

Nom et Prénom : Mme IDDOUB OUIJDANE

Date de soutenance : 27/09/2024

Directeur de Thèse : BENABDELHADI ABDELHAY

Sujet de thèse :

L'influence de l'engagement organisationnel sur le travail émotionnel et l'intention de quitter chez les collaborateurs : le cas des téléconseillers en centres d'appels Marocains

Résumé:

La présente thèse examine la relation entre l'engagement organisationnel, le travail émotionnel et l'intention de quitter l'organisation. L'engagement organisationnel comprend trois composantes : engagement affectif, engagement normatif et engagement de continuité (Meyer et Allen, 1991). Ces composantes représentent un état psychologique qui définit la relation de l'employé avec son organisation, tandis que le concept de travail émotionnel renvoie à la gestion des émotions durant l'interaction avec les clients (Hochschild, 1983). En se basant sur la théorie du contrat psychologique de Rousseau (1989) et la théorie de l'échange social de Blau (1964), nous répondrons aux questions de recherche suivantes : l'engagement organisationnel peut-il prédire le travail émotionnel ? Quel est le lien entre l'engagement organisationnel, le travail émotionnel et l'intention de quitter ? L'analyse qualitative de 15 entretiens semi-structurés suivie d'une analyse quantitative, basée sur la modélisation par équations structurelles, menée auprès de 390 téléconseillers en centres d'appels, ont révélé que l'engagement organisationnel peut prédire la nature de la stratégie de régulation émotionnelle. Plus précisément, les trois dimensions de l'engagement organisationnel peuvent prédire l'usage de la stratégie de régulation de profondeur et la régulation de surface. En ce qui concerne la stratégie d'expression authentique des émotions, seul l'engagement normatif semble avoir une incidence sur cette dernière. Concernant l'intention de quitter, seuls l'engagement de continuité et la régulation de surface peuvent prédire cette variable. Ces résultats ont d'importantes implications managériales qui concernent plusieurs fonctions de gestion telles que le recrutement, la formation, la rétention et la gestion de la performance des téléconseillers en centres d'appels.

Mots clés : engagement organisationnel, engagement normatif, engagement affectif, engagement de continuité, travail émotionnel, régulation de surface, régulation de profondeur, expression naturelle des émotions, intention de quitter

Abstract:

This thesis aims to present a study that examines the relationship between organizational commitment, emotional labor, and turnover intention among call center agents. Organizational commitment has three components: affective commitment, normative commitment, and continuance commitment (Meyer and Allen, 1991). The three components represent a psychological state that defines the employee's relationship with his organization. While the concept of emotional labor refers to the management of emotions during interaction with customers in a service context (Hochschild, 1983). Based on the psychological contract theory (Rousseau, 1989) and the social exchange theory (Blau, 1964), we will answer the following research questions: can organizational commitment predict emotional labor? What is the link between organizational commitment, emotional labor and turnover intention? The qualitative analysis of 15 semi-structured interviews followed by a quantitative analysis using structured equation modeling conducted among 390 call center agents, revealed that organizational commitment can predict the type of emotion-regulation strategies performed by call center agents. More precisely, the three dimensions of organisational commitment predict the use of deep acting and surface acting while the authentic expression of emotions can only be predicted by surface acting. Concerning turnover intention, the results show that only continuance commitment and surface acting can predict this variable. These findings have interesting practical implications for call centers with regard to various management functions such as recruitment, training, employee retention and performance management. Keywords: organizational commitment, normative commitment, affective commitment, continuance commitment, emotional labor, surface acting, deep acting, natural expression of emotions, turnover intention