Document généré le 18 août 2024 06:47

Relations industrielles
Industrial Relations

Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec

Influence of Working Conditions on Satisfaction and Loyalty of Quebec Agency Nurses

El rol de las condiciones de trabajo en la satisfacción y la lealtad de las enfermeras de agencia en Quebec

Michel Tremblay, Denis Chênevert et Audrey Hébert

Volume 67, numéro 3, 2012

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1012540ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1012540ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (imprimé)
1703-8138 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Tremblay, M., Chênevert, D. & Hébert, A. (2012). Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec. *Relations industrielles / Industrial Relations*, *67*(3), 477–504. https://doi.org/10.7202/1012540ar

Résumé de l'article

Depuis les dernières années, l'attrait des infirmières pour les agences de placement temporaire a connu une croissance marquée. Or, dans un contexte de rareté de la main-d'oeuvre, on peut se demander quelles sont les sources de motivation qui incitent les infirmières à choisir le travail d'intérim et à demeurer loyales envers leur agence. Prenant appui sur la classification de Tan et Tan (2002), quatre sources de motivations ont été explorées, soit les motivations individuelles ou familiales, les motivations économiques, les motivations professionnelles et les préférences personnelles. Pour les motivations familiales, cette étude s'est principalement intéressée au rôle des conditions de travail flexibles offertes par les agences de placement. En regard des motivations économiques, nous nous sommes intéressés à l'influence des conditions salariales et, en ce qui concerne les motivations professionnelles, à l'influence des possibilités de développement des compétences des infirmières d'agence. Enfin le rôle des préférences personnelles s'est limité l'étude de la charge de travail.

Les résultats de notre étude, réalisée auprès de deux échantillons, l'un provenant de 500 infirmières oeuvrant dans des agences de placement infirmier au Québec, et l'autre de 99 infirmières provenant de deux agences, ont montré que les motivations familiales et celles liées au développement professionnel avaient un effet positif sur la satisfaction des infirmières d'agence. En ce qui a trait à leur loyauté, celle-ci serait davantage liée à la flexibilité des horaires, à la formation et au développement des compétences, à la sécurité d'emploi et à la possibilité de choisir ses mandats. De bonnes conditions salariales n'apparaissent pas suffisantes à leurs yeux. Elles ne veulent pas seulement avoir de meilleures conditions économiques, ces infirmières veulent aussi une plus grande liberté de choix et sont en quête d'une plus grande autodétermination et de meilleures chances de développement professionnel.

Tous droits réservés © Département des relations industrielles de l'Université Laval, 2012

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

© DÉPARTEMENT DES RELATIONS INDUSTRIELLES, UNIVERSITÉ LAVAL - ISSN 0034-379X – RI/IR, 67-3, 2012, 477-504

Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec

Michel Tremblay, Denis Chênevert et Audrey Hébert

Depuis les dernières années, l'attrait des infirmières pour les agences de placement temporaire a connu une croissance marquée. Or, dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, on peut se demander quelles sont les sources de motivation qui incitent les infirmières à choisir le travail d'intérim et à demeurer loyales envers leur agence. Les résultats de notre étude, réalisée auprès de deux échantillons, l'un provenant de 500 infirmières œuvrant dans des agences de placement infirmier au Québec, et l'autre de 99 infirmières provenant de deux agences, révèlent que les motivations familiales et celles liées au développement professionnel exercent un effet positif sur la satisfaction des infirmières d'agence. En ce qui a trait à leur loyauté, celle-ci serait liée à la flexibilité des horaires, à la formation et au développement des compétences, à la sécurité d'emploi et à la possibilité de choisir ses mandats. De plus, les résultats révèlent que la satisfaction au travail ne joue pas un rôle médiateur significatif entre les sources de motivation et l'intention de rester.

MOTS-CLÉS : **infirmière, agence de placement temporaire, travail d'intérim, satisfaction au travail, loyauté, engagement organisationnel**

Introduction

Au cours des dernières années, les agences de placement infirmier (API) ont connu un essor remarquable dans le secteur public de la santé au Québec. On estime qu'entre 2000 et 2007, le nombre d'infirmières déclarant travailler pour une agence de placement infirmier aurait doublé, passant de 1060 à 1924 infirmières, et qu'elles représenteraient près de 3 % des membres de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ, 2008). Toutefois, il est difficile de connaître le nombre exact d'agences de placement infirmier au Québec étant donné que la majorité de celles-ci sont des petites entreprises de moins de cinq employés (Cloutier *et al.,* 2006). Les travailleurs liés aux agences sont considérés

Michel Tremblay, professeur, Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines, École des hautes études commerciales de Montréal, Montréal, Québec (Michel.Tremblay@hec.ca).

Denis Chênevert, professeur, Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines, École des hautes études commerciales de Montréal, Montréal, Québec (Denis.Chênevert@hec.ca).

Audrey Hébert, analyste, rémunération globale, Molson Coors Canada, Montréal, Québec.

Remerciements : Les auteurs tiennent à remercier la Chaire de commerce Omer DeSerres-HEC ainsi que le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada pour leur soutien financier.

comme atypiques du fait qu'ils sont embauchés et rémunérés par une agence de service temporaire, mais qu'ils réalisent leurs activités sur les lieux de travail du client (Subramony, 2010).

À l'instar de la majorité des provinces du Canada, le Québec est confronté à une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la santé qui atteindra son apogée en 2015 (MSSS, 2001). Cette pénurie n'est pas sans conséquences. Une étude du Dr J. Needleman et ses collègues (2002) révèle que plus de 24 % des accidents et causes de décès seraient imputables au faible taux d'occupation des postes d'infirmières. Dans ce contexte de rareté des ressources, l'attraction et la rétention des infirmières dans le réseau public de santé représentent des enjeux majeurs (OIIQ, 2008). Toutefois, l'attrait des infirmières pour les agences privées de placement infirmier suscite de nombreux questionnements, notamment au sujet des raisons qui les motivent à joindre une agence d'intérim et à y rester. Si plusieurs récents travaux ont cherché à comprendre les attitudes et les comportements qui animent les travailleurs d'agence (Camerman, Cropanzano et Vandenberghe, 2007; Connelly *et al.*, 2007; Lapalme *et al.*, 2009; Subramony, 2010; Lapalme, Simard et Tremblay, 2011), très peu d'études, à notre connaissance, à l'exception de celle de De Ruyter (2007), se sont intéressées au rôle des conditions de travail des infirmières intérimaires dans leur satisfaction et leur loyauté envers les API.

D'une façon plus spécifique, cet article a pour objectif d'évaluer l'influence d'un certain nombre de conditions de travail sur la loyauté des infirmières envers leur agence de placement. Pour ce faire, deux études complémentaires ont été réalisées. Sur la base d'un échantillon de plus de 500 intérimaires répartis dans diverses agences de placement, la première étude vise à tester le rôle médiateur de la satisfaction au travail entre les sources de motivation à choisir l'intérim (conditions de travail) et l'intention de rester à l'emploi de l'agence. La seconde étude, réalisée auprès de 99 infirmières employées dans deux agences de placement, vise à évaluer l'effet de l'accessibilité perçue des conditions de travail sur l'attachement émotionnel des infirmières à l'égard de leur agence. Notre recherche apporte deux contributions intéressantes. D'une part, elle permet d'identifier les ressources susceptibles d'attirer, de conserver et de motiver les intérimaires qui évoluent dans le secteur de la santé. D'autre part, elle enrichit les travaux sur la loyauté et l'engagement des travailleurs d'agence et sur ceux confrontés à des identifications multiples. La première partie de cet article sera consacrée au cadre théorique et aux hypothèses de recherche. Dans un second temps, nous présenterons la méthodologie et les résultats des deux recherches que nous avons effectuées. Dans la troisième section, nous présenterons une discussion des résultats et, finalement, nous conclurons en présentant les principales limites de notre étude et certaines avenues de recherche.

Cadre théorique et hypothèses

Sources de motivation et satisfaction des travailleurs d'agence

Les recherches sur les travailleurs intérimaires ont régulièrement reconnu le caractère hétérogène de cette population, principalement à l'égard de leurs motivations à choisir ce type d'emploi (Simard et Chênevert, 2010). Plusieurs motifs au choix de l'intérim ont été proposés (Ellingson *et al.*, 1998; Reilly, 1998; Faure-Guichard, 1999; Jourdain, 2002; Tan et Tan, 2002; Glaymann et Grima, 2007). Prenant appui sur la classification des sources de motivations de Tan et Tan (2002), quatre sources sont explorées : les motivations familiales ou personnelles, les motivations économiques, les motivations professionnelles et les préférences personnelles. Notre objectif principal est d'examiner dans quelle mesure ces facteurs influencent la loyauté des travailleurs d'intérim. Dans la première étude, nous suggérons que ces différentes motivations influencent la loyauté à l'égard de l'agence par l'entremise de la satisfaction au travail. Dans la seconde étude, nous postulons que l'accessibilité à ces mêmes ressources peut influencer le niveau d'engagement affectif des infirmières à l'égard de l'agence.

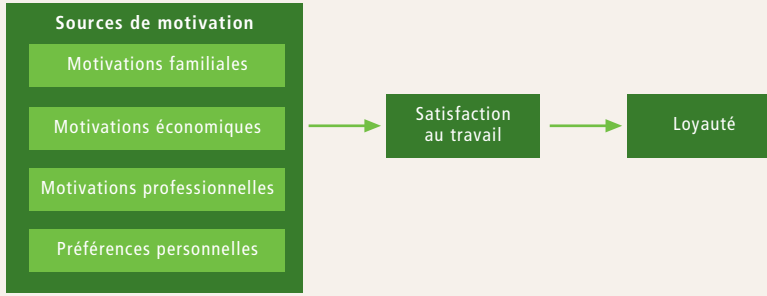
Selon la théorie de la congruence individu-environnement, il existe une plus forte compatibilité entre l'individu et son organisation (ou son emploi) lorsque l'organisation fournit à cette personne les ressources qui correspondent à ses besoins, ou si les ressources fournies par l'organisation correspondent aux motivations de la personne (Kristof-Brown, Zimmerman et Johnson, 2005). Par ailleurs, selon la théorie de l'attraction-sélection-attrition (Schneider, 1987), les individus sont attirés par des contextes (ex. : agences) où les valeurs dominantes sont similaires aux leurs. Il y aurait ainsi une sélection naturelle : ceux qui perçoivent une grande congruence tendent à s'impliquer et à demeurer loyaux, tandis que les autres quittent (Westerman et Cyr, 2004; Arthur *et al.*, 2006). Cette idée a été vérifiée récemment auprès d'un échantillon d'infirmières (Cooper-Thomas et Poutasi, 2011); elle démontrait que la perception de congruence était liée à l'intention de quitter l'agence par l'intermédiaire de la satisfaction de l'emploi et de l'engagement organisationnel[1].

Motivations familiales

La première source de motivation considérée pour les intérimaires concerne les motivations familiales ou personnelles (voir la figure 1). Cette source est généralement associée aux conditions de travail flexibles qu'offrent les agences dans le but de favoriser la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle. Certaines catégories de travailleurs recherchent des conditions flexibles de travail afin de répondre à d'autres responsabilités ou contraintes. C'est le cas entre autres des femmes, et particulièrement les mères, les jeunes étudiants qui occupent un emploi rémunéré, et les personnes qui profitent d'une retraite progressive ou qui ont

pris une retraite hâtive (Conseil du statut de la femme, 2000). Une organisation du travail souple permet également aux travailleurs de dégager du temps pour enrichir d'autres activités (Glaymann et Grima, 2007) et pour réaliser des projets ou satisfaire des passions hors du travail (Jourdain, 2002). Pour certains employés, le travail intérimaire peut permettre de mieux concilier des responsabilités hors travail (ex. : familiales) et, pour d'autres, de jouir d'une plus grande autonomie dans l'exercice de leur activités professionnelles (Bernier *et al.*, 2003).

FIGURE 1
Illustration du modèle conceptuel



Une étude réalisée au Royaume-Uni suggère que les infirmières choisissent de travailler dans les API pour profiter des avantages que leur offre le marché actuel et pour jouir d'une meilleure autonomie dans leur temps de travail (De Ruyter, 2007). Selon cette étude, la flexibilité des conditions de travail serait le principal facteur d'attraction des API. Puisque ces professionnels sont majoritairement des femmes, cette flexibilité est susceptible de favoriser une meilleure conciliation entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle (De Ruyter, 2007). Par ailleurs, la théorie de l'autodétermination (Deci et Ryan, 1985) suggère que l'être humain cherche à satisfaire trois principaux besoins psychologiques, soit le besoin d'autonomie, de compétence et d'appartenance sociale. Le besoin d'autonomie, c'est-à-dire d'avoir la possibilité de décider volontairement de ses actions et de ses choix, s'avère le plus fondamental. D'un point de vue organisationnel, l'autonomie se définit comme suit : « the degree to which the job provide substantial freedom, independence and discretion in scheduling the work and in determining the procedures to be used in carrying it out » (Hackman et Oldham, 1980 : 162). L'autonomie est un concept multidimensionnel, qui inclut au moins trois dimensions, soit l'autonomie à l'égard des procédures, des critères de travail et de l'horaire de travail (Breaugh, 1999; Humphrey, Nahrgang et Morgeson, 2007). Bien qu'aucune étude n'ait examiné, à notre connaissance, l'effet de l'autonomie sur les attitudes des infirmières intérimaires, des travaux réalisés auprès d'infirmières permanentes suggèrent qu'une grande partie de leur insatisfaction serait

liée à la rigidité des horaires de travail (Weisman, Alexander et Chase, 1980). Cela est tout à fait cohérent avec les résultats de certaines études sur le roulement volontaire des infirmières, où une relation positive directe entre l'autonomie et l'intention de rester ou une relation indirecte par l'entremise de la satisfaction au travail a été observée (Price, 2001; Montague, 2004). Une méta-analyse (Humphrey *et al.*, 2007) a révélé l'existence d'une relation positive entre la facette motivationnelle de l'autonomie perçue et la satisfaction au travail (r = .37). Par ailleurs, certains travaux ont associé la rigidité des horaires de travail aux conflits travail-famille (Ayee, 1993; Michel *et al.*, 2011). Comme le travail est un élément central autour duquel les autres activités doivent s'adapter (Duxbury et Higgins, 1998), certains conflits de rôle peuvent émerger et provoquer un stress important et de l'insatisfaction au travail (Brief, Shuler et Van Sell, 1981). L'ensemble de ces arguments nous amènent à proposer l'hypothèse suivante :

HYPOTHÈSE 1 : Les motivations familiales ou personnelles des infirmières dans leur choix du travail d'intérim exercent une influence sur leur satisfaction au travail.

Motivations économiques

La seconde source de motivation que nous désirons explorer a trait aux motivations économiques. Des travaux réalisés sur des populations d'intérimaires présentent la rémunération comme un facteur de motivation pour joindre une agence d'intérim (Glaymann et Grima, 2007). Selon Tan et Tan (2002), les taux horaires plus élevés versés par les agences dans certains secteurs d'activité spécifiques offrent la possibilité à des intérimaires de gagner un revenu plus élevé ou de recevoir un supplément d'argent permettant de mieux répondre à leurs besoins financiers. L'étude de Simard et Chênevert (2010) a par ailleurs révélé que certains profils d'intérimaires scolarisés pouvaient recevoir des rémunérations annuelles significativement plus élevées que la moyenne. Toutefois, la relation entre la motivation salariale et la satisfaction est non seulement ambigüe, mais aussi fortement contestée. Pour Mitchell et Mickel (1999), l'argent comporte une valeur symbolique associée à un plus grand pouvoir, un meilleur statut et un plus grand respect. Un salaire plus élevé peut être aussi associé à un plus grand sentiment de reconnaissance des compétences et des réalisations. On pourrait dès lors s'attendre à une relation positive entre la motivation salariale et la satisfaction au travail chez les intérimaires. Toutefois, les résultats de certaines recherches ne semblent pas aller dans ce sens. Premièrement, pour ce qui est des capacités d'attraction, une revue des études réalisée par Chapman *et al.* (2005) révèle que le salaire tend à exercer un faible pouvoir d'attraction sur les candidats. En second lieu, une méta-analyse (Judge, Picolo, Podsakoff, Shaw et Rich, 2010) a montré que le salaire et la satisfaction du travail étaient faiblement corrélés (r = .15). Selon la théorie de l'adaptation (Lucas *et al.*, 2003), les individus tendent à s'adapter assez rapidement

à des évènements positifs, de sorte que le salaire tend à perdre assez rapidement sa valeur motivationnelle. Malgré l'ambiguïté des résultats de recherche, nous sommes portés à penser que les facteurs économiques exercent un fort attrait pour les infirmières intérimaires, ce qui nous amène à proposer l'hypothèse suivante :

HYPOTHÈSE 2 : Les motivations économiques des infirmières dans leur choix du travail d'intérim exercent une influence sur leur satisfaction au travail.

Motivations professionnelles

La troisième source de motivation que nous désirons explorer a trait aux motivations professionnelles, et plus particulièrement aux possibilités de développement des compétences. Selon Thacker et Blanchard (2004), les occasions d'apprentissage et de développement des compétences peuvent prendre plusieurs formes autres que les formations formelles et inclure les expériences professionnelles, les assignations spéciales ou spécifiques et la participation volontaire à des projets. Pour certains, le travail intérimaire constitue une situation temporaire par suite d'une rupture professionnelle (Faure-Guichard, 1999). Cette reprise de contact avec le monde du travail peut permettre de préserver certains acquis professionnels (Jourdain, 2002). Par exemple, pour les plus jeunes ou les personnes qui retournent sur le marché du travail (ex. : femmes), l'intérim peut représenter une source de développement d'habiletés et d'acquisition de nouvelles expériences de travail (Tan et Tan, 2002). Pour d'autres, le fait de changer fréquemment d'organisations hôtes ou de clients peut donner l'impression d'une plus grande liberté et de pouvoir acquérir un capital de compétences plus riche que si ces expériences étaient réalisées au sein d'une seule et même organisation (Glaymann et Grima, 2007). De plus, la variété des missions offertes par les agences peut favoriser un développement progressif des compétences. Jourdain (2002) soutient que certains salariés recourent à l'emploi intérimaire pour acquérir une compétence élevée dans un domaine spécifique. Par ailleurs, plusieurs travaux récents ont montré qu'une perception positive de développement des compétences était associée à une variété d'attitudes favorables au travail (Paré et Tremblay, 2007; Tremblay *et al.*, 2010). L'une des perspectives théoriques les plus citées pour expliquer l'effet du développement des compétences est la théorie du soutien organisationnel. Selon Eiseinberger *et al.* (1986), les individus développent des croyances à l'égard du degré de valorisation que l'organisation accorde aux contributions et au bien-être des employés. Selon cette théorie, plus une action émanant de l'employeur est perçue volontariste et répond aux besoins socio-émotionnels, plus les individus vont attribuer des caractéristiques humanistes à cette organisation et plus ils seront satisfaits de leur environnement de travail. Le développement des compétences est considéré comme une action concrète de soutien de carrière, non seulement par les organisations, mais aussi par les employés eux-mêmes (Tremblay *et al.*, 2010). Par ailleurs, une méta-analyse réalisée

sur le concept de soutien organisationnel (Rhodes et Eisenberger, 2002) a montré que le soutien perçu était significativement relié à la satisfaction au travail. Dans le cas spécifique des intérimaires, l'étude de Tan et Tan (2002), menée auprès de 130 travailleurs d'intérim en Asie, a révélé que le développement professionnel exerçait une influence positive sur la satisfaction au travail des intérimaires. À la lumière des ces observations, nous proposons l'hypothèse suivante :

HYPOTHÈSE 3 : Les motivations professionnelles des infirmières dans leur choix du travail d'intérim exercent une influence sur leur satisfaction au travail.

Préférences personnelles

Enfin, la quatrième source de motivation est reliée aux préférences personnelles. Pour Tan et Tan (2002), cette dimension a trait au degré de responsabilités et de stress que l'intérimaire est prêt à assumer. Selon ces auteurs, certains intérimaires choisissent le travail à l'agence en raison des responsabilités et de la charge de travail allégées. En comparaison avec les travailleurs permanents, les travailleurs d'intérim seraient moins impliqués et auraient moins de contrôle sur les décisions de l'organisation cliente (Aronsson et Göransson, 2002; Parker *et al.*, 2002). Une étude effectuée auprès d'infirmières québécoises a montré que la charge de travail des infirmières d'API et celle des infirmières permanentes n'était pas similaire (Cloutier *et al.*, 2006). Certaines tâches, comme la gestion des routes et les réunions professionnelles, ne seraient pas effectuées par les infirmières d'API. Le travail d'agence permettrait à ces infirmières de se consacrer entièrement à leurs missions et d'éviter des tâches secondaires (Kirkpatrick et Hoque, 2004; Grimshaw, Earnshaw et Hebson, 2003). Selon la théorie des rôles et de l'épuisement des ressources (Michel *et al.*, 2011), une forte surcharge de rôle est susceptible de conduire à des symptômes de stress et à l'épuisement de ressources personnelles. De plus, des études révèlent qu'une forte surcharge de travail est associée négativement à la satisfaction au travail (Pearson, 2008; Montague, 2004). À cet égard, Tan et Tan (2002) ont trouvé une corrélation significative entre les préférences personnelles (faible surcharge de travail) et la satisfaction au travail des intérimaires. En somme, considérant les propositions de ces auteurs, nous proposons l'hypothèse générale suivante :

HYPOTHÈSE 4 : Les motivations associées aux préférences personnelles des infirmières dans leur choix du travail d'intérim exercent une influence sur leur satisfaction au travail.

Influence des facteurs de motivation sur la loyauté des intérimaires

L'éclatement du modèle traditionnel d'emploi a donné naissance à des configurations de relations multiples entre l'employeur et l'employé (Bourhis et Wils, 2001). L'élargissement du statut d'intérim a entraîné des inquiétudes au sujet de la loyauté de ce type de travailleurs étant donné leur situation atypique, c'est-à-dire qu'ils sont confrontés à une dualité d'allégeance entre l'entreprise d'intérim

et les entreprises clientes (Lapalme, Simard et Tremblay, 2011). Au même titre que les entreprises clientes, les API doivent leur existence à leur capacité de recruter et de conserver du personnel intérimaire compétent (Subramony, 2010). La loyauté des employés a été associée à une gamme de résultats organisationnels positifs, tels qu'une plus grande efficacité et une croissance accrue (Meyer et Allen, 1997; Antoncic et Antoncic, 2011).

Le concept de loyauté a été défini comme « un attachement spécial envers l'organisation qui neutralise le désir de quitter l'organisation et motive la participation active aux changements de pratiques et politiques organisationnelles » (Hirschman, 1970 : 38). Cette définition suggère que la loyauté d'un employé peut s'exprimer d'au moins deux façons : son degré d'engagement et son désir de demeurer membre de l'organisation. Dans un contexte de pénurie mondiale de personnel infirmier, il n'est pas surprenant que le taux de roulement des infirmières ait fait l'objet d'une grande attention (Price, 2001; Lum *et al.*, 1998; Montague, 2004; Wagner, 2007). Le taux de roulement reflète des comportements qui s'opposent à la volonté de conserver une relation avec l'organisation. En 2001, Price a proposé une association négative entre l'intention de rester, définie comme «the estimated likelihood of continued membership in an organization» (Price et Mueller, 1981 : 546) et le taux de roulement volontaire des infirmières. L'examen de la littérature révèle que les concepts de loyauté et d'engagement sont souvent utilisés de façon interchangeable. Meyer et Allen (1991 : 67) définissent l'engagement organisationnel comme « a psychological state that a) characterizes the employee's relationship with the organization and b) has an implication for the decision to continue or discontinue membership with the organization ». Ces auteurs ont proposé une conception multidimensionnelle de l'engagement organisationnel, qui peut se décliner sous trois formes, soit l'engagement affectif, de continuité et normatif. Dans le cadre de cette recherche, nous allons nous limiter à la seule dimension affective, laquelle a trait à l'attachement émotionnel, à l'identification et au désir d'implication dans l'organisation.

Selon la théorie des échanges sociaux (Blau, 1964) et la norme de réciprocité (Gouldner, 1960), les individus qui valorisent les conditions de travail offertes par l'organisation sont plus disposés à rendre la réciprocité par de meilleures attitudes au travail, notamment par une plus grande loyauté (Meyer et Allen, 1997). À cet effet, Montague (2004) a trouvé une corrélation significative entre l'autonomie, la répétition des tâches, la surcharge de travail, les conflits de responsabilités, la formation générale et l'intention de rester à l'agence. Par ailleurs, une méta-analyse réalisée par Meyer *et al.* (2002) a révélé que la plupart des conditions de travail examinées dans cette présente étude (ex. : développement des compétences, autonomie, rémunérations) étaient positivement associées à l'engagement organisationnel. Nous proposons dès lors l'hypothèse suivante :

HYPOTHÈSE 5 : (a) Les motivations familiales ou personnelles, (b) économiques, (c) professionnelles et (d) liées aux préférences personnelles exercent une influence sur la loyauté des infirmières intérimaires (mesurée en termes d'engagement et d'intention de rester à l'agence).

La satisfaction au travail, une variable médiatrice entre les motivations et l'intention de quitter l'agence

Le concept de satisfaction au travail, défini comme une attitude qui reflète un état de bien-être de l'individu à l'égard de son travail (Spector, 1997), compte de multiples dimensions, à savoir le salaire, le superviseur et les collègues. L'ensemble de ces dimensions a un effet sur la satisfaction générale de l'individu (Smith, 1992). Par ailleurs, la relation entre la satisfaction au travail et l'intention de conserver son emploi a fait l'objet de nombreux travaux et a été récemment confirmée par la méta-analyse de Bowling et Hammond (2008). Cette méta-analyse a de plus montré que la satisfaction au travail était un concept distinct de l'intention de demeurer dans l'organisation. En outre, la relation entre la satisfaction et l'intention de rester a été démontrée auprès d'un échantillon d'infirmières canadiennes (Tourangeau et Cranley, 2006). De plus, dans le contexte particulier du travail d'intérim, Slattery et Selvarajan (2005) ont pu observer que la satisfaction au travail des intérimaires était associée négativement à l'intention de quitter l'organisation.

S'appuyant sur la théorie des échanges sociaux (Blau, 1964) et la règle de la réciprocité (Gouldner, 1960), Eisenberger et ses collègues ont proposé l'idée que les employés évaluent le niveau de valorisation des contributions et la préoccupation du bien-être envers les employés par l'employeur ou ses représentants. Cette personnalisation de l'organisation amène l'employé à juger du traitement qu'il reçoit de celle-ci. Quand le soutien perçu satisfait leurs besoins socioémotionnels, ou y répond, les individus sont portés à faire de plus grands efforts en faveur de leur organisation (Eisenberger *et al.*, 1986; Rhoades et Eisenberger, 2002; Shore et Shore, 1995). Cette satisfaction entraîne chez l'employé un sentiment d'obligation psychologique de prendre soin de l'organisation et d'aider celle-ci à atteindre ses objectifs. Dans ce contexte, les employés acceptent plus volontiers d'échanger les récompenses qui répondent à leurs besoins (tangibles ou intangibles) pour des efforts et de la loyauté (Mowday *et al.*, 1982; Brief et Motowidlo, 1986; Levinson, 1965). Selon Eisenberger *et al.* (1997), ce désir de réciprocité serait toutefois conditionnel à la croyance que ces gestes ou actions de soutien de la part de l'organisation sont discrétionnaires et non obligés. Ces auteurs ont démontré que ce n'est pas tant le fait d'avoir des conditions de travail spécifiques qui procure le sentiment de soutien, mais plutôt la conviction que ces conditions de travail résultent d'actions volontaires en faveur ou pour les employés. Cette justification théorique soutient l'hypothèse générale que les

API, qui répondent intentionnellement aux besoins des infirmières intérimaires, sont plus susceptibles d'entraîner un plus fort désir de réciprocité, exprimé dans notre étude par une grande intention de conserver leur emploi d'intérim. Nous suggérons donc l'hypothèse suivante :

HYPOTHÈSE 6 : La satisfaction envers l'agence exerce un effet médiateur entre (a) les motivations familiales ou personnelles, (b) les motivations économiques, (c) les motivations professionnelles, (d) les préférences personnelles et l'intention de conserver leur emploi à l'agence.

Méthodologie et présentation des résultats

Première étude

La première étude repose sur un sondage par questionnaire réalisé auprès de 500 infirmières œuvrant dans les API. En janvier 2008, sur la base d'un échantillon de 1383 infirmières d'agence ayant accepté d'être sollicitées, sur une population de 1924 infirmières provenant de 19 agences au Québec, 500 ont été sélectionnées aléatoirement par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). Ces professionnels de la santé ont été contactés par téléphone et invités à répondre aux questions verbalement. Grâce à cette méthode directe, le taux de réponse a été de 100 %. La durée moyenne des entretiens téléphoniques était d'environ 11,5 minutes. Toutefois, les infirmières avaient le choix de répondre à chacune des questions. Selon les statistiques de l'OIIQ, notre échantillon s'avère représentatif de la population à plusieurs égards. L'échantillon est composé très majoritairement d'infirmières (87 %) travaillant dans la grande région de Montréal (46,2 %), dont 21,8 % ont moins de 29 ans, 35,4 % entre 30 et 39 ans, 21,8 % entre 40 et 49 et 21 % ayant plus de 50 ans. La majorité possède un diplôme collégial (61,4 %), avec plus de six ans d'expérience comme infirmière (67 %) et moins de trois ans d'ancienneté au sein de l'agence (51,2 %). Les données sociodémographiques sur la population fournies par l'OIIQ suggèrent que notre échantillon est en tous points comparables à la population[2].

Instrument de mesure

Les sources de motivation : Les conditions de travail susceptibles de motiver les infirmières à travailler pour une API ont été mesurées par des énoncés uniques sur une échelle à quatre ancrages variant de « très important » à « pas du tout important ». Les répondants devaient évaluer l'importance de sept conditions de travail. Pour la formation continue, les répondants devaient indiquer si leur agence leur donnait accès à de la formation continue. Ces conditions de travail ont été par la suite classées dans les quatre catégories proposées dans notre modèle, soit les motivations économiques (le revenu d'appoint et le taux horaire), les motivations familiales ou personnelles (les horaires flexibles, la conciliation travail-famille), les

motivations professionnelles (l'accès à la formation continue et la variété des missions), et les préférences personnelles (la charge de travail).

La satisfaction au travail : La satisfaction au travail a été mesurée à partir d'un énoncé de l'instrument de mesure *Job Diagnostic Survey* (Hackman et Oldham, 1980) : « de manière générale, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à votre situation de travail en agence? ». Considérant la particularité de la relation des intérimaires avec l'agence, cette question constitue le seul énoncé général de cet instrument de mesure pouvant être adapté à ce contexte. Les participants ont répondu sur une échelle à quatre ancrages, allant « d'entièrement satisfaite » à « peu ou pas du tout satisfaite ».

L'intention de demeurer à l'agence : L'intention de rester a été mesurée grâce à l'énoncé suivant : « dans l'avenir, avez-vous l'intention de travailler exclusivement pour le réseau public, le réseau de la santé et des services sociaux ? ». Les participants répondaient à cette question par l'affirmative ou la négative. Cette variable a été recodée afin d'examiner la relation dans une logique de loyauté envers l'agence.

Les variables de contrôle : Nous avons également retenu les variables de contrôle suivantes : l'âge, le sexe, la fonction (infirmière, infirmière clinicienne) et le niveau de scolarité, en nous référant à une étude comparable réalisée au Royaume-Uni (DeRuyter, 2007).

Méthode d'analyse

Pour vérifier les hypothèses de recherche, nous avons procédé à une analyse de régression multiple et logistique, selon l'approche de Baron et Kenny (1986). Grâce à cette approche, nous avons validé de manière séquentielle les hypothèses formulées. Avant d'effectuer ces analyses, nous avons vérifié certains principes de base. Ainsi, à partir de tests (test de Bartlett et test de Kaiser-Mayer-Olkin), nous constatons que nos données sont normales et linéaires. En outre, aucune donnée manquante ou extrême n'a été découverte, compte tenu de la méthode de collecte utilisée. Grâce au progiciel SPSS version 14.0, nous avons donc procédé à des analyses de régression.

Présentation des résultats

Le tableau 1 présente les données descriptives ainsi que les corrélations entre les variables du modèle à l'étude. L'examen de ce tableau révèle qu'il ne semble pas y avoir de problèmes de multicollinéarité sérieux entre les variables. Parmi les répondantes, 57 % travaillent aussi dans le secteur public, 77 % pour une seule agence et 17 % pour deux agences. Des analyses complémentaires ont révélé que ces caractéristiques ne sont pas liées de façon significative à la satisfaction au travail, ni à la loyauté des infirmières d'agence.

TABLEAU 1

Statistiques descriptives et matrice de corrélations (étude 1)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14
1. Sexe	1.13	.33	1												
2. Âge	39.99	11.92	.064	1											
3. Niveau de scolarité	1.66	.91	.025	.083	1										
4. Fonction	1.44	1.10	.059	.025	.332***	1									
5. Satisfaction au travail	3.12	.79	.001	-.117**	-.057	-.003	1								
6. Intention de rester	1.72	.45	.089	.140**	-.032	.072	.207***	1							
7. Choix des horaires	3.77	.56	-.087	-.200***	-.032	.007	.173***	.078	1						
8. Conciliation travail-famille	3.50	.89	-.040	-.161***	-.086	.010	.171***	.012	.365***	1					
9. Taux horaire	3.45	.76	-.049	-.267***	-.052	.050	.047	.008	.223***	.196***	1				
10.Revenu d'appoint	2.73	1.08	-.013	.194***	.011	-.004	.005	.026	.090	.182***	.061	1			
11.Accès à la formation	1.51	.50	.029	-.051	-.047	-.019	.366***	.141**	.174***	.103*	.017	.098*	1		
12.Variabilité des tâches	2.99	.79	.074	.035	.011	-.079	.121**	.054	.108*	.124**	.109*	.165***	.158***	1	
13.Charge de travail allégée	2.57	1.09	-.033	.088	-.075	-.061	-.053	-.077	.127**	.133**	.101*	.195***	-.122*	.067	1

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

Les analyses présentées au tableau 2 révèlent que deux sources de motivation sont liées de façon significative à la satisfaction au travail : les motivations familiales ou personnelles ($R^2 = 0{,}022$, $p < 0{,}05$) et les motivations professionnelles ($R^2 = 0{,}114$, $p < 0{,}001$). Ces résultats confirment les hypothèses 1 et 3, mais infirment les hypothèses 2 et 4. Les analyses indiquent que le modèle théorique proposé explique 15 % de la variance de la satisfaction à l'égard de l'agence (modèle sans médiation). Par ailleurs, aucune variable de contrôle n'a pu être associée significativement à la satisfaction au travail des infirmières intérimaires.

Les résultats relatifs aux motivations spécifiques indiquent que la conciliation travail-famille ($\beta = 0{,}130$, $p < 0{,}05$) et la formation continue ($\beta = 0{,}348$, $p < 0{,}001$) sont liées positivement à la satisfaction au travail des infirmières. En revanche, toutes les autres motivations, à savoir le choix des horaires, le salaire horaire, le revenu d'appoint, la variété des tâches et la charge de travail ne sont pas liées significativement à la satisfaction lorsque toutes les sources de motivation sont contrôlées. Néanmoins, le choix des horaires de travail s'avère déterminant pour la satisfaction lorsque considéré individuellement.

Nous avons procédé à une analyse de régression logistique afin d'évaluer le lien entre les conditions de travail (variables indépendantes) et l'intention de demeurer avec l'agence (variable dépendante). Les résultats présentés au tableau 3 (modèle sans médiation) suggèrent que le choix des horaires ($b = 0{,}593$, $p < 0{,}001$) tend à augmenter l'intention de rester au sein de l'agence d'intérim.

TABLEAU 2

Analyse de régression entre les sources de motivation et la satisfaction au travail (étude 1)

	Sources de motivation						
	Variables de contrôle	Motivations familiales	Motivations économiques	Motivations professionnelles	Préférences personnelles	Modèle proposé sans médiation	
Variables	β	β	β	β	β	β	$\Delta R^{2\,a}$
Sexe	,012					,019	
Âge	-,008					-,091	
Diplôme	-,048					-,029	
Fonction	,017					,016	,007
Choix des horaires		,136**				,089	
Conciliation travail-famille		,045*				,130*	,022*
Taux horaire			,042			,048	
Revenu d'appoint			,005			-,053	,005
Accès à la formation				,364***		,348***	
Variabilité des tâches				,065		,072	,114***
Charge de travail					-,049	-,090	,002
Modèle global							,150**

[a] Statistiques représentant la contribution marginale de chacun des construits à la suite d'un test d'utilité (Darlington, 1968).
*p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

TABLEAU 3

Analyse de régression logistique entre la satisfaction au travail, les sources de motivation et l'intention de rester à l'emploi de l'API (étude 1)

	Sources de motivation								
	Variables de contrôle	Motivations familiales	Motivations économiques	Motivations professionnelles	Préférences personnelles	Modèle sans médiation		Modèle de médiation	
Variables	β	β	β	β	β	β	$\Delta R^{2\,a}$	β	$\Delta R^{2\,a}$
Sexe	,609					,407		,462	
Âge	,025**					,022		,027*	
Diplôme	-,191					-,227		-,217	
Fonction	,323					,173	,019	,228	,023
Choix des horaires		,418*				,593**		,508*	
Conciliation travail-famille		-,006				-,116	,023	-,207	,023
Taux horaire			,029			,266		,239	
Revenu d'appoint			,042			-,038	,006	,006	,004
Accès à la formation				,439**		,230		-,057	
Variabilité des tâches				,105		,047	,005	,004	,001
Charge de travail					-,172	-,304		-,296	,002
Satisfaction								,674***	,048***
Modèle global									,101**

[a] Indices de variance vérifiés suite au test d'utilité (Darlington, 1968).

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

En ce qui a trait au lien entre la satisfaction au travail et l'intention de demeurer avec l'agence, les résultats révèlent que la satisfaction au travail explique 4,8 % de la variance et son lien avec cette attitude loyale est significative (b = 0,674, p<0,001). On peut conclure à une médiation totale quand l'effet des sources de motivation (variables indépendantes) sur l'intention de rester au sein de l'API (variable dépendante) est complètement absorbé (non significatif) lorsque l'effet de la variable médiatrice est contrôlé (Baron et Kenny, 1986). Selon les résultats présentés au tableau 3, on constate que l'introduction de la variable médiatrice (satisfaction) a pour effet de réduire l'influence du choix des horaires sur l'intention de rester à l'agence, mais sans l'éliminer complètement. Les résultats du test de Sobel révèlent que l'effet de médiation de la satisfaction entre le désir de choisir ses horaires de travail et l'intention de rester à l'agence n'est pas significatif. On doit donc rejeter l'hypothèse 6 qui stipulait que l'influence des motivations des infirmières intérimaires sur leur loyauté à l'égard de l'agence s'exercerait par l'entremise de leur satisfaction au travail.

Seconde étude

La seconde étude a été réalisée auprès du personnel infirmier à l'emploi de deux API localisées dans la grande région de Montréal. Nous avons sollicité la participation de 350 infirmières par l'intermédiaire d'un sondage internet dans l'agence A et de 250 infirmières par l'entremise d'un questionnaire papier dans l'agence B. Le taux de réponse dans l'agence A est de 10 % (n = 35) et de 25 % (n = 64) dans la seconde. L'échantillon est composé de 87 % de femmes, dont 35,5 % ont entre 30 et 39 ans et 70 % ont un diplôme collégial. Leur expérience moyenne est de 11 ans et la moyenne des années de service dans l'agence est de deux ans. Les caractéristiques de cet échantillon sont très comparables à celles du premier. Une échelle de Likert à sept modalités a été utilisée pour mesurer les différents construits.

Instruments de mesure

Mesure de la loyauté : Dans cette seconde étude, la loyauté a été mesurée par le niveau d'engagement affectif à l'égard de l'organisation à l'aide de cinq énoncés de l'échelle de Meyer *et al.* (1993). Ces items ont été validés et utilisés par d'autres chercheurs (Bentein *et al.*, 2005; Coyle-Shapiro et Morrow, 2006). Pour ces énoncés, nous avons remplacé le terme organisation pour celui d'agence afin d'éviter une ambiguïté au sujet de l'employeur (α = ,91). Voici un exemple d'énoncé : « Je considère les problèmes de l'agence comme étant les miens ».

Mesure de l'accessibilité perçue des conditions de travail : Comme dans l'étude précédente, nous avons évalué quatre groupes de facteurs, soit les facteurs familiaux, économiques, professionnels et ceux liés aux préférences personnelles. Les facteurs familiaux ont été évalués par la flexibilité des horaires de travail et le niveau de conflit travail-vie privée. Dans le premier cas, l'outil de mesure de Breaugh (1999) a été utilisé (six items; α = 0,88; ex. : « Je contrôle mes horaires de travail ») et dans le deuxième

cas, l'outil de Netemeyer *et al.* (1996) ($\alpha = 0{,}88$; ex. : « Le temps que je passe au travail pour l'agence interfère avec la quantité de temps libre que j'ai »). Du côté des facteurs économiques, la perception d'équité salariale et la sécurité d'emploi ont été mesurées à partir de deux construits. Le premier construit concerne l'équité externe et s'inspire de l'outil de Niehoff et Noorman (1993) (4 items; $\alpha = 0{,}94$; ex. : « Mon taux horaire est approprié quand je le compare à celui des infirmières œuvrant dans les hôpitaux publics »). Le second construit, développé pour cette étude, a trait à la sécurité d'emploi (trois items; $\alpha = 0{,}71$; « Je pense que je peux conserver mon emploi à l'agence aussi longtemps que je le désire »). Les motivations professionnelles ont été mesurées par 10 items ($\alpha = 0{,}86$; ex. : « Il est facile pour moi d'obtenir de l'agence les ressources dont j'ai besoin pour perfectionner mes compétences »), à l'aide de l'outil de Legault *et al.* (2001). Enfin, pour les préférences personnelles, le choix des mandats a été mesuré avec l'outil de mesure de Breaugh (1999) (deux items; $\alpha = 0{,}93$; ex. : « J'ai un certain contrôle sur le choix de mes mandats pour l'agence »), tandis que la charge de travail a été évaluée avec l'outil de Caplan *et al.* (1980) (sept items; $\alpha = 0{,}84$; ex. : « En comparaison avec les infirmières du secteur public, mon travail par l'entremise de l'agence me laisse moins de temps pour effectuer l'ensemble de mes tâches »).

Présentation des résultats

Le tableau 4 présente les données descriptives ainsi que les corrélations entre les variables du modèle à l'étude. L'examen révèle qu'il ne semble pas y avoir de problèmes sérieux de multicollinéarité entre les variables.

TABLEAU 4

Statistiques descriptives et matrice de corrélations (étude 2)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Sexe	1,9	,48	--										
2. Âge	35,18	10,0	-,218	--									
3. Niveau de scolarité	2,36	1,25	,202	,106	--								
4. Engagement envers l'agence	4,65	1,84	,055	,081	-,038	(,91)							
5. Choix des horaires	6,38	,96	-,140	,167	-,185	,046	(,88)						
6. Conflit travail-vie privée	2,08	1,11	-,096	-,128	,096	-,069	-,295**	(,84)					
7. Équité salariale	5,23	1,29	-,158	-,163	-,071	,277*	,479**	-,151	(,94)				
8. Sécurité d'emploi	5,12	1,38	,042	,147	,145	,54**	,132	-,280*	,311**	(,71)			
9. Possibilité de formation et de développement des compétences	5,15	1,52	,041	,154	,346**	,617**	,054	-,138	,188	,557**	(,86)		
10. Charge de travail	2,27	1,14	,068	-,148	-,105	-,221*	-,219*	,276*	-,237	-,452**	-,273*	(,84)	
11. Choix des mandats	5,4	1,29	-,049	-,046	,102	,338**	-,538**	-,254*	,429**	,416**	,349**	-,518**	(,86)

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

Alpha de Cronbach sur la diagonale entre parenthèses

Les résultats des analyses sont présentés au tableau 5. En appui aux hypothèses 5b, 5c et 5d, les résultats révèlent que les intérimaires qui perçoivent que leur agence offre une forte sécurité d'emploi (β = ,503, p < ,01), des possibilités multiples de formation et de développement de compétences (β = ,617, p < ,001) et une grande variété de mandats (β = ,315, p < ,01) tendent à manifester un plus grand engagement émotionnel à l'égard de leur agence.

TABLEAU 5

Analyse de régression entre les sources de motivation et l'engagement organisationnel affectif (étude 2)

	Sources de motivation					
	Motivation familiale	**Motivation économique**	**Motivation professionnelle**	**Préférence personnelle**	**Modèle global**	
Variables[a]	β	β	β	β	β^b	ΔR^2
Choix des horaires	-,009				-,135	
Conciliation travail-vie privée	-,148				,029	,021
Équité salariale		,152			,121	
Sécurité d'emploi		,524***			,503**	,294***
Formation et développement des compétences			,440***		,617***	,133***
Charge de travail				,097	-,044	
Choix des mandats				,155	,315**	,013
R^2	**,021**	**,315*** **	**,448*** **	**,461*** **		**,461*** **

* p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

a Les variables de contrôle n'ont pas été introduites dans le modèle de régression pour des raisons de parcimonie et afin d'accroître le pouvoir statistique de modèle, les résultats des analyses de corrélation suggérant que ces variables n'ont pas de lien significatif avec la variable dépendante à l'étude.

b Ces statistiques représentent la contribution marginale de chacun des construits à la suite d'un test d'utilité (Darlington, 1968).

Discussion

Cette étude en deux temps visait à évaluer le rôle des motivations et des ressources relatives aux conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté chez les infirmières à l'emploi d'agences de placement intérimaires. Bien que nos résultats ne soient pas totalement robustes, ils appuient néanmoins ceux de Weisman *et al.* (1980) à l'égard de l'influence du choix des horaires dans la satisfaction des infirmières, et ceux de DeRuyter (2007) en ce qui a trait à la force d'attraction de la flexibilité des horaires de travail dans la motivation des infirmières à exercer leur profession dans des API. Par ailleurs, le désir de pouvoir concilier le travail, la famille et la vie privée semble également une source de satisfaction et de loyauté pour ces infirmières. Nous avons trouvé une forte corrélation (0,36) entre les motivations associées à la flexibilité des horaires et à la conciliation travail-famille. Cela suggère que ces motivations sont

intimement liées et qu'elles exercent, non seulement un pouvoir d'attraction, mais aussi un pouvoir de rétention chez les infirmières intérimaires. En revanche, le choix des horaires et les possibilités réelles de concilier le travail et la vie privée, comme ressources plutôt que comme facteur de motivation, ne semblent pas influencer le niveau d'engagement des infirmières. Une explication de ces résultats peu convergents est que le niveau de congruence entre une personne et son environnement est probablement plus élevé lorsqu'on évalue les motivations plutôt que les ressources réelles. Avoir la possibilité de choisir ses horaires de travail risque d'entraîner plus d'effets bénéfiques si la personne est motivée par cet aspect du travail. Cette condition n'est toutefois pas celle qui a le plus grand poids dans la satisfaction des infirmières à l'égard de leur travail à l'agence. Nos analyses révèlent que ce sont les motivations liées au développement professionnel qui exercent la plus forte influence. En effet, les résultats descriptifs suggèrent que 51 % des infirmières reçoivent de la formation continue de la part de leur agence. Sans être en mesure de décrire précisément la nature de cette formation, elle semble liée au niveau de satisfaction à l'égard des agences. Cette même source de motivation, quand on l'étudie sous l'angle de l'accessibilité à cette ressource, influence aussi la loyauté à l'égard de l'agence. Ces résultats corroborent ceux de De Ruyter (2007), qui avait étudié des infirmières œuvrant dans des API au Royaume-Uni. Selon la théorie du soutien organisationnel (Eisenberger *et al.*, 1986), les formations offertes par les API peuvent aider à satisfaire un certain nombre de besoins socioprofessionnels (ex. : de compétence, d'estime, de sécurité) ou à renforcer le sentiment d'obligation. Dans un cas comme dans l'autre, cette faveur serait rendue par une plus grande loyauté à l'égard de l'agence. Par ailleurs, si on établit une comparaison avec la variété des tâches, nos résultats suggèrent que les activités de formation seraient davantage perçues par les infirmières comme des actions volontaires de la part des API. Il est possible qu'en raison de la forte institutionnalisation des tâches existant dans le secteur de la santé (descriptions de poste fortement détaillées et normalisées), les agences d'intérim aient très peu d'emprise sur la flexibilité du contenu du travail. Par conséquent, la variété des tâches ne serait pas perçue comme une action de soutien discriminante. Une telle affirmation reste toutefois à être prouvée.

Contrairement à notre hypothèse, nous n'avons pas trouvé de relations significatives entre les avantages financiers, exprimés par un taux horaire élevé et la possibilité d'un revenu d'appoint, et la satisfaction au travail des infirmières intérimaires. Selon certains, les avantages financiers obtenus par le travail d'intérim constituent des sources de motivation très secondaires (Glaymann et Grima, 2007). Il est possible qu'un revenu élevé soit perçu davantage comme une norme de l'industrie qu'une action volontaire de la part des API d'offrir une

rémunération plus avantageuse. Néanmoins, ces résultats confirment plusieurs recherches antérieures au sujet du rôle limité des motivations économiques dans la satisfaction au travail (Judge *et al.*, 2010). En revanche, nous avons observé l'existence d'une forte relation positive entre la sécurité d'emploi offerte par l'API et l'engagement émotionnel à son égard. Il se peut que les efforts déployés par les agences pour offrir un avenir plus sécurisant soient perçus par le personnel intérimaire comme des actions concrètes de démonstration d'engagement à long terme à leur égard. Ces actions volontaires d'engagement par les agences motiveraient dès lors les infirmières à faire preuve elles-mêmes de loyauté.

En revanche, nous n'avons observé aucun lien entre la charge de travail et la satisfaction au travail, ni avec les indices de loyauté. Il ne semble pas que les motivations liées à l'allègement de la charge de travail soient un facteur discriminant pour les infirmières étudiées. Malgré le fait que les infirmières intérimaires bénéficient d'une plus grande liberté dans le choix des horaires et des mandats, la charge de travail en situation d'exercice reste sensiblement la même, la demande n'étant pas sous le contrôle des infirmières. Toutefois, nous avons trouvé un lien significatif entre les possibilités offertes de choisir les mandats et l'engagement affectif des intérimaires. Ces résultats mettent en exergue la force de la motivation intrinsèque du travail, et de façon plus spécifique, l'importance du contenu du travail. Choisir et faire un travail que l'on aime, un travail intrinsèquement valorisant où l'on peut faire la différence, est depuis longtemps reconnu comme un puissant facteur de satisfaction, de motivation et de loyauté (Humphrey *et al.*, 2007; Grant, 2007). Plus les infirmières se voient offrir la possibilité de réaliser des tâches de nature professionnelle et de choisir quoi, quand et où les réaliser, plus celles-ci expérimenteront un sentiment élevé d'autodétermination (Deci et Ryan, 1985). Plus les API sont en mesure de fournir ces expériences positives, plus elles obtiennent la loyauté de leurs membres.

En ce qui a trait au rôle médiateur de la satisfaction entre les sources de motivation et la loyauté, c'est sans aucune surprise qu'une relation directe entre la satisfaction au travail et l'intention de demeurer au sein de l'agence a été observée. En revanche, nous n'avons pas été en mesure de démontrer que la satisfaction exerçait un effet médiateur. L'inclusion de la satisfaction dans le modèle de régression n'a pas eu pour conséquence de réduire ou d'éliminer l'influence des motivations sur l'intention de demeurer au sein de l'agence. La seule explication est que d'autres variables intermédiaires, non mesurées dans cette étude, sont plus pertinentes que la satisfaction. Par exemple, des travaux antérieurs ont révélé que la confiance, le soutien ou le sentiment de justice pouvaient constituer des variables explicatives pertinentes entre les actions organisationnelles et la loyauté des individus (Tremblay *et al.*, 2010; Paré et Tremblay, 2007).

Conclusion

L'objectif principal de cette recherche était d'évaluer l'influence d'un certain nombre de motivations et de ressources sur la satisfaction et la loyauté d'infirmières qui travaillent au sein d'agence de placement intérimaires. Nos résultats indiquent que la formation et le développement des compétences, le choix des horaires de travail et des mandats, et la possibilité de réaliser des activités davantage professionnelles peuvent contribuer à une plus grande loyauté à l'égard de l'agence. Malgré cela, les motivations et les ressources que nous avons étudiées n'expliquent que 22,7 % de la satisfaction au travail, 8 % des intentions de rester au sein de l'agence et 46 % de variance sur le plan de l'engagement affectif. Cela suggère que d'autres sources de motivation devront être explorées. En nous appuyant sur la théorie de l'autodétermination (Deci et Ryan, 1985), nous avons évoqué que le besoin d'autonomie était considéré comme l'un des principaux besoins chez l'être humain. Il serait par ailleurs intéressant de voir l'effet des motivations prosociales (Grant, 2007) sur le degré de loyauté des infirmières. Est-ce que les infirmières qui possèdent de fortes motivations prosociales manifestent un moins fort désir de joindre une agence et font preuve d'une moins grande loyauté à son égard ? Par ailleurs, les recherches futures devront considérer d'autres variables d'attitudes comme variables intermédiaires. Nous avons identifié antérieurement le soutien organisationnel et la confiance; il serait aussi intéressant d'évaluer l'effet du sentiment de congruence individu-organisation ou individu-emploi sur la loyauté et l'engagement des infirmières intérimaires (Cooper-Thomas et Poutasi, 2011).

Il importe aussi de reconnaître que cette étude comporte un certain nombre de limites. Tout d'abord, les concepts examinés (les conditions de travail, la satisfaction au travail et l'intention de demeurer au sein de l'agence) dans la première étude ont été mesurés à partir d'un seul énoncé. Cependant, les données ont été recueillies à l'aide d'une enquête téléphonique structurée, ce qui a sans doute permis de réduire un certain nombre d'erreurs liées à la compréhension et à l'interprétation des instruments de mesure. De plus, cette étude n'est pas exempte du problème de la variance commune, étant donné que tous les concepts ont été mesurés par des perceptions et au même moment. Par ailleurs, bien que nos deux enquêtes aient cherché à mesurer les mêmes construits théoriques, des différences subsistent, de sorte que les comparaisons entre celles-ci doivent être faites avec précaution. Malgré ces limites, cette étude a mis en perspective l'importance de la liberté de choix, de l'autodétermination et du développement des compétences dans la satisfaction des infirmières et leur loyauté à l'égard des agences. Les résultats suggèrent que de bonnes conditions salariales ne représentent pas une condition suffisante pour avoir du succès sur le plan de l'attraction et de la rétention des infirmières attirées par les agences. Les infirmières seraient plutôt en quête de liberté et de satisfaction professionnelle.

Notes

1 Il est à noter que la pénurie d'infirmières qui fait rage dans le secteur public au Québec additionnée au fait que près de 80 % des infirmières d'agence ayant répondu au sondage se disent très satisfaites ou entièrement satisfaites de travailler pour les agences suggèrent que le choix de l'intérim chez ces dernières serait volontaire.

2 Caractéristiques de la population à l'étude : femmes 86,2 %; grande région de Montréal 45,2 %; moins de 29 ans : 21,6 %, entre 30-39 : 31,8 %, entre 40-49 : 23,2 %, plus de 50 ans : 23,4 %; diplôme d'études collégiales : 60,5 %; six ans et plus d'expérience : 68,7 %; moins de trois ans d'ancienneté dans l'agence : 50 %.

Bibliographie

Adams, J.S. 1963. « Toward an Understanding of Inequity ». *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.

Adams, J.S. 1965. « Inequity in Social Exchange ». *Advances in Experimental Social Psychology*. L. Berkowitz, dir. Vol. 2, 267-299.

Antoncic, J.A. et B. Antoncic. 2011. « Employee Loyalty and its Impact on Firm Growth ». *International Journal of Management and Information Systems*, 15 (1), 81-87.

Aronsson, G. et S. Göransson. 1999. « Permanent Employment but Not in a Preferred Occupation: Psychological and Medical Aspect, Research Implications ». *Journal of Occupational Health Psychology*, 4 (2), 152-163.

Arthur, W., S. Bell, A. Villado et D. Doverspike. 2006. « The Use of Person-Organization Fit in Employment Decision-Making: An Assessment of its Criterion-Related Validity ». *Journal of Applied Psychology*, 91 (4), 786-801.

Aryee, S. 1993. « Dual-Earner Couples in Singapore: An Examination of Work and Non Work Sources of their Experienced Burnout ». *Human Relations*, 46 (12), 1441-1468.

Baron, R.M. et D.A. Kenny. 1986. « The Moderator-Mediator Variables Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration ». *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.

Bentein, K., R. Vandenberg, C. Vandenberghe et F. Stinglhamber. 2005. « The Role of Change in the Relationship between Commitment and Turnover: A Latent Growth Modelling Approach ». *Journal of Applied Psychology*, 90 (3), 468-482.

Bernier, J., C. Jobin et G. Vallée. 2003. *Les besoins de protection sociale des personnes en situation non traditionnelle*. Québec : Ministère du travail.

Blanchard, P.N. et J.W. Thacker. 2004. *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices*. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Blau, P. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.

Bourhis, A. et T. Wils. 2001. « L'éclatement de l'emploi traditionnel: les défis posés par la diversité des emplois typiques et atypiques ». *Relations industrielles / Industrial Relations*, 66 (1), 66-91.

Bowling, N.A. et G.D. Hammond. 2008. « A Meta-Analytic Examination of the Construct Validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale ». *Journal of Vacational Behavior*, 73 (1), 63-77.

Breaugh, J.A. 1999. « Further Investigation of the Work Autonomy Scales: Two Studies ». *Journal of Business and Psychology*, 13 (3), 357-373.

Brief, A. et S.J. Motowidlo. 1986. « Prosocial Organizational Behaviors ». *Academy of Management Journal*, 11 (4), 710-726.

Brief, A.P., R. Schuler et M. van Sell. 1981. *Managing Job Stress*. Boston: Little, Brown.

Cable, D. et T. Judge. 1997. « Interviewers' Perceptions of Person-Organization Fit and Organizational Selection Decisions ». *Journal of Applied Psychology*, 82, 546-561.

Caplan, R.D., S. Cobb, J.R.P. French, R. van Harrison et S.R. Pinneau. 1980. *Job Demands and Worker Health*. Ann Arbor: Institute of Social Research, University of Michigan.

Carman, J., R. Cropanzano et C. Vandenberghe. 2007. « The Benefits of Justice for Temporary Workers ». *Group and Organization Management*, 32 (2), 176-207.

Chapman, D., K. Uggerslev, S. Carroll, K. Piasentin et D. Jones. 2005. « Applicant Attraction to Organizations and Job Choice: A Meta-Analytic Review of the Correlates of Recruiting Outcomes ». *Journal of Applied Psychology*, 90 (5), 928-944.

Chênevert, D. 2009. « Rémunérer équitablement les employés ». *À vos marques, prêts, gérez : la GRH pour gestionnaires*. A. Bourhis et D. Chênevert, dir. Montréal : ERPI, 207-239.

Cingolani, P. 2005. *La précarité*. Paris : Presses Universitaires de France, Que sais-je.

Cloutier, E., M. Bourdouxhe, É. Ledoux, H. David, I. Gagnon et F. Ouellet. 2006. *Étude descriptive des conditions d'emploi, de travail et de santé et de sécurité du travail des infirmières d'agence privée dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre*. Études et recherches / Résumé RR-475, Montréal : IRSST.

Connelly, C.E., D.G. Gallagher et M. Gilley. 2007. « Organizational and Client Commitment among Contracted Employees: A Replication and Extension with Temporary Workers ». *Journal of Vocational Behavior*, 70, 326-335.

Conseil du statut de la femme. 2000. *Travailler autrement : pour le meilleur ou pour le pire? Les femmes et le travail atypique.* Recherche et rédaction, Lucie Desrochers. Québec : Conseil du statut de la femme, Gouvernement du Québec.

Cooper-Thomas, H. et C. Poutasi. 2011. « Attitudinal Variables Predicting Intent to Quit among Pacific Healthcare Workers ». *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 49 (2), 180-192.

Coyle-Shapiro, J.A.M. et P.C. Morrow. 2006. « Organizational and Client Commitment among Contracted Employees ». *Journal of Vocational Behavior*, 68, 416-431.

Darlington, R.B. 1968. « Multiple Regression in Psychological Research and Practice ». *Psychological Bulletin*, 69, 161-182.

De Ruyter, A. 2007. « Should I Stay or Should I Go? ». *The International Journal of Human Resource Management*, 18 (9), 1666-1682.

Deci, E.L. et R.M. Ryan. 1985. *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behavior*. New York: Plenum Press.

Duxbury, L. et C. Higgins. 1998. *Work-life Balance in Saskatchewan: Realities and Challenge*. Regina: Government of Saskatchewan.

Eisenberger, R., R. Huntington, S. Hutchison et D. Sowa. 1986. « Perceived Organizational Support ». *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

Eisenberger, R., J. Cummings, S. Armeli et P. Lynch. 1997. « Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction ». *Journal of Applied Psychology*, 82 (5), 812-820.

Ellingson, J., M. Gruys et P. Sackett. 1998. « Factors Related to the Satisfaction and Performance of Temporary Employees ». *Journal of Applied Psychology*, 83 (6), 913-921.

Faure-Guichard, C. 1999. « Les salariés intérimaires, trajectoires et identités ». *Travail et emploi*, 78, 1-20.

Festinger, L. 1957. *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.

Forde, C. 2001. « Temporary Arrangements: The Activities of Employment Agencies in the UK ». *Work, Employment and Society*, 5 (3), 631-644.

Gannon, M. et U. Brainin. 1971. « Factors Related to Acceptance and Refusal of Employment among Temporary Help Applicants ». *Journal of Applied Psychology*, 55, 493-494.

Glaymann, D. 2005. *La vie en intérim*. Paris : Fayard.

Glaymann, D. et F. Grima. 2007. « L'évolution professionnelle des jeunes intérimaires non qualifiés ». *Management international*, 12 (1), 71-89.

Gouldner, A.W. 1960. « The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement ». *American Sociological Review,* 25, 161-178.

Grant, A. 2007. « Relational Job Design and the Motivation to Make a Prosocial Difference ». *Academy of Management Review*, 32, 393-417.

Grimshaw, D., J. Earnshaw et G. Hebson. 2003. « Private Sector Provision of Supply Teachers: A Case of Legal Swings and Professional Roundabouts ». *Journal of Education Policy*, 18 (3), 267-288.

Hackman, J.R. et G.R. Oldham. 1980. *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hirschman, A. 1970. *Exit, Voice and Loyalty*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Homans, G.C. 1961. *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt Brace and World.

Humphrey, S., J. Nahrgang et P. Morgenson. 2007. « Integrating Motivational, Social and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature ». *Journal of Applied Psychology*, 92 (5), 1332-1356.

Jourdain, C. 2002. « Intérimaires, les mondes de l'intérim ». *Travail et emploi*, 89, 8-24.

Jourdain, G. et D. Chênevert. 2010. « Job Demands-Resources, Burnout and Intention to Leave the Nursing Profession: A Questionnaire Survey ». *International Journal of Nursing Studies*, 47 (6), 709-722.

Judge, T., R. Piccolo, N. Podsakoff, J. Shaw et B. Rich. 2010. « Relationship between Pay and Job Satisfaction: A Meta-Analysis of the Literature ». *Journal of Vocational Behavior*, 77, 157-167.

Kirkpatrick, I. et K. Hoque. 2004. « Retreat from Bureaucracy? Accounting for the Rise of Agency Work in UK Social Services ». Paper presented at the Industrial Relations in Europe (IREC) Conference, Utrecht, 26-28 August.

Knell, J. 2000. *Most Wanted: The Quiet Birth of the Free Worker*. London : The Industrial Society.

Kristof-Brown, A., R. Zimmerman et E. Johnson. 2005. « Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group and Person-Supervisor Fit ». *Personnel Psychology*, 58 (2), 281-342.

Lapalme, M.E., G. Simard et M. Tremblay. 2011. « The Influence of Psychological Contract Breach on Temporary Workers' Commitment and Behaviours: A Multiple Agency ». *Journal of Business and Psychology*, 26, 311-324.

Lapalme, M.E., C.L. Stamper, G. Simard et M. Tremblay. 2009. « Bringing the Outside In : Can External Workers Experience Insider Status? ». *Journal of Organizational Behavior*, 30, 919-940.

Levinson, H. 1965. « Reciprocation: The Relationship between Man and Organization ». *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390.

Lucas, R., A. Clark, Y. Georgelis et E. Diener. 2003. « Reexamining Adaptation and the Set Point Model of Happiness: Reactions to Changes in Marital Status ». *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 527-539.

Lum, L., J. Kervin, K. Clark, F. Reid et W. Sirola. 1998. « Explaining Nursing Turnover Intent: Job Satisfaction, Pay Satisfaction, or Organizational Commitment? ». *Journal of Organizational Behavior*, 19 (3), 305-320.

Marler, J., M. Woodard et G. Milkovick. 2002. « Boundary-less and Traditional Contingent Employees: Worlds Apart ». *Journal of Organizational Behavior*, 23, 425-453.

Meyer, J. et N. Allen. 1997. *Commitment in the Workplace : Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Meyer, J.P., D.J. Stanley, L. Herscovitch et L. Topolnytsky. 2002. « Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences ». *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.

Michel, J., L. Kotrrba, J. Mitchelson, M. Clark et B. Baltes. 2011. « Antecedents of Work-Family Conflict: A Meta-Analytic Review ». *Journal of Organizational Behavior*, 32, 689-725.

Mitchell, T.R. et A.E. Mickel. 1999. « The Meaning of Money : An Individual Difference Perspective ». *Academy of Management Review*, 24, 568-578

Montague, R.W. 2004. *The Determinants of Employee Voluntary Turnover in Nursing Homes*. Thèse de doctorat, The University of Iowa.

Mowday, R.L., W. Porter et R. Steers. 1982. *Employee-Organization Linkages*. New York: Academic Press.

MSSS (Ministère de la santé et des services sociaux). 2001. *Rapport du Forum national sur la planification de la main-d'œuvre infirmière*. Québec : Direction des communications.

Needleman, J., P.L. Buerhaus, S. Mattke, M. Stewart et K. Zelevinsky. 2002. « Nurse Staffing Level and the Quality of Care in Hospitals ». *New England Journal of Medecine*, 346 (22), 1715-1722.

Netemeyer, R.G, J.S. Boles et R. McMurrian. 1996. « Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales ». *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400-410.

Niehoff, B.P. et R.H. Moorman. 1993. « Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behaviour ». *Academy of Management Journal*, 36, 527-556.

OIIQ (Ordre des infirmières et infirmiers du Québec). 2008. « L'OIIQ a rendu public un sondage Crop sur les infirmières qui travaillent pour les agences privées ». *Le Journal* (version électronique), 5 (5).

Paré, G. et M. Tremblay. 2007. « The Impact of Human Resource Management Practices on IT Personnel Commitment, Citizenship Behaviors and Turnover Intentions ». *Group & Organization Management*, 37 (3), 326-357.

Parker, S.K., M.A. Griffin, C.A. Sprigg et T.A. Wall. 2002. « Effect of Temporary Contracts on Perceived Work Characteristics and Job Strain: A Longitudinal Study ». *Personnel Psychology*, 55, 689-717.

Pearson, Q. 2008. « Role Overload, Job Satisfaction, Leisure Satisfaction and Psychological Health among Employed Women ». *Journal of Counseling and Development*, 86, 57-63.

Price, J.L. 2001. « Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover ». *International Journal of Manpower*, 22 (7), 600-624.

Price, J.L. et C.W. Mueller. 1981. « A Causal Model of Turnover for Nurses ». *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.

Reilly, P. 1998. « Balancing Flexibility: Meeting the Interests of Employer and Employee ». *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 7 (1), 7-22.

Rhoades, L. et R. Eisenberger. 2002. « Perceived Organizational Support: A Review of the Literature ». *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.

Schneider, B. 1987. « The People Make the Place ». *Personnel Psychology*, 40, 437-453.

Shore, L.M. et T.H. Shore. 1995. « Perceived Organizational Support and Organizational Justice ». *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of the Workplace.* R.S. Cropanzano et K.M. Kacmar, dir. Westport, CT: Quorum Books, 149-164.

Simard, G. 1998. *Dix hypothèses sur le travail atypique*. Document de recherche, Montréal : UQAM.

Simard, G. et D. Chênevert. 2010. « Organizational and Individual Determinants of Atypical Employment : The Case of Multiple Jobholding and Self-Employment in Canada ». *Canadian Journal of Career Development*, 9 (1), 1-23.

Slattery, J.P. et T.T.R. Selvarajan. 2005. « Antecedents to Temporary Employee's Turnover Intention ». *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12 (1), 53-66.

Smith, M. et S. Burke. 1992. « Teacher Stress: Examining a Model Based on Context, Workload and Satisfaction ». *Teaching and Teacher Education*, 8, 31-46.

Smith, P.C. 1992. « In Pursuit of Happiness: Why Study General Job Satisfaction ». *Job Satisfaction: How People Feel about their Jobs and How it Affects their Performance.* C.J. Cranny, P. Cain Smith et E.F. Stone, dir. New York: Lexington Books, 5-19.

Spector, P. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Subramony, M. 2011. « Antecedents and Outcomes of Contingent Workers' Attitudes toward their Temporary Help Services Firm: A Unit Level Longitudinal Investigation ». *Journal of Organizational Behavior,* 32, 850-868.

Tan, H.H. et C.P. Tan. 2002. « Temporary Employee in Singapore: What Drives Them ». *The Journal of Psychology*, 136 (1), 83-102.

Tourangeau, A.E. et L.A. Cranley. 2006. « Nurse Intent to Remain Employed: Understanding and Strengthening Determinants ». *Journal of Advanced Nursing*, 55 (4), 497-509.

Tremblay, M., J. Cloutier, G. Simard, D. Chênevert et C. Vandenberghe. 2010. « The Role of HRM Practices, Procedural Justice, Organizational Support and Trust in Organizational

Commitment and In-Role and Extra Role Performance ». *International Journal of Human Resource Management*, 21 (3), 405-433.

Wagner, C.M. 2007. « Organizational Commitment as a Predictor Variable in Nursing Turnover Research: Literature Review ». *Journal of Advanced Nursing*, 60 (3), 235-247.

Weisman, C.S., C.S. Alexander et G.A. Chase. 1980. « Job Satisfaction among Hospital Nurses: A Longitudinal Study ». *Health Services Review*, 15, 341-364.

Westerman, J.W. et L.A. Cyr. 2004. « An Integrative Analysis of Person-Organization Fit Theories ». *International Journal of Selection and Assessment*, 12 (3), 252-261.

RÉSUMÉ

Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec

Depuis les dernières années, l'attrait des infirmières pour les agences de placement temporaire a connu une croissance marquée. Or, dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, on peut se demander quelles sont les sources de motivation qui incitent les infirmières à choisir le travail d'intérim et à demeurer loyales envers leur agence. Prenant appui sur la classification de Tan et Tan (2002), quatre sources de motivations ont été explorées, soit les motivations individuelles ou familiales, les motivations économiques, les motivations professionnelles et les préférences personnelles. Pour les motivations familiales, cette étude s'est principalement intéressée au rôle des conditions de travail flexibles offertes par les agences de placement. En regard des motivations économiques, nous nous sommes intéressés à l'influence des conditions salariales et, en ce qui concerne les motivations professionnelles, à l'influence des possibilités de développement des compétences des infirmières d'agence. Enfin le rôle des préférences personnelles s'est limité l'étude de la charge de travail.

Les résultats de notre étude, réalisée auprès de deux échantillons, l'un provenant de 500 infirmières œuvrant dans des agences de placement infirmier au Québec, et l'autre de 99 infirmières provenant de deux agences, ont montré que les motivations familiales et celles liées au développement professionnel avaient un effet positif sur la satisfaction des infirmières d'agence. En ce qui a trait à leur loyauté, celle-ci serait davantage liée à la flexibilité des horaires, à la formation et au développement des compétences, à la sécurité d'emploi et à la possibilité de choisir ses mandats. De bonnes conditions salariales n'apparaissent pas suffisantes à leurs yeux. Elles ne veulent pas seulement avoir de meilleures conditions économiques, ces infirmières veulent aussi une plus grande liberté de choix et sont en quête d'une plus grande autodétermination et de meilleures chances de développement professionnel.

MOTS-CLÉS : infirmière, agence de placement temporaire, travail d'intérim, satisfaction au travail, loyauté, engagement organisationnel

SUMMARY

Influence of Working Conditions on Satisfaction and Loyalty of Quebec Agency Nurses

In recent years, the attractiveness of temporary placement agencies for nurses has grown significantly. In a labour scarcity context, it is worth exploring the motivations that encourage nurses to choose temporary work and remain loyal to their agency. Building on the classification of Tan and Tan (2002), four sources of motivation were explored: individual or family incentives, economic incentives, professional motivations and personal preferences. Regarding family motivations, this study was mainly interested in the role of flexible working conditions offered by placement agencies. Concerning economic motivations, we examined the influence of pay conditions. Our investigation of professional motivations centered on agency nurses' opportunities for skills development. Finally, the role of personal preferences was explored via workload.

The results of our study, conducted on two samples, one of 500 nurses working in nursing agencies in Quebec and the other of 99 nurses from two agencies, showed that family and professional development motivations had a positive influence on agency nurses' satisfaction. In contrast, their loyalty is more closely related to the need for flexible hours, training and skills development, job security and the possibility of choosing one's assignments. Good salary conditions are not sufficient. Nurses who choose temporary work are motivated by more than a quest for better economic conditions. They also want greater freedom of choice and self-determination, and more opportunities for professional development.

KEYWORDS: nurse, temp agency, temporary work, job satisfaction, loyalty, organizational commitment

RESUMEN

El rol de las condiciones de trabajo en la satisfacción y la lealtad de las enfermeras de agencia en Quebec

En los últimos años, la atracción de las enfermeras por las agencias de colocación temporal ha conocido un crecimiento marcado. Ahora bien, en un contexto de rareza de la mano de obra, podemos preguntarnos cuáles son las fuentes de motivación que incitan las enfermeras a escoger el trabajo interino (temporal) y a permanecer leales con la agencia. Tomando apoyo sobre la clasificación de Tan y Tan (2002), cuatro fuentes de motivaciones son exploradas: las motivaciones individuales o familiares, las motivaciones económicas, las motivaciones profesionales y las preferencias personales. Por las motivaciones familiares, este estudio se interesa principalmente al rol de las condiciones de trabajo flexible ofrecidas por las agencias de colocación. Respecto a las motivaciones económicas, nos interesamos a la influencia de las condiciones salariales y, en lo que concierne las motivaciones

profesionales, a la influencia de las posibilidades de desarrollo de competencias de las enfermeras de agencia. Para terminar, el rol de las preferencias personales se ha limitado al estudio de la carga de trabajo.

El estudio ha sido realizado con dos muestras, la primera proviene de 500 enfermeras que trabajan en las agencias de colocación de enfermeras en Quebec, y la otra de 99 enfermeras proviene de dos agencias. Los resultados mostraron que las motivaciones familiares y aquellas vinculadas al desarrollo profesional tienen un efecto positivo sobre la satisfacción de las enfermeras de agencia. En lo que lo concierne la lealtad, ésta estaría sobre todo vinculada a la flexibilidad de los horarios, a la formación y al desarrollo de competencias, a la seguridad de empleo y a la posibilidad de escoger sus mandatos. Las buenas condiciones salariales no aparecen suficientes a sus ojos. Ellas no quieren tener solamente mejores condiciones económicas. Estas enfermeras quieren también una gran libertad de escoger y son en búsqueda de una mayor autodeterminación y de mejores oportunidades de desarrollo profesional.

PALABRAS CLAVES: enfermera, agencia de colocación temporal, trabajo interino, satisfacción en el trabajo, lealtad, compromiso organizacional