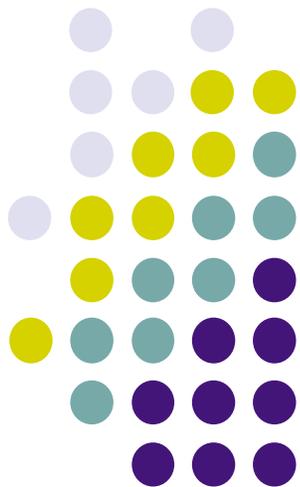


47<sup>ème</sup> congrès de l'ACRI/colloque international du  
CRIMT



## La fidélisation des employés atypiques: les intérimaires

Isabelle GALOIS, ESC Chambéry Savoie

Alain LACROUX, Université du Sud Toulon Var – IUT de Toulon



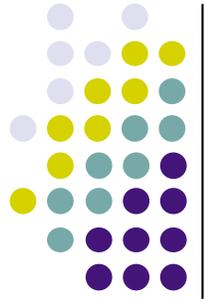
# Plan de la présentation

- Contexte de l'étude
- Problématique de la recherche
- Définition du concept de fidélité et ancrages théoriques
- Présentation de l'étude quantitative
- Résultats de l'étude quantitative
- Apports et limites



## Le contexte

- Développement rapide de l'intérim dès 1980
- Sous-estimation de l'ampleur du phénomène
  - Vision en termes de stocks plutôt qu'en termes de dynamique des mouvements de main d'œuvre
  - Calcul en ETP : 604 318 intérimaires en 2008
- Une population plutôt jeune, masculine et peu qualifiée
  - Augmentation de la part des plus de 35 ans
  - 72% d'hommes ; Ouvriers non qualifiés (38,4%), ouvriers qualifiés (39,4%), cadres (1,6%)
- Un marché de leader



# La problématique de la recherche

**Comment une agence d'intérim peut elle fidéliser les intérimaires ?**



## Le concept de fidélité

- Un état psychologique qui traduit une forme d'attachement du salarié à l'organisation (Thévenet, Neveu, 2002)
- L'engagement organisationnel affectif a un impact négatif sur l'intention de quitter l'organisation (Allen et Meyer, 1990)
- Les raisons de l'engagement organisationnel diffèrent d'une catégorie d'employé à une autre (Wils et al., 1994)

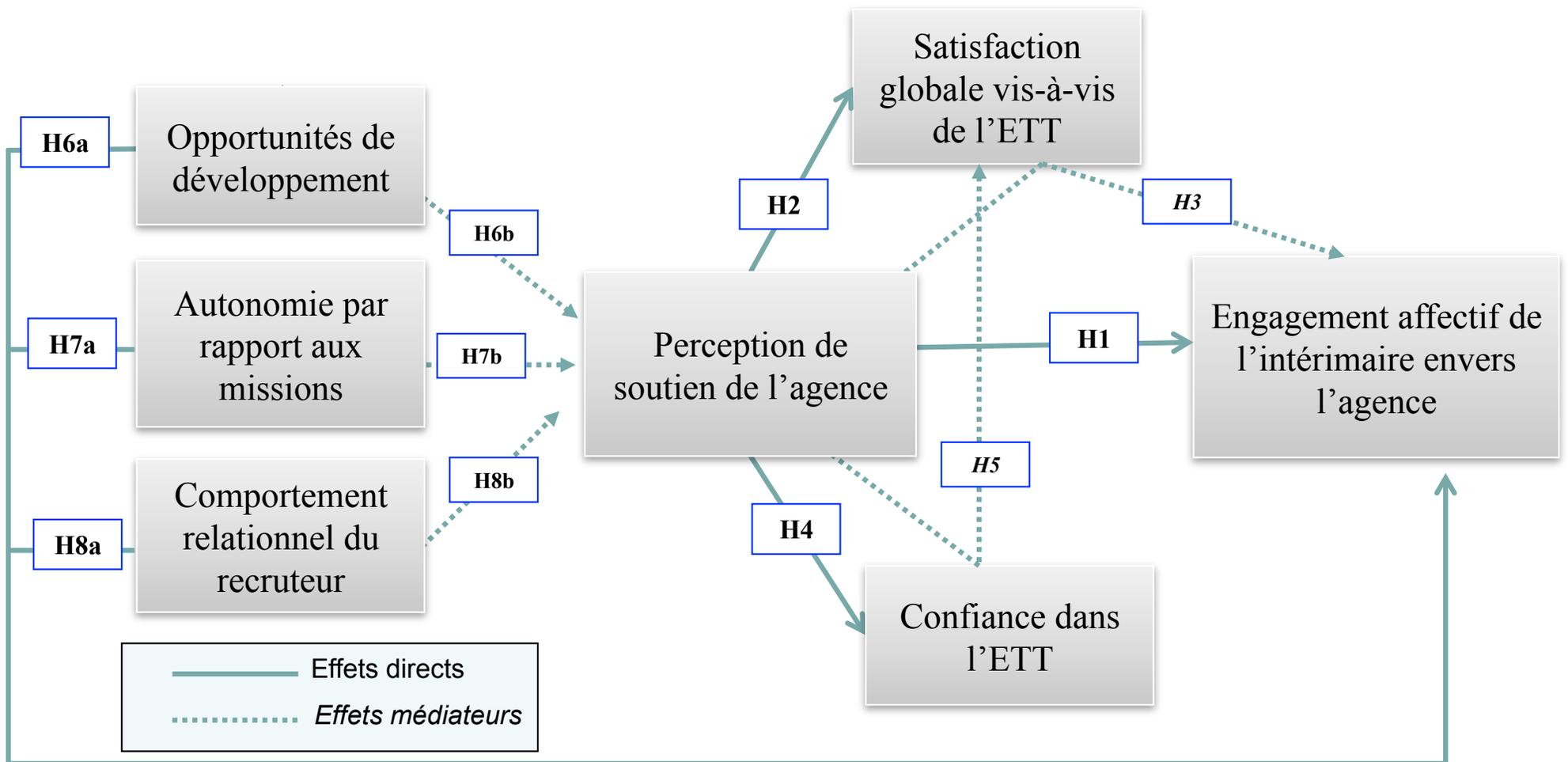


## Les ancrages théoriques

- La théorie de l'échange social et la norme de réciprocité (Mauss, 1950; Blau, 1964; Shore et al., 2004)
- Trois principes : l'investissement des partenaires, la volonté de s'engager durablement, la création de liens de confiance
- Le soutien organisationnel perçu traduit l'engagement de l'organisation envers les salariés (Eisenberger et al., 1986)
- Le soutien organisationnel perçu augmente l'engagement organisationnel du salarié (Eisenberger et al., 1986)



# Modèle de recherche





# Présentation de l'étude empirique

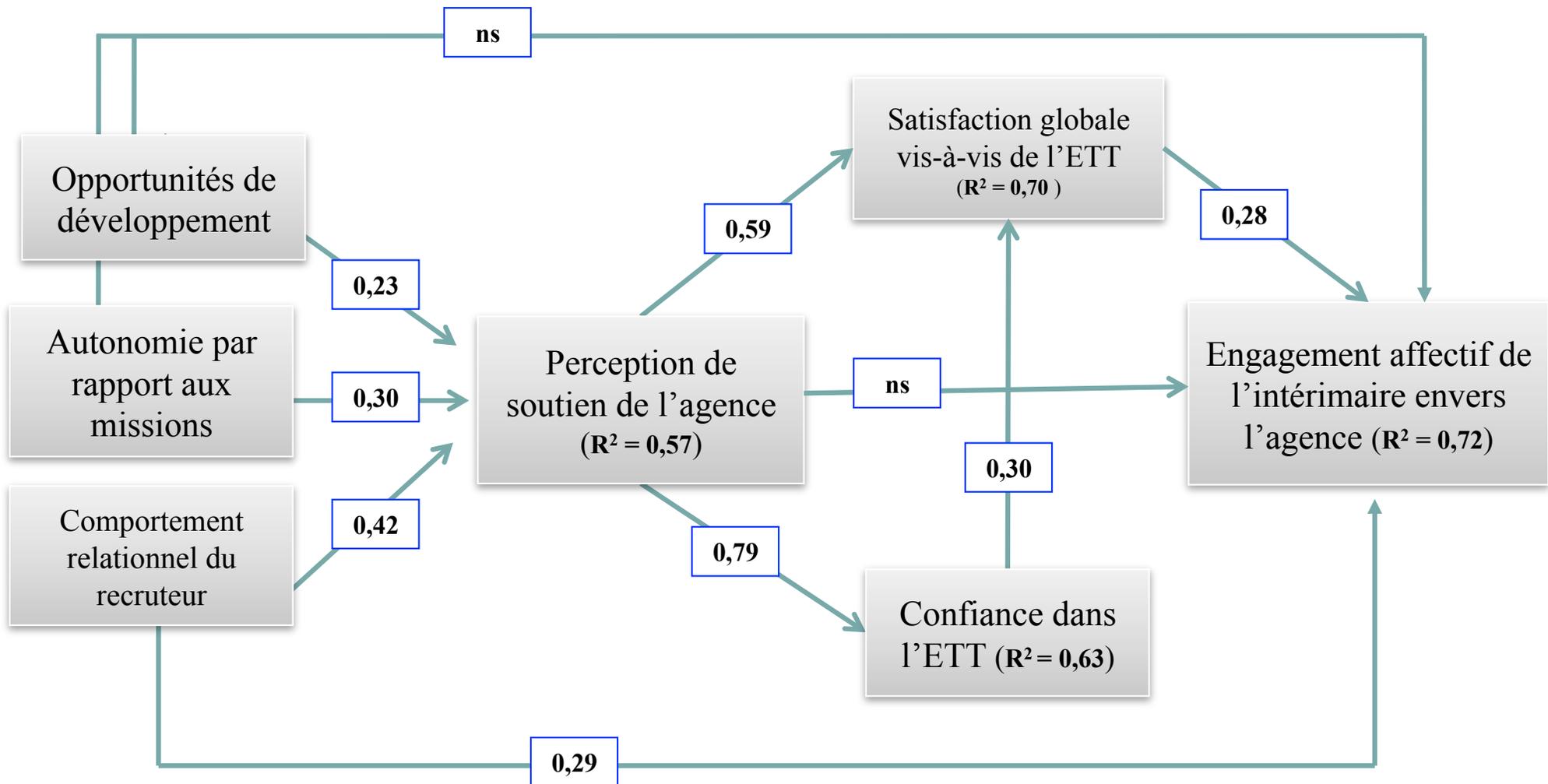
- Elaboration d'un questionnaire, administré auprès d'un échantillon de 164 salariés intérimaires
- Validation des hypothèses via une méthode d'équations structurelles adaptée (approche PLS)
- Méthode :
  - 1. Validation du modèle de mesure (7 échelles de mesure)

	Autonomie par rapport aux missions	Confiance envers l'ETT	Engagement affectif	Relation interpers.	Satisfaction vis à vis de l'ETT	Soutien perçu	opportunités de dévelpt
Alpha de Cronbach	0,71	0,84	0,90	0,85	0,75	0,90	0,88
Variance moyenne extraite (AVE)	0,63	0,68	0,73	0,87	0,67	0,71	0,89

- 2. Test des hypothèses (analyse des relations structurelles entre variables latentes)



# Résultats obtenus



11 hypothèses validées ; validité prédictive correcte (*tous les  $R^2 > 0,5$* )



## Résultats obtenus

- Importance accordée **au comportement relationnel du recruteur**
- **Les aspects liés au travail (autonomie, opportunités de développement)** contribuent dans une moindre mesure à l'engagement des intérimaires envers l'agence d'intérim.
- **La confiance dans l'agence** provient de l'engagement de l'agence envers l'intérimaire et crée de la satisfaction vis-à-vis de l'agence d'intérim
- **La perception de soutien de l'agence d'intérim** augmente l'engagement de l'intérimaire en créant de la satisfaction vis-à-vis de l'agence d'intérim



## Les limites de l'étude

- Sur le plan méthodologique
  - Taille de l'échantillon (164), non considéré comme représentatif
  - Les limites générales associées à l'utilisation de la méthode de régression PLS (absence d'indices d'ajustement)
- Sur le plan théorique
  - La fidélisation correspond-elle a un réel besoin de la part de l'intérimaire ?
  - L'intérim véhicule encore l'image de la précarité



## Les apports managériaux

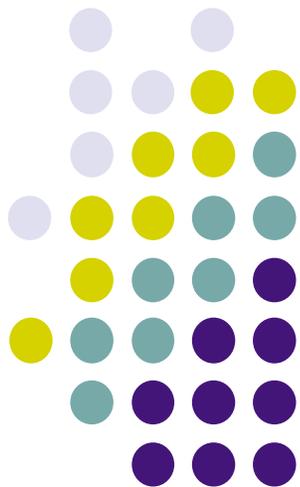
- Nécessité de soutenir et d'accompagner les intérimaires dans leurs démarches de recherche d'emploi
- Soigner la qualité de la relation avec l'intérimaire
- Implication en termes de pratiques RH de la part de l'ETT
  - Critères de sélection du personnel en contact
  - Moyens alloués aux agences pour permettre le suivi des parcours professionnel des intérimaires
  - Permettre aux intérimaires de se former pour développer de façon constante leur employabilité

47<sup>ème</sup> congrès de l'ACRI/colloque international du  
CRIMT

# La fidélisation des employés atypiques: les intérimaires

**MERCI**

**de votre attention**



Isabelle GALOIS, ESC Chambéry Savoie

Alain LACROUX, Université du Sud Toulon Var – IUT de Toulon

# Les échelles de mesure

Engagement  
organisationnel affectif

J'aime bien travailler avec X  
Je dis souvent du bien de X  
J'apprécie être en contact avec le personnel de l'agence X  
Je suis très attaché(e) à la société X  
Je voudrais vraiment continuer à travailler pour X

Soutien de l'agence  
perçu

X essaie de trouver une solution quand je rencontre une difficulté  
X cherche à m'aider quand j'ai un service à lui demander  
Chez X, ils font tout pour me trouver du travail  
X me conseille quand j'en ai besoin  
X me propose souvent du travail

Satisfaction globale par  
rapport à l'agence  
d'intérim

Je suis satisfait(e) de l'agence X  
Ça se passe bien avec l'agence X  
L'agence X répond à mes attentes

Confiance dans  
l'agence d'intérim

Chez X, ils font bien leur travail  
Ils savent exactement ce que je recherche  
Les membres de l'agence X connaissent bien leur métier  
Les informations que l'agence X me donne sont exactes

Autonomie dans le  
choix des missions

Si je refuse une mission, X me rappelle quand même pour me proposer une autre mission  
Quand je refuse une mission qui ne me convient pas, ils respectent ma décision

Opportunités de  
développement

J'ai acquis de nouvelles compétences depuis que je travaille avec X  
X m'a permis d'évoluer dans mon travail

Comportement  
relationnel du recruteur

Je suis toujours bien accueilli(e)  
Ils sont sympathiques chez X



# Hypothèses

- H6-a: Les **opportunités de développement** ont un effet positif et significatif sur **l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence d'intérim**.
- H6-b : **Le soutien perçu de l'agence** a un **effet médiateur** sur la relation entre les opportunités de développement et l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence.
- H7-a: **L'autonomie dans le choix des missions** a un effet positif et significatif sur **l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence d'intérim**.
- H7-b : **Le soutien perçu de l'agence** a un **effet médiateur** sur la relation entre l'autonomie dans le choix des missions et l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence d'intérim.
- H8-a: **Le comportement relationnel du recruteur** a un effet positif et significatif sur **l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence d'intérim**.
- H8-b : **Le soutien perçu de l'agence** a un **effet médiateur** sur la relation entre le comportement relationnel du recruteur et l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence



# Hypothèses

- H1: **La perception d'être soutenu par l'agence** influence de manière positive et significative **l'engagement de l'intérimaire** vis-à-vis de l'agence d'intérim.
- H2 : **La perception d'être soutenu par l'agence** a un effet positif et significatif sur la **satisfaction globale de l'intérimaire** vis-à-vis de l'agence d'intérim.
- H3: La **satisfaction de l'intérimaire** vis-à-vis de l'agence a un **effet médiateur** sur la relation entre la perception d'être soutenu par l'agence et l'engagement de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence d'intérim.
- H4 : **La perception d'être soutenu par l'agence** a un effet positif et significatif sur la **confiance de l'intérimaire** dans l'agence d'intérim.
- H5: **La confiance de l'intérimaire** dans l'agence a un **effet médiateur** sur la relation entre la perception d'être soutenu par l'agence et la satisfaction de l'intérimaire vis-à-vis de l'agence d'intérim.