

L'influence de la flexibilité du travail sur la mobilisation des collaborateurs.

Claudio MARRA, spécialisation Ressources Humaines

Directeur de mémoire : Pr. Michel TREMBLAY, HEC Montréal

Expert : Pr. Alain RONDEAU, HEC Montréal

Juillet 2012

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

L'influence de la flexibilité du travail sur la mobilisation des collaborateurs.

Claudio MARRA

Résumé

De nos jours, faire de ses collaborateurs un avantage concurrentiel est devenu un enjeu majeur des entreprises de la grande distribution. Voyant la concurrence acharnée qu'elles se livrent en matière de produits et de services, qui finissent fatalement par se ressembler, elles sont ou seront de plus en plus confrontées à un problème de différenciation. C'est dans cette perspective que le concept de mobilisation des ressources humaines s'avère être une solution intéressante pour les distributeurs. Bien que de nombreux travaux sur le concept de mobilisation aient été réalisés au cours des dix dernières années, notre objectif est d'enrichir le modèle conceptuel de Tremblay et Simard (2005), en examinant un élément qu'ils n'ont pas pris en compte, soit le rôle de la flexibilité du temps de travail.

Dans cette optique, nous nous proposons de répondre à la question : comment les distributeurs peuvent-ils favoriser l'émergence de comportements de mobilisation de la part des caissières ? Pour y répondre, plusieurs champs théoriques distincts et complémentaires seront mis à contribution. Nous évaluerons l'influence de la qualité de la relation avec le supérieur (LMX) dans la flexibilité du temps de travail, et l'influence de ces deux variables sur le sentiment de soutien organisationnel (POS) et l'engagement au travail.

Notre conviction est qu'une relation de qualité avec le supérieur immédiat augmente les opportunités de souplesse dans la gestion de son temps de travail. Cette flexibilité, en retour, augmente la perception que notre employeur offre son soutien et, en guise de réciprocité, les employés s'engagent davantage dans leur travail et se mobilisent d'autant plus.

Les résultats obtenus auprès de 242 caissières confirment que la flexibilité du temps de travail est un levier qui influence le soutien organisationnel perçu (POS) qui, à son tour, augmente l'engagement au travail. La qualité de la relation (LMX) se présente comme une variable absolument nécessaire pour activer positivement cette chaîne de relations.

Mots Clés

mobilisation, qualité de la relation avec le supérieur (LMX), flexibilité du temps de travail, soutien organisationnel perçu (POS), engagement au travail (Work engagement)