragroupes			588,886	59	9,981		
	Total			603,714	62			

Tableau 62: ANOVA de la caractéristique "fonction"

Annexe V

Tableau 63: Récapitulatif de traitement des observations

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XXXVI : Récapitulatif de traitement des observations			
Observations non pondérées[a]		N	Pourcentage
Observations sélectionnées	Inclus dans l'analyse	63	100,0
	Observations manquantes	0	,0
	Total	63	100,0
Observations exclues		0	,0
Total		63	100,0

Tableau 64: Codage de variables dépendantes

Tableau XXXVII Codage de variables dépendantes	
Valeur d'origine	Valeur interne
0	0
1	1

Tableau 65: Bloc 0: bloc de départ: Historique des itérations

Tableau XXXVIII Bloc 0 : bloc de départ : Historique des itérations [a,b,c]			
Itération		-2log-vraisemblance	Coefficients
			Constant
Etape 0	1	87,194	-,095
	2	87,194	-,095

Tableau 66: Tableau de classement

Tableau XXXIX : Tableau de classement [a,b]					
	Observations		Prévisions		
			Image_soi_reg		Pourcentage correct
			0	1	
Etape 0	Image_soi_reg	0	33	0	100,0
		1	30	0	,0
	Pourcentage global				52,4

Tableau 67: Variables dans l'équation

Tableau XL : Variables dans l'équation							
		A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Etape 0	Constante	-,095	,252	,143	1	,706	,909

Tableau 68: Tableau de contingence pour le test de Hosmer-Lemeshow

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

Tableau XLVI : Tableau de contingence pour le test de Hosmer-Lemeshow						
		image_soi_reg = 0		image_soi_reg = 1		Total
		Observations	Attendu	Observations	Attendu	
Etape 1	1	6	5,915	0	,085	6
	2	5	5,516	1	,484	6
	3	4	4,132	1	,868	5
	4	5	4,502	1	1,498	6
	5	5	4,064	1	1,936	6
	6	3	3,339	3	2,661	6
	7	2	2,797	5	4,203	7
	8	2	1,796	5	5,204	7
	9	1	,792	5	5,208	6
	10	0	,146	8	7,854	8

Tableau 69: Liste par observation

Tableau LI : Liste par observation [b]						
Observation	Etat sélectionné	Observations[a]	Prévisions	Groupe prédit	Variable temporaire	
		image_soi_reg			Resid	ZResid
43	S	1**	,126	0	,874	2,637
57	S	0**	,845	1	-,845	-2,338

Tableau 70: Image_soi_régression

Tableau LII : Image_soi_reg			
		Effectifs	%
Valide	0	33	52,4
	1	30	47,6
	Total	63	100,0

Annexe VI

Table de Student

Ci-dessous, Nous donnons les valeurs de la loi de Student pour un risque d'erreur α= 5% et α = 1%. Pour un échantillon de taille n, il faudra prendre n-1 degrés de liberté.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

ddl	α= 0.05	α = 0.01		ddl	α = 0.05	α = 0.01
1	12.710	63.660		26	2.056	2.779
2	4.303	9.925		27	2.052	2.771
3	3.182	5.841		28	2.048	2.763
4	2.776	4.604		29	2.045	2.756
5	2.571	4.032		30	2.042	2.750
6	2.447	3.707		32	2.037	2.738
7	2.365	3.499		34	2.032	2.728
8	2.306	3.355		36	2.028	2.719
9	2.262	3.250		38	2.024	2.712
10	2.228	3.169		40	2.021	2.704
11	2.201	3.106		50	2.009	2.678
12	2.179	3.055		60	2.000	2.660
13	2.160	3.012		70	1.994	2.648
14	2.145	2.977		80	1.990	2.639
15	2.131	2.947		90	1.987	2.632
16	2.120	2.921		100	1.984	2.626
17	2.110	2.898		200	1.972	2.601
18	2.101	2.878		300	1.968	2.592
19	2.093	2.861		400	1.966	2.588
20	2.086	2.845		500	1.965	2.586
21	2.080	2.831		600	1.964	2.584
22	2.074	2.819		700	1.963	2.583
23	2.069	2.807		800	1.963	2.582
24	2.064	2.797		900	1.963	2.581
25	2.060	2.787		1000	1.962	2.581
				∞	1.960	2.576

Table de Pearson

La table fournit les valeurs critiques au-delà desquelles les coefficients de corrélation de Spearman obtenus sont significatifs. Pour des échantillons de taille n, on prendra n comme degrés de liberté.

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/

by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010

n	α = 0.05		α = 0.01			n	α = 0.05		α = 0.01	
5	6	1.000	.886	1.000			31	.356	.350	.459	.452
7		.786	.738	.929	.881		32	.345	.340	.446	.439
8		.700	.648	.833	.794		33	.335	.330	.433	.427
9		.618	.587	.755	.727		34	.325	.321	.421	.415
10		.560	.538	.703	.675		35	.317	.313	.410	.405
11		.521	.503	.654	.635		36	.309	.305	.400	.395
12		.485	.472	.615	.600		37	.301	.298	.391	.386
13		.460	.447	.584	.570		38	.294	.291	.382	.378
14		.435	.425	.556	.544		39	.288	.285	.374	.370
15		.415	.406	.532	.521		40	.282	.279	.366	.363
16		.398	.390	.511	.501		41	.255	.235	.331	.307
17		.382	.375	.491	.483		42	.220	.207	.287	.271
18		.368	.362	.475	.467		43	.197		.257	
19							44				
20							45				
21							46				
22							47				
23							48				
24							49				
25							50				
26							60				
27							70				
28							80				
29							90				
30							100				

Sous contrat Creative Commons : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - ABANG SAKO Astha - Université Lyon 2 - 2010