

LA FLEXIBILITE DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENCES DE PLACEMENT INFIRMIER : DE LA GRANDE SEDUCTION VERS LA LOYAUTE ORGANISATIONNELLE

Michel TREMBLAY & Denis CHÊNEVERT

Professeur

École des hautes études commerciales de Montréal

Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines

Audrey HÉBERT

Étudiante en maîtrise en science de la gestion

École des hautes études commerciales de Montréal

École des hautes études commerciales de Montréal

Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines

3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec) Canada H3T 2A7

michel.tremblay@hec.ca

Téléphone : (514) 340-6349, Télécopieur : (514) 340-6898

Résumé

La présente étude a été réalisée auprès de 500 infirmières œuvrant dans des agences de placement infirmier au Québec. Depuis les dernières années, l'attrait des infirmières pour les agences de placement temporaire est un phénomène qui connaît une croissance marquée. Or, dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, certains questionnements sont soulevés quant aux sources de motivation qui incitent les infirmières à choisir le travail d'intérim et à vouloir conserver celui-ci. Les résultats de notre étude révèlent que les motivations familiales et celles liées au développement professionnel ont un effet positif sur l'intention des infirmières de rester à l'emploi de leur agence de placement infirmier. D'autre part, les résultats démontrent que la satisfaction au travail joue un rôle médiateur différent entre ces deux sources de motivation et l'intention de rester. Enfin, selon nos données les infirmières qui accordent de l'importance au choix des horaires ont une forte intention de conserver leur emploi à l'agence et l'accès à la formation continue représente une condition de travail essentielle à la satisfaction de ces professionnels.

Mots clés : infirmière, agence de placement temporaire, travail d'intérim, satisfaction au travail, intention de rester

Introduction

Au cours des dernières années, les agences de placement infirmier ont connu un essor remarquable dans le secteur public de la santé au Québec. En effet, entre 2000 et 2007, le nombre d'infirmières déclarant travailler pour une agence de placement infirmier a doublé passant de 1060 à 1924 infirmières (OIIQ, 2008). En novembre 2008, dix-neuf agences publiaient des annonces de recrutement dans le magazine de l'OIIQ : «Perspectives infirmières». Or, tel que stipulé par Cloutier, Bourdouxhe, Ledoux, David, Gagnon et Ouellet (2007), ce chiffre ne représente qu'une infime partie d'entre elles, car la majorité des agences de placement infirmier au Québec sont de petites entreprises de moins de cinq employés.

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). Dans ce contexte de rareté des ressources, les enjeux majeurs sont l'attraction et la rétention des infirmières dans le réseau public de santé (OIIQ, 2008). Ainsi, l'attrait des infirmières pour les agences privées de placement infirmier suscite de nombreux questionnements quant aux raisons qui les motivent à accepter le travail d'intérim. Décrit comme une relation «triangulaire» entre un travailleur, une entreprise agissant en tant qu'agence intérimaire et une entreprise utilisatrice (Galymann, 2005), le travail d'intérim modifie les relations d'échange traditionnelles entre les infirmières et les établissements de santé. Bien que certaines conditions de travail semblent avoir un pouvoir d'attraction, il peut se révéler pertinent, croyons-nous, de se questionner sur l'effet des conditions de travail des infirmières intérimaires sur leur loyauté envers les agences de placement infirmier (ci-bas cité API).

Dans la littérature spécialisée, plusieurs typologies de motivation à choisir le travail d'intérim ont été proposées (Ellingson, Gruys et Sackett, 1998; Faude-Guichard, 1999; Jourdain, 2002; Tan et Tan, 2002). Toutefois, à l'exception de DeRuyter (2007), rares sont les études qui se sont attardées à l'effet des sources de motivation sur les attitudes au travail des infirmières dans le secteur de l'intérim. Ainsi, nous tenterons de reproduire, avec une méthodologie différente, les résultats observés par DeRuyter, au Royaume-Uni. D'une façon plus spécifique, l'objet de la présente étude est d'évaluer si les conditions de travail qui attirent les infirmières dans les API favorisent également leur loyauté envers l'agence. Ainsi, en nous basant sur la théorie du support organisationnel d'Eisenberger *et al.* (1986), nous tenterons d'examiner le rôle médiateur de la satisfaction au travail dans la relation entre certaines sources de motivation et l'intention de ces infirmières de rester à l'emploi de l'agence. Dans la première partie de cette communication, nous exposerons le cadre d'analyse qui sous-tend cette étude. Nous y aborderons les liens entre les conditions de travail regroupées selon les sources de motivation comblées, la satisfaction au travail et l'intention de rester à l'emploi de l'API. Ensuite, nous présenterons notre modèle ainsi que nos hypothèses de recherche. Nous poursuivrons avec une brève description de la méthodologie et une présentation des résultats. Enfin, nous discuterons des résultats obtenus dans cette étude et nous conclurons en exposant les limites ainsi qu'en suggérant certaines avenues de recherche futures.

Cadre d'analyse

Les premières études sur les travailleurs d'agences considéraient ceux-ci comme un groupe homogène (Gannon et Brainin, 1971). Cependant, les recherches qui ont succédé ont reconnu le caractère hétérogène de cette population de travailleurs principalement en regard de leur motivation à choisir ce type d'emploi. Deux types de motivation ont été principalement mis en exergue, à savoir la motivation involontaire ou volontaire (Ellingson *et al.*, 1998). En effet, certains travailleurs choisissent ce statut d'emploi non pas par choix, mais plutôt par contrainte (Forde, 2001). L'hostilité du marché du travail dans certains secteurs d'activité obligerait des travailleurs à supporter des conditions de travail dégradantes où la discontinuité des contrats (Cingolani, 2005) et l'incertitude du lendemain (Galymann, 2005) forment le cœur de la précarité de ces emplois. Cette réalité représente une facette du travail d'intérim qui est caractérisé par un faible taux horaire et une absence de protection sociale (Simard, 1998). Ce choix involontaire comporte donc des inconvénients liés à la faiblesse des ressources sociales et à l'insécurité financière.

En revanche, d'autres choisissent l'intérimaire comme un arbitrage entre les inconvénients liés à l'incertitude et les avantages d'une liberté revendiquée de choisir où et quand travailler (Marler, Woodard et Milkovick, 2002). Ainsi, certains travailleurs préfèrent les caractéristiques du travail intérimaire et décident volontairement de poursuivre leur évolution professionnelle dans ce type de travail atypique (Ellingson *et al.*, 1998). Ces professionnels sont donc des acteurs libres ayant des motivations autres que celles d'obtenir un poste stable (Glaymann et Grima, 2007).

De nos jours, l'avènement d'une économie du savoir permet le développement de ce type de travail où les salariés ont la liberté de choisir l'employeur à qui ils vendent leurs talents (Knell, 2000). Or, dans la présente étude, notre investigation s'effectue auprès d'infirmières québécoises œuvrant dans un marché offrant de multiples opportunités d'emplois et peu de contraintes en raison d'une grande pénurie de main-d'œuvre. Ainsi, ces professionnels choisissent volontairement de travailler pour les API de manière provisoire ou à long terme.

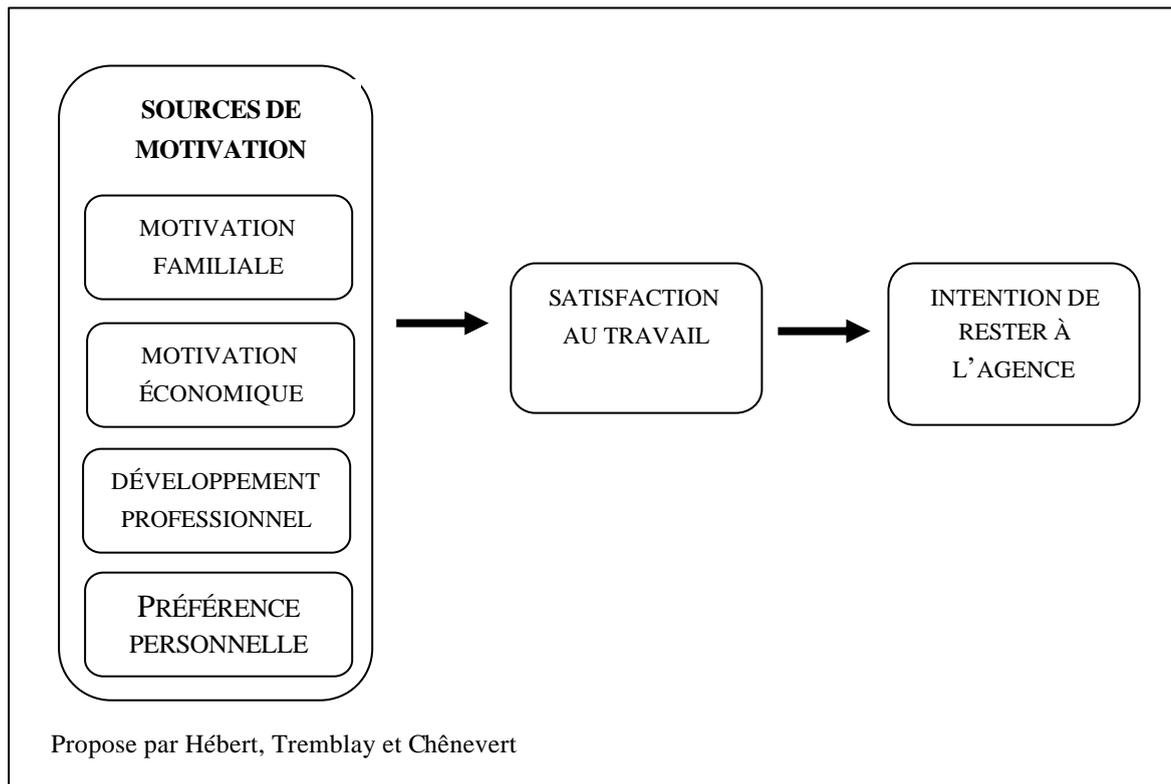
Sources de motivation

Au cours des dernières années, certains auteurs ont présenté l'origine des motifs qui influencent le choix des travailleurs à l'égard du travail d'intérim (Ellingson *et al.*, 1998; Reilly, 1998; Faude-Guichard, 1999; Jourdain, 2002; Tan et Tan, 2002; Glaymann et Grima, 2007). En 1998, Ellingson *et al.* ont décrit deux motifs pouvant justifier le travail d'intérim, soit le caractère volontaire et involontaire de ce choix. À partir de ces deux catégories, Tan et Tan (2002) ont dégagé six sources de motivation qui justifient le choix du travail d'intérim. Puisque les infirmières québécoises choisissent volontairement le travail d'intérim, nous proposons un modèle explicatif de l'intention des infirmières de maintenir un lien d'emploi avec les API (Figure 1) basé sur les quatre sources de motivation qui réfèrent à un choix volontaire: les motivations familiales ou personnelles, les motivations économiques, le développement professionnel et les préférences personnelles. Au cœur de notre modèle, nous croyons que la satisfaction au travail peut agir à titre de variable médiatrice entre les différentes motivations au travail et la loyauté à l'agence.

Motivations familiales

Une première source de motivation pour les intérimaires est les motivations familiales ou personnelles qui réfèrent aux conditions de travail flexibles qu'offrent les agences et qui favorisent la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle. En effet, certaines catégories de travailleurs telles que les femmes, et particulièrement les mères, ainsi que les jeunes qui occupent un emploi rémunéré, tout en poursuivant leurs études, et les personnes qui profitent d'une retraite progressive ou qui ont pris une retraite hâtive ont besoin de conditions flexibles de travail afin de répondre à leurs différentes responsabilités (Recherche du Conseil du statut de la femme, 2000).

Figure 1- Illustration du modèle conceptuel



Au Royaume-Uni, la recherche DeRuyter (2007) a révélé que les infirmières travaillaient dans les API pour mieux profiter des avantages que leur offre le marché actuel et pour jouir d'une meilleure autonomie de leur temps de travail. Selon cette étude, la flexibilité des conditions de travail serait le principal facteur d'attraction des API. Puisque ces professionnelles sont majoritairement des femmes, cette flexibilité leur permet de concilier leur vie personnelle et leur vie professionnelle (DeRuyter, 2007). Toutefois, DeRuyter (2007) suggère que les motivations des infirmières qui travaillent exclusivement dans les API seraient différentes de celles qui détiennent d'autres emplois. Pour ces infirmières, dont l'employeur unique est l'agence, la flexibilité des horaires de travail et la conciliation travail-famille constitueraient les principales sources de motivation. Pour les d'infirmières qui conjuguent leur travail à l'agence et leur emploi dans le secteur public, le taux horaire élevé influencerait probablement davantage leur motivation à travailler pour l'agence. En somme, il existerait une grande hétérogénéité en regard des sources de motivation dans la décision de choisir le travail d'intérim.

D'autre part, selon la théorie de l'autodétermination (Deci et Ryan, 1985), l'être humain, d'une façon innée, tend à satisfaire trois besoins psychologiques à savoir le besoin d'autonomie, le besoin de compétence et le besoin d'appartenance sociale. Néanmoins, le besoin d'autonomie c'est-à-dire le besoin de décider volontairement de ses actions et de ses choix, s'avère le plus fondamental. D'un point de vue organisationnel, l'autonomie est définie 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, p. 162). Bien qu'aucune étude n'ait examiné l'effet de l'autonomie sur les attitudes des infirmières intérimaires, certaines études empiriques, réalisées auprès d'infirmières permanentes, suggèrent qu'une bonne part de leur insatisfaction serait liée à l'inflexibilité des horaires de travail (Weisman, Alexander et Chase, 1980). Cela est conforme avec les résultats de certains travaux sur le roulement volontaire des infirmières où l'on a observé une relation positive directe ou indirecte entre l'autonomie et l'intention de rester à travers la satisfaction au travail (Price, 2001; Montague, 2004). Nous proposons donc les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : L'importance qu'octroient les infirmières intérimaires aux motivations familiales ou personnelles dans leur choix du travail d'intérim a une influence sur leur satisfaction à l'égard de leur travail à l'API.

Hypothèse 1a : Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance au choix des horaires et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Hypothèse 1b : Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance à la conciliation travail-famille et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Hypothèse 1c : Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance à la conciliation travail-étude et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Motivations économiques

La seconde source de motivation fait référence aux motivations économiques. Selon Tan et Tan (2002), le taux horaire plus élevé consenti par les agences dans certains secteurs d'activité permet à ces intérimaires de gagner un supplément d'argent pour répondre à leurs besoins financiers. Cette étude révèle que les motivations économiques sont associées positivement à la satisfaction des travailleurs envers l'agence. Sans être une source majeure, des travaux réalisés sur des intérimaires révèlent que les avantages monétaires représentent une source de motivation pertinente et qu'il importe de considérer (Glammann et Grima, 2007).

Concrètement, la perception des employés à l'égard de leur rémunération s'appuie sur la théorie de l'équité qui a été développée au début des années 60 grâce aux travaux d'Adam. S'inspirant des travaux de ses prédécesseurs (Festinger, 1957; Homans, 1961), cet auteur a expliqué les motivations des individus au travail par leur tendance à évaluer le caractère juste ou injuste de ce qu'ils reçoivent. Selon les travaux de Festinger (1957), il existerait une dissonance entre ce qui est perçu par l'individu et ce qui est désiré par celui-ci. Cette dissonance crée une tension psychologique qui oblige l'individu à adopter des comportements afin de diminuer cette tension. Selon la théorie de l'équité (Adam, 1963; 1965), l'évaluation

faite par l'individu repose sur une comparaison entre sa situation et celle des autres. Ainsi, les individus vont se comparer afin d'analyser le rapport entre leur contribution soit l'expérience, la scolarité, les efforts au travail et les rétributions de l'organisation qui peuvent prendre diverses formes dont le salaire, les avantages sociaux et les gratifications tel le statut (Thériault et St-Onge, 2006). Or, lorsqu'une situation d'iniquité s'installe, elle crée chez l'individu une tension qui l'incite à trouver une solution afin de rétablir l'équité, soit en modifiant sa contribution ou en changeant d'emploi. En somme, la perception d'iniquité peut être la source d'attitude réfléchie et de comportements d'ajustement adoptés au travail (Adams, 1963;1965).

Au Québec, les infirmières œuvrant pour le secteur de l'intérim reçoivent un taux horaire supérieur à celui de leurs consœurs qui travaillent dans le réseau public. Bien que les agences de placement temporaire n'offrent habituellement pas d'avantages sociaux, la majorité des API au Québec offre à leurs infirmières des avantages sociaux en raison de l'augmentation de la concurrence dans ce secteur. Ainsi, en considérant la théorie d'Adam (1965) et les rétributions financières que reçoivent les infirmières d'API, comparativement à celles des infirmières du réseau public de santé, nous proposons les hypothèses suivantes :

Hypothèse 2 : L'importance qu'octroient les infirmières intérimaires aux motivations économiques dans leur choix du travail d'intérim a une influence sur leur satisfaction à l'égard de leur travail à l'agence.

Hypothèse 2a : Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance au revenu d'appoint et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Hypothèse 2b : Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance au taux horaire élevé et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Développement professionnel

Une troisième source de motivation a trait au développement professionnel. Pour certains intérimaires, le travail d'intérim peut représenter une source de développement d'habiletés et d'acquisition de nouvelles expériences de travail (Tan et Tan, 2002). Ainsi, ces intérimaires se construisent un capital de compétences qu'ils ne pourraient pas acquérir dans une organisation traditionnelle (Glaymann et Grima, 2007). De plus, la variété des missions et la formation sur le tas offertes par les agences permettent un enrichissement progressif des compétences. Comme le stipule Jourdain (2002), certains salariés utilisent l'emploi d'intérimaire comme moyen d'acquérir une forte compétence dans un domaine spécifique. Bref, ces propositions rejoignent ceux de Price (2001) qui, à l'inverse, identifie une relation négative entre la répétition des activités (la routine) et la satisfaction des infirmières.

D'autre part, l'étude de Tan et Tan (2002), effectuée auprès de 130 travailleurs d'intérim en Asie, a démontré que le développement professionnel exerçait un effet positif sur la satisfaction au travail des intérimaires. Le besoin de compétence est un besoin psychologique identifié par la théorie de l'autodétermination dont l'être humain tend à satisfaire (Deci et Ryan, 1985). Les travaux de DeRuyter (2007) ont révélé que le manque d'accès à la formation continue comptait parmi les principaux désavantages chez les infirmières

d'agences. À la lumière des ces évidences provisoires, nous proposons les hypothèses suivantes :

Hypothèse 3: L'importance qu'octroient les infirmières intérimaires au développement professionnel a une influence sur leur satisfaction à l'égard de leur travail à l'agence.

Hypothèse 3a: Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance à la variabilité des tâches et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Hypothèse 3b: Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance à la formation continue et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Préférences personnelles

Enfin, la dernière source de motivation identifiée dans notre modèle est reliée aux préférences personnelles. Pour Tan et Tan (2002) cette dimension se réfère au niveau de responsabilités et de stress que l'intérimaire désire assumer. Selon ces auteurs, certains intérimaires choisissent le travail à l'agence en raison du faible niveau de responsabilités et de la charge de travail allégée. De plus, des études ont montré qu'une surcharge de travail est associée à une diminution de la satisfaction au travail (Montague, 2004; Price, 2001; Smith et Burke, 1992). Or, comparativement aux travailleurs permanents, les travailleurs d'intérim sont peu impliqués et ont peu de contrôle sur les décisions de l'organisation cliente (Aronsson et Göransson, 2002; Parker, Griffin, Sprigg et Wall, 2002). Une étude effectuée auprès d'infirmières québécoises a révélé l'existence d'une différence entre la charge de travail des infirmières d'API et celle des infirmières permanentes (Cloutier *et al.*, 2007). Ainsi, certaines tâches comme la gestion des routes et les réunions professionnelles ne seraient pas effectuées par les infirmières d'API. Le travail d'agence permet donc à certaines infirmières de se consacrer entièrement à leurs tâches spécifiques et d'éviter les tâches secondaires (Kirkpatrick et Hoque, 2004; Grimshaw, Earnshaw, Hebson, 2003). Tan et Tan (2002) ont trouvé l'existence d'une corrélation significative entre les préférences personnelles et la satisfaction au travail. En somme, considérant les propositions de ces auteurs, nous présentons les hypothèses suivantes :

Hypothèse 4: L'importance qu'octroient les infirmières intérimaires aux préférences personnelles dans leur choix du travail d'intérim a une influence sur leur satisfaction à l'égard de leur travail à l'agence.

Hypothèse 4a: Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance à une charge de travail allégée et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Hypothèse 4b: Plus les infirmières intérimaires octroient de l'importance aux activités spécifiques (niveau de responsabilités élevé) et plus elles sont satisfaites de leur travail à l'agence.

Intention de rester

Dans un contexte de pénurie mondiale de personnel infirmier, de nombreuses études ont été réalisées afin de comprendre le taux de roulement des infirmières œuvrant dans les hôpitaux (Price, 2001; Lum, Kervin, Clark, Reid et Sirola, 1998; Montague, 2004; Wagner, 2007). Concrètement, le roulement réfère à 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, défini comme «*the estimated likelihood of continued membership in an organization*» (Price et Mueller, 1981, p. 546) et le taux de roulement volontaire des infirmières. Dans cette étude, Price suggérait un modèle alternatif à celui qu'il avait présenté en collaboration avec Mueller, en 1981.

Ce modèle suggérait une relation directe et indirecte entre certaines sources de motivation et l'intention de rester (Price et Mueller, 1981). Ces auteurs présentaient la satisfaction au travail comme variable médiatrice de la relation entre huit variables indépendantes (par exemple : la répétition des tâches et le taux horaire) et l'intention de rester. Le modèle décrit dans cette étude proposait une relation directe entre trois variables indépendantes, dont la formation générale, et la variable dépendante (l'intention de rester). Toutefois, ce premier modèle n'expliquait qu'une faible portion du taux de roulement volontaire des infirmières. Montague (2004) a testé le modèle de Price (2001) et a trouvé une corrélation significative entre l'autonomie, la répétition des tâches, la surcharge au travail, les conflits de responsabilités, la formation générale et l'intention de rester. Cet auteur a toutefois éliminé la satisfaction au travail comme variable médiatrice en raison de sa forte corrélation avec l'intention de rester. Puisque Montague (2004) a démontré un lien direct entre des conditions de travail similaires à celles offertes par les API et l'intention de rester, nous pouvons supposer que cette relation peut s'appliquer aux infirmières intérimaires. Nous proposons donc l'hypothèse suivante :

Hypothèse 5 : L'importance qu'octroient les infirmières intérimaires (a) aux motivations familiales ou personnelles (b) aux motivations économiques (c) au développement professionnel (d) aux préférences personnelles dans leur choix du travail d'intérim a une influence sur l'intention des infirmières intérimaires de conserver leur emploi à l'agence.

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), le concept de satisfaction au travail comprend 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). En 2004, Montague présente la satisfaction au travail et l'intention de rester comme un concept unique. Toutefois, une méta-analyse a présenté la satisfaction au travail comme une conséquence de l'intention de rester (Bowling et Hammond, 2008). Bref, cette méta-analyse présente la satisfaction au travail comme un concept distinct de l'intention de rester.

Ainsi, la relation entre la satisfaction au travail et l'intention de rester a été démontrée dans une étude effectuée auprès d'infirmières canadiennes. Les résultats ont révélé qu'une augmentation de la satisfaction au travail contribuait directement au renforcement du désir de rester à l'emploi de l'hôpital (Tourangeau et Cranley, 2006). D'autre part, dans un contexte de 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'agence. Nous proposons donc l'hypothèse suivante:

Hypothèse 6 : La satisfaction à l'égard de l'agence de placement infirmier influence positivement l'intention des infirmières intérimaires de conserver leur emploi à l'agence.

D'autre part, dans un contexte de travail d'intérim, la relation tripartite complexifie la compréhension des attitudes de ces professionnels. En effet, certaines sources de motivation sont offertes par les deux organisations à savoir l'API et l'établissement de santé. Par exemple, l'API fournit aux intérimaires les conditions de travail alors que l'entreprise cliente offre à ceux-ci l'environnement nécessaire aux relations d'échange avec le superviseur, les collègues et les bénéficiaires. L'évaluation de la satisfaction générale de ces professionnels envers l'API est donc influencée par les deux organisations.

Toutefois, la théorie du support organisationnel offre un potentiel explicatif au modèle conceptuel proposé. Concrètement, s'ancrant dans les assises théoriques des échanges sociaux (Blau, 1964) et la notion de réciprocité (Gouldner, 1960), Eisenberger *et al.* (1986) ont développé la théorie du support organisationnel. Selon ces auteurs, les employés développent des croyances ou évaluent le degré avec lequel l'organisation valorise leurs contributions et se préoccupe de leur bien-être (Eisenberger *et al.*, 1986). Ainsi, les employés ont tendance à assigner des caractéristiques humaines à l'organisation (Levinson, 1965). Cette personnalisation de l'organisation amène l'employé à juger du traitement qu'il reçoit de celle-ci. Donc, les employés vont avoir tendance à évaluer favorablement ou défavorablement les traitements qu'ils perçoivent et qui démontrent de la générosité de l'organisation à leur égard. Lorsque leur perception de soutien satisfait leurs besoins socioémotionnels, ces derniers augmentent leur effort à l'égard de leur organisation (Eisenberger *et al.*, 1986; Rhoades et Eisenberger, 2002; Shore et Shore, 1995). Basée sur la notion de réciprocité (Gouldner, 1960), 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. Corollairement, certains auteurs ont démontré la tendance des employés à échanger les récompenses (tangibles ou intangibles) qu'ils reçoivent de leur employeur contre des efforts et de la loyauté (Mowday et al. 1982; Brief et Motowidlo, 1986; Levinson, 1965).

Cependant, selon Eisenberger *et al.* (1997), les perceptions peuvent être différentes lorsque les conditions de travail sont offertes en raison de pressions extérieures à l'organisation provenant du gouvernement ou des syndicats. Ainsi, ces auteurs ont démontré que ce ne sont pas des conditions de travail spécifiques qui influencent la perception de support organisationnel, mais la perception que l'organisation pose des actions discrétionnaires envers ses employés. Ce constat théorique soutient l'hypothèse générale de la recherche à savoir que les API qui répondent intentionnellement aux besoins des infirmières intérimaires engendrent chez celles-ci une forte volonté de réciprocité qu'elles peuvent exprimer par une grande intention de conserver leur emploi d'intérim. Bref, nous suggérons donc l'hypothèse suivante :

Hypothèse 7: La satisfaction envers l'agence est une variable médiatrice de la relation entre (a) les motivations familiales ou personnelles (b) les motivations économiques (c) le

développement professionnel (d) les préférences personnelles et l'intention de rester à l'emploi de l'agence.

Méthodologie

Stratégie de recherche

Cette étude repose sur un sondage par questionnaire auprès de 500 infirmières œuvrant dans les API. En janvier 2008, à partir d'un échantillon de 1383 infirmières d'agence, 500 infirmières ont été sélectionnées aléatoirement par l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec (OIIQ). Ces professionnels ont été joints par téléphone et ont rempli le questionnaire 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, il était à la discrétion des infirmières de répondre à chacune des questions. Selon les statistiques de l'OIIQ, notre échantillon s'avère représentatif de la population à plusieurs égards. Concrètement, notre échantillon est composé majoritairement d'infirmières travaillant dans la métropole (45.2%) et ayant entre 30-39 ans (29%). Ces données correspondent à ceux de la population visée.

Instrument de mesure

Sources de motivation

Les conditions de travail susceptibles de motiver les infirmières 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 dix conditions de travail. Ces conditions de travail ont été par la suite classées par les auteurs 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, la conciliation travail-étude), les motivations liées au développement professionnel (l'accès à la formation et la variété des missions) ainsi que les préférences personnelles (la charge de travail, les activités spécifiques).

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, cet item est le seul énoncé général de cet instrument de mesure pouvant être adapté à ce contexte. Somme toute, les participants ont répondu sur une échelle à quatre ancrages allant « d'entièrement satisfaite » à « peu ou pas du tout satisfaite ».

Intention de rester

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'affirmation ou la négation. Cette variable a été recodée afin d'examiner la relation dans une logique de loyauté envers l'organisation (API).

Variables de contrôle

Nous avons également retenu dans cette étude 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 similaire effectuée au Royaume-Uni (DeRuyter, 2007).

Méthode d'analyse

Afin de tester nos 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 bases. Ainsi, à partir de tests (test de Bartlett et test de Kaiser-Mayer-Olkin), nous constatons que nos données sont normales et linéaires. D'autre part, 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 l'analyse de régression.

Présentation des résultats

Matrice de corrélations

En observant la matrice de corrélations présentée au tableau 1, nous constatons qu'il existe des liens entre certaines variables à l'étude. Nous remarquons que la satisfaction au travail est liée positivement à l'intention de rester ($r = 0,207$, $p < 0,001$). D'autre part, nous pouvons noter qu'il existe un lien positif entre la satisfaction au travail et certaines conditions de travail à savoir le choix des horaires ($r = 0,173$, $p < 0,001$), la conciliation travail-famille ($r = 0,171$, $p < 0,001$), la conciliation travail-étude ($r = 0,100$, $p < 0,05$), la variété des tâches ($r = 0,121$, $p < 0,01$) et l'accès à la formation continue ($r = 0,366$, $p < 0,001$). Somme toute, il existe une relation plus importante entre la satisfaction au travail et l'accès à la formation continue qui réfère à la source de motivation liée au développement professionnel.

Régressions

Étape 1 : Lien entre les sources de motivation et la satisfaction au travail.

Comme décrite dans le tableau 2, l'analyse de régression révèle que les sources de motivation sont liées de façon significative à la satisfaction au travail : les motivations familiales ou personnelles ($\Delta R^2 = 0,022$, $p < 0,05$), les préférences personnelles ($\Delta R^2 = 0,016$, $p < 0,10$), le développement professionnel ($\Delta R^2 = 0,114$, $p < 0,001$) et les motivations économique ($\Delta R^2 = 0,005$, $p > 0,10$). Bref, les hypothèses 1, 3 et 4 sont confirmées alors que l'hypothèse 2 n'est pas supportée.

Précisément, les résultats suggèrent également que la conciliation travail-famille ($\beta = 0,130$, $p < 0,05$) est liée positivement à la satisfaction au travail des infirmières. L'hypothèse 1b est donc confirmée, mais les hypothèses 1a et 1c ne le sont pas. De plus, nous observons que le taux horaire et le revenu d'appoint ne sont pas reliés d'une façon significative à la satisfaction au travail. De ce fait, les hypothèses 2a et 2b ne sont pas supportées. Toutefois, les résultats

montrent l'existence d'un lien positif entre la variabilité des tâches ($\beta = 0,072$, $p < 0,10$), la formation continue ($\beta = 0,348$, $p < 0,001$) et la satisfaction du travail. Ces résultats nous permettent de confirmer les hypothèses 3a et 3b. Enfin, la charge de travail allégée et les activités spécifiques n'influencent pas significativement la satisfaction au travail. Ainsi, les hypothèses 4a et 4b ne sont pas supportées. À partir de l'analyse de régression multiple, le modèle proposé explique 22,7 % de la variance de la satisfaction à l'égard de l'agence (variable médiatrice). Aucune variable de contrôle n'a été associée significativement à la satisfaction au travail des infirmières intérimaires.

Tableau 1- Statistiques descriptives et matrice de corrélations.

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
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. Conciliation travail-étude	2.75	1.19	-.037	-.264***	-.043	.057	.100*	-.082	.178***	.253***	1						
10. Taux horaire	3.45	.76	-.049	-.267***	-.052	.050	.047	.008	.223***	.196***	.187***	1					
11. Revenu d'appoint	2.73	1.08	-.013	.194***	.011	-.004	.005	.026	.090	.182***	.119*	.061	1				
12. Formation continue	1.51	.50	.029	-.051	-.047	-.019	.366***	.141**	.174***	.103*	.020	.017	.098*	1			
13. Variabilité des tâches	2.99	.79	.074	.035	.011	-.079	.121**	.054	.108*	.124**	.126**	.109*	.165***	.158***	1		
14. Charge de travail allégée	2.57	1.09	-.033	.088	-.075	-.061	-.053	-.077	.127**	.133**	.237***	.101*	.195***	-.122*	.067	1	
15. Activité spécifique (niveau de responsabilités)	2.81	1.09	-.030	.080	-.069	-.037	-.003	.061	.022	.163***	.111*	.004	.206***	.092	.217***	.177***	1

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

Étape 2 : Lien entre les sources de motivation et l'intention de rester au sein de l'API.

Nous avons procédé, dans cette deuxième étape, par l'analyse de régression logistique afin d'examiner le lien entre les conditions de travail (variables indépendantes) qui sont regroupées théoriquement par sources de motivation et l'intention de rester (variable dépendante). Les résultats observés, dans le tableau 3, révèlent que les motivations familiales ou personnelles ($\Delta R^2 = 0,023$, $p < 0,10$), le développement professionnel ($\Delta R^2 = 0,005$, $p < 0,10$) et les préférences personnelles ($\Delta R^2 = 0,028$, $p < 0,05$) sont les sources de motivation qui influencent significativement l'intention des infirmières de maintenir la relation avec l'API. De manière précise, ces relations suggèrent que le choix des horaires ($b = 0,593$, $p < 0,001$) a un lien positif avec l'intention de rester. Toutefois, nous remarquons que l'importance accordée à la conciliation travail-étude a un effet négatif sur l'intention de rester au sein de l'API ($b = -0,179$, $p < 0,10$). Ainsi, les hypothèses 5a, 5c et 5d sont supportées alors que l'hypothèse 5b ne l'est pas.

Tableau 2- Analyse de régression entre les sources de motivation et la satisfaction au travail.

Sources de motivation							
	Variables de contrôle	Motivation familiale	Motivation économique	Développement professionnel	Préférence personnelle	Modèle proposé sans médiation	
Variables	β	β	?	β	β	β	
						ΔR^2 ¹	
Sexe	.012					.019	
Âge	-.008					-.091	
Diplôme	-.048					-.029	
Fonction	.017					.016	.007
Choix des horaires		.136**				.089	
Conciliation travail-famille		.045*				.130*	
Conciliation travail-étude		.032				-.004	.022*
Taux horaire			.042			.048	
Revenu d'appoint			.005			-.053	.005
Formation continue				.364***		.348***	
Variabilité des tâches				.065 [†]		.072 [†]	.114***
Charge de travail					-.049	-.090	
Activités spécifiques					-.018	-.020	.016 [†]
R²	.019[†]	.050***	.002	.144***	.002	.227***	

[†] $p < 0,10$, * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$

¹ Ces statistiques représentent la contribution marginale de chacun des construits à la suite d'un test d'utilité (Darlington, 1968)

Étape 3 : Analyse de régression entre la satisfaction au travail et l'intention de rester au sein de l'API.

Comme nous avons observé, grâce à la matrice de corrélations, il existe une relation significative entre la satisfaction au travail des infirmières et leur intention de conserver leur emploi d'intérim. À partir des données du tableau 3, nous constatons que la satisfaction au travail explique 4,8% de la variance et son lien avec l'intention de rester à l'emploi de l'agence est significatif ($b = 0,674$, $p < 0,001$). La sixième hypothèse est ainsi supportée.

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.

Sources de motivation									
	<i>Variables de contrôle</i>	<i>Motivation familiale</i>	<i>Motivation économique</i>	<i>Développement professionnel</i>	<i>Préférence personnelle</i>	<i>Modèle sans médiation</i>		<i>Modèle de médiation</i>	
Variabes	b	b	b	b	b	b	?R²²	b	?R²³
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		-.207	
Conciliation travail-étude		-.191				-.179 [†]	.023 [†]	-.164	.023
Taux horaire			.029			.266		.239	
Revenu d'appoint			.042			-.038	.006	.006	.004
Formation continue				.439**		.230		-.057	
Variabilité des tâches				.105		.047	.005 [†]	.004	.001
Charge de travail					-.172	-.304		-.296	
Activités spécifiques					.221 [†]	.348*	.028*	.368**	.026**
Satisfaction								.674***	.048***
R²	.033*	.018*	.001	.021**	.015[†]	.081**		.125**	

[†] $p < 0.10$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

² Les indices de variance vérifiés suite au test d'utilité (Darlington, 1968)

³ Les indices de variance vérifiés suite au test d'utilité (Darlington, 1968)

Étape 4 : Analyse de régression entre la satisfaction au travail, les conditions de travail et l'intention de rester au sein de l'API.

Cette dernière étape permet de conclure qu'il y a médiation totale lorsque l'effet des sources de motivation (variables indépendantes) sur l'intention de rester au sein de l'API (variable dépendante) n'est plus significatif après avoir contrôlé la variable médiatrice (Baron et Kenny, 1986). À la lumière des résultats présentés dans le tableau 3, nous constatons que l'introduction de la variable médiatrice élimine l'effet significatif du développement professionnel sur l'intention de rester. Ainsi, la satisfaction a un effet médiateur total sur cette relation. L'hypothèse 7c est donc confirmée.

D'autre part, cette variable médiatrice réduit l'effet des motivations familiales ou personnelles sur l'intention de rester. De manière spécifique, nous constatons que l'introduction de la satisfaction au travail réduit l'effet du choix des horaires sur l'intention de rester. Puisque l'introduction de la variable médiatrice n'élimine pas totalement l'effet significatif, nous pouvons conclure que l'hypothèse 7a est partiellement confirmée. Enfin, nous remarquons que l'introduction de la satisfaction dans le modèle n'influence pas les motivations économiques, mais augmente l'effet des préférences personnelles. Les hypothèses 7b et 7d ne sont donc pas confirmées.

Étape 5 : Test de Sobel

Baron et Kenny (1986) suggèrent de recourir au test de Sobel, à la suite des quatre étapes afin de vérifier l'importance de la valeur de l'effet médiateur. Ainsi, considérant les résultats des étapes antérieures, nous avons testé l'effet médiateur de la satisfaction dans la relation entre le développement professionnel et l'intention de rester. Spécifiquement, puisque le développement professionnel comprend deux éléments distincts, nous avons vérifié l'effet médiateur de la satisfaction au travail sur chacun eux. Le tableau 4 résume les résultats du test de Sobel.

Tableau 4- Synthèse des résultats du test de Sobel.

	<i>Variables</i>	<i>A (X-M)</i>	<i>Sa (écart- type)</i>	<i>B (M-Y)</i>	<i>Sb (écart- type)</i>	<i>Z</i>	<i>p-value</i>
Développement professionnel	Variabilité- satisfaction- intention de rester	.058	.05	.114	.03	1.11	0.13
	Formation- satisfaction- intention de rester	.432	.05	.106	.03	3.27	.000***

[†] p<0.10, *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Nous constatons donc que la médiation semble parfaite dans la relation entre la formation continue et l'intention de rester. Toutefois, la médiation entre la variabilité des tâches et l'intention de rester est non significative. Somme toute, ces résultats confirment que l'effet médiateur est plus important dans la relation entre la formation continue et l'intention de rester à l'emploi de l'API.

Discussion des résultats

La présente étude visait à évaluer le rôle médiateur de la satisfaction au travail dans la relation entre les conditions de travail qui motivent le choix du travail d'intérim chez les infirmières et l'intention de conserver leur emploi à l'API. Selon la méta-analyse de Wagner (2007), le processus qui sous-tend le taux de roulement volontaire inclut des composantes attitudinales, comportementales et décisionnelles. Price (2001) a démontré que l'intention de rester avait un effet négatif sur le taux de roulement des infirmières. Or, selon Lum *et al.* (1998), l'insatisfaction au travail est la raison qui explique le taux de roulement des infirmières. Comme l'avait suggéré Weisman *et al.* (1980), nous réalisons que le choix des horaires est une condition de travail qui influence positivement la satisfaction des infirmières à l'égard de leur emploi à l'API. Les résultats de notre étude ont démontré que les infirmières œuvrant dans les agences québécoises accordent une importance capitale au choix des horaires de travail. Ces résultats appuient ceux de DeRuyter (2007) qui établit la flexibilité des horaires de travail comme la source de motivation qui attire les infirmières dans les API.

Toutefois, cette condition n'est pas celle qui a un effet prédominant sur la satisfaction des infirmières à l'égard de leur travail à l'agence. En effet, l'analyse des modèles alternatifs (test d'utilité) nous ont permis de constater que le développement professionnel avait un effet sur la satisfaction au travail des infirmières nettement supérieur aux motivations familiales ou personnelles lorsque les autres sources de motivation sont contrôlées dans le modèle. Ainsi, ces résultats nous permettent de conclure que le développement professionnel contribue principalement à la satisfaction au travail de ces professionnels.

Tout comme l'avait démontré DeRuyter (2007), la formation influence la satisfaction au travail des infirmières œuvrant dans les API. En se référant à la théorie du support organisationnel (Eisenberger *et al.*, 1986), nous constatons que la formation offerte par les API satisfait les besoins des infirmières intérimaires québécoises et entraîne chez elles une intention de maintenir le lien d'emploi avec l'agence. Ainsi, nous pouvons supposer que contrairement à la variabilité des tâches, la formation est perçue comme une action discrétionnaire des API envers leurs employés en raison de l'absence de réglementation et de syndicalisation dans l'industrie. De plus, nos résultats démontrent que le choix des horaires a également un effet positif sur l'intention des infirmières de conserver leur emploi d'intérim. D'ailleurs, la source de motivation familiale est un déterminant important de l'intention des infirmières de rester au sein des API. Bref, puisque la satisfaction au travail joue un rôle médiateur partiel entre les motivations familiales ou personnelles et l'intention de rester, nous pouvons croire que la flexibilité dans les horaires de travail est perçue plus comme une caractéristique de ce type d'emploi que comme un geste discrétionnaire à l'endroit des employés.

D'autre part, nos résultats établissent que la satisfaction au travail joue un rôle de médiateur partiel entre le développement professionnel et l'intention de rester. Dans le contexte de travail d'intérim, le développement professionnel se réalise grâce à la formation offerte par l'agence, mais également à travers les différents mandats. Ainsi, la formation offerte et la possibilité de mettre en pratique les connaissances acquises dans différentes missions favorisent la satisfaction au travail de ces infirmières. Contrairement aux résultats présentés par Price et Mueller (1981; 2001), la satisfaction au travail joue un rôle médiateur dans la relation entre la formation continue et l'intention de rester. De plus, la possibilité de devoir travailler dans différents environnements de travail crée des occasions d'apprentissage et

accroît le sentiment de compétence à l'origine de la satisfaction au travail (Deci et Ryan, 1985). D'autre part, nous constatons que les activités spécifiques (niveau de responsabilité élevé) ont un effet sur l'intention des infirmières de rester à l'agence. Nous pouvons croire que ces activités spécifiques peuvent également accroître les compétences de ces professionnels. En somme, le besoin de compétence joue un rôle important sur la satisfaction au travail du personnel infirmier, ce qui influence leur intention de conserver leur relation d'emploi avec leur agence.

Tout comme l'ont démontré Tan et Tan (2002), nos résultats révèlent que les infirmières qui effectuent un choix volontaire sont majoritairement satisfaites de leur travail d'intérim. Toutefois, les quatre sources de motivation n'influencent pas forcément la satisfaction au travail des infirmières œuvrant dans les API. En effet, bien que ces auteurs démontrent que les avantages financiers peuvent favoriser l'attraction et la satisfaction des travailleurs à l'égard de l'agence, nos résultats confirment que le taux horaire élevé et la possibilité d'un revenu d'appoint n'ont pas d'effet sur la satisfaction de ces infirmières. Comme certains travaux précédents l'avaient observé, les avantages financiers obtenus par le travail d'intérim semblent être des sources de motivation bien secondaires (Glaymann et Grima, 2007). Somme toute, nous pouvons supposer que le taux horaire élevé est également perçu comme une caractéristique ou une norme des API.

Nos résultats suggèrent également que les infirmières qui accordent de l'importance à la conciliation travail-étude n'ont pas l'intention de rester au sein de l'agence. En 1999, Faude-Guichard présentait, dans une typologie, l'intérim de transition comme le rapport à l'intérim le plus commun. Selon cette auteure, l'utilisation de contrats à durée déterminée est une façon, pour certains intérimaires, d'obtenir une formation professionnelle leur permettant d'acquérir dans le futur un véritable emploi. Bref, le travail d'intérim serait, pour les infirmières qui poursuivent leur étude un emploi temporaire, une étape de transition en attendant la fin de la vie scolaire.

Enfin, contrairement aux résultats obtenus par DeRuyter (2007), nous n'avons pas observé de différence à l'égard des sources de motivation des infirmières travaillant uniquement pour les API et celles qui cumulent plusieurs emplois. Toutefois, des analyses complémentaires (ANOVA) ont révélé que celles exclusivement à l'emploi d'une API se révélaient plus satisfaites de leur travail que celles qui travaillaient pour plus d'une agence. Il serait intéressant que des recherches futures explorent pourquoi les infirmières loyales à une seule agence se révèlent plus satisfaites de leur travail que celles qui ont de multiples employeurs.

Conclusion

En somme, les résultats de cette étude suggèrent que la satisfaction au travail exerce un effet de médiation complet entre le développement professionnel et l'intention de rester et de médiation partielle dans l'influence des motivations familiales et personnelles. Bien que les attitudes de loyauté des infirmières soient fortement influencées par la satisfaction au travail, le modèle de recherche proposé n'explique que 22,7% de la variance. Ainsi, d'autres sources de motivation devront être explorées. En nous référant à 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. Les besoins de compétence et d'appartenance sont d'autres besoins qui peuvent exercer une influence sur bien-être des individus. L'engagement organisationnel peut être une avenue potentielle pour expliquer les comportements de loyauté des infirmières en regard de leur agence.

Il convient de reconnaître que cette étude comporte certaines limites. Tout d'abord, les concepts à l'étude (les conditions de travail, la satisfaction au travail et l'intention de rester) ont été mesurés à partir d'un seul énoncé. Cependant, considérant que la méthode de collecte utilisée à savoir le questionnaire téléphonique se rapproche d'une entrevue semi-dirigée, le risque d'ambiguïtés ou d'équivoques est relativement réduit. Toutefois, cette méthode de collecte a pu entraîner un biais de désirabilité sociale. D'autre part, cette étude comporte également un biais lié au fait que tous les concepts sont mesurés à partir des perceptions des infirmières. Néanmoins, cette étude contribue à mettre en perspective l'importance du choix des horaires sur la satisfaction des infirmières à l'égard de l'agence. La présente recherche a également permis de démontrer l'effet du développement professionnel sur les attitudes de loyauté des infirmières envers l'API. Certes, malgré que le choix des horaires de travail attire les infirmières dans les API, la possibilité de développer ses habiletés et ses compétences dans le milieu de travail est un levier organisationnel important pour retenir les infirmières.

Références

- Adam J.S. (1963). Toward an understanding of inequity, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol. 67, p. 422-436.
- Adam J.S. (1965). Inequity in social exchange, In L. Berkowitz (Ed), *Advances in experimental social psychology*, vol. 2, p. 267-299.
- Aronsson G., Göransson S. (1999). Permanent employment but not in a preferred occupation: Psychological and medical aspect, research implications, *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 4, n° 2, p. 152–163.
- Baron R. M., Kenny D. A. (1986). The moderator-mediator variables distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, n° 6, p. 1173-1182.
- Bowling N., Hammond G. D. (2008). A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale, *Journal of Vocational Behavior*, vol. 73, n° 1, p. 63-77.
- Brief, A., Motowilo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors, *Academy of Management*, vol. 11, n° 4, p. 710-726.
- Cingolani P. (2005). *La précarité*, France, Presses Universitaires de France, Que sais-je.
- Cloutier E., Bourdouxhe M., Ledoux, E., David, H., Gagnon, I., Ouellet, F. (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.
- Darlington, R.B. (1968). Multiple regression in psychological research and practice, *Psychological Bulletin*, vol. 69, p. 161-182.
- Deci E. L., Ryan R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*, New York: Plenum Press.
- De Ruyter A. (2007). Should I stay or should I go, *The International Journal of Human Resource Management*, vol.18, n° 9, p. 1666-1682.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, p. 500–507.

- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, vol. 82, n°5, p. 812-820.
- Ellingson J., Gruys M., Sackett P. (1998). Factors related to the satisfaction and performance of temporary employees, *Journal of Applied Psychology*, vol. 83, n° 6, p. 913-921.
- Faude-Guichard C. (1999), Les salariés intérimaires, trajectoires et identités, *Travail et Emploi*, vol. 78, p. 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*, vol. 5, n° 3, p. 631-644.
- Gannon M., Brainin U. (1971). Factors related to acceptance and refusal of employment among temporary help applicants, *Journal of Applied Psychology*, vol. 55, p. 493-494.
- Glaymann D. (2005). *La vie en intérim*, Fayard.
- Glaymann D., Grima F. (2007). L'évolution professionnelle des jeunes intérimaires non qualifiés, *Management international*, vol. 12, n° 1, p. 71-89.
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement, *American Sociological Review*, vol. 25, p. 161-178.
- Grimshaw D., Earnshaw J., Hebson G. (2003). Private Sector Provision of Supply Teachers: A Case of Legal Swings and Professional Roundabouts, *Journal of Education Policy*, vol. 18, n° 3, p. 267-88.
- Hackman J. R., Oldham G. R. (1980). *Work redesign*, Phillipines: Addison-Wesley.
- Homans G. C. (1961). *Social Behavior: its elementary forms*, New York: Harcourt Brace and World.
- Jourdain C. (2002). Intérimaires, les mondes de l'intérim, in Dossier : regards croisés sur les emplois flexibles, *Travail et emploi*, vol. 89, p. 8-24.
- Kirkpatrick I., Hoque K. (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, 26-8 August.

- Knell J. (2000). *Most Wanted: the quiet birth of the free worker*, The Industrial Society, London.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization, *Administrative Science Quarterly*, vol. 9, p. 370-390.
- Lum L., Kervin J., Clark K., Reid F., Sirola W. (1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment?, *Journal of Organizational Behavior*, vol. 19, n° 3, p. 305–320.
- Marler J., Woodard M., Milkovick G. (2002). Boundary-less and traditional contingent employees: worlds apart, *Journal of Organizational Behavior*, vol. 23, p.425-453.
- 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, 157 p.
- Montague R. W. (2004). *The determinants of employee voluntary turnover in nursing homes*, Thèse de doctorat, The University of Iowa.
- Mowday, R. L., Porter, W., Steers, R. (1982). *Employee-Organization Linkages*, New York: Academic Press.
- 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), vol.5, n° 5.
- Parker S. K., Griffin M. A., Sprigg C. A., Wall T. A. (2002). Effect of Temporary contracts on perceived work characteristics and job strain: A longitudinal study, *Personnel Psychology*, vol. 55, p. 689–717.
- Price J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover, *International Journal of Manpower*, vol. 22, n° 7, p. 600-624.
- Price J.L., Mueller C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses, *Academy of Management Journal*, vol. 24, p. 543-565.
- Recherche du 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, Gouvernement du Québec : Conseil du statut de la femme, Québec.
- Reilly P. (1998). Balancing flexibility-Meeting the interests of employer and employee,

European Journal of work and Organizational Psychology, vol. 7, n° 1, p. 7-22.

Rhoades, L., Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature, *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, n° 4, p. 698-714.

Shore, L.M., Shore, T.H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice, In R.S. Cropanzano et K.M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*, p. 149-164.

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

Slattery J. P., Selvarajan T. T. R. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, vol. 12, n° 1, p. 53-66.

Smith P. C. (1992). *In pursuit of happiness, why study general job satisfaction*, in Cranny, Smith, C.J. and Stone, E.F. (Eds), *Job Satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*, Lexington Books, NY, p. 5-19.

Smith M., Burke S. (1992). Teacher stress: Examining a model based on context, workload and satisfaction, *Teaching and Teacher Education*, vol. 8, p. 31-46.

Spector P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, Sage Publications, Thousand Oaks.

Tan H. H., Tan C. P. (2002). Temporary employee in Singapore: What Drives them, *The Journal of Psychology*, vol. 136, n° 1, p. 83-102.

Thériault R., St-Onge S. (2006). *La gestion de la rémunération: Théorie et pratique*, Gaëtan Morin éditeur, Boucherville.

Tourangeau A. E., Cranley L. A. (2006). Nurse intent to remain employed: understanding and strengthening determinants, *Journal of Advanced Nursing*, vol. 55, n° 4, p. 497-509.

Wagner C. M. (2007). Organizational commitment as a predictor variable in nursing turnover research: Literature review, *Journal of Advanced Nursing*, vol. 60, n° 3, p. 235-247.

Weisman C. S., Alexander C. S., Chase G.A. (1980). Job satisfaction among hospital nurses: a longitudinal study, *Health Services Review*, vol. 15, p. 341-364.