

## Bien-être au travail et performances organisationnelles dans le secteur postal

**Geoffroy DOUILLIE & Agnès VAN DAELE**  
**UMONS - Service de Psychologie du Travail**  
Place du parc, 18 - 7000 Mons - Belgique  
[geoffroy.douillie@umons.ac.be](mailto:geoffroy.douillie@umons.ac.be)

**Thème** : 17. Promotion de la qualité de vie au travail

**Mots clés** : bien-être au travail, performances organisationnelles, secteur postal

Dans un contexte de concurrence intensifiée, les entreprises cherchent à augmenter leur performance. Pour ce faire, un levier intéressant serait d'améliorer le bien-être psychologique au travail (BEPT). Cette perspective repose sur la thèse du «happy-productive worker» (THPW) qui postule qu'un travailleur heureux est plus productif (Cropanzano & Wright, 2001). Au niveau individuel, la relation entre le BEPT et la performance a déjà été souvent étudiée. Les résultats empiriques corroborent la THPW et ce, avec des indicateurs de bien-être variés (Wright 2005). Cependant, c'est le niveau organisationnel qui intéresse le plus les entreprises. De plus, il se pourrait que la relation soit plus forte au niveau organisationnel, comme semble le montrer la recherche d'Ostroff (1992). Toutefois, cette recherche a porté sur le milieu scolaire, peu écologique par rapport aux préoccupations des entreprises. D'autres études ont porté sur des environnements plus commerciaux ou industriels, mais aucune d'entre-elles ne semble avoir utilisé d'indicateur spécifique de BEPT (Gilbert, Dagenais-Desmarais, & Savoie, 2010).

L'objectif de notre recherche est d'étudier la relation entre le BEPT et plusieurs indicateurs de performance organisationnelle, en tenant compte de sa nature «multiniveaux» (Lopes Costa, Graça, Marques-Quinteiro, Marques Santos, Caetano, & Passos, 2013). Cette recherche s'est déroulée au sein d'une entreprise belge du secteur postal. Nous y avons réalisé un double échantillonnage au niveau des unités de travail et au niveau des travailleurs attachés aux unités sélectionnées. 795 travailleurs (76.54% hommes; âge :  $m = 40.90$  ans,  $\sigma = 13.35$  ans) appartenant à 34 unités ont répondu à un questionnaire mesurant notamment le BEPT par l'Échelle de Mesure des Manifestations du BEPT (Gilbert, Dagenais-Desmarais, & Savoie, 2011). Le BEPT est mis en relation avec plusieurs indicateurs de performance organisationnelle relevés par l'entreprise dans le cadre de son fonctionnement normal.

Les premiers résultats indiquent des corrélations positives entre, le score moyen de BEPT au sein des unités d'une part et d'autre part, le nombre de plaintes clients ( $N = 34$ ;  $r_{BP} = .270$ ;  $p = .123$ ), la proportion de livraison des paquets dans les délais ( $N = 30$ ;  $r_{BP} = .322$ ;  $p = .083$ ), la proportion de courriers livrés dans les délais ( $N = 18$ ;  $r_{BP} = .382$ ;  $p = .117$ ). Bien que non significatives, ces corrélations nous conduisent à poursuivre les analyses avec des procédures de modélisation linéaire hiérarchisées.

### Références

Cropanzano, R. & Wright, T. A. (2001). When a "happy" worker is really a "productive" worker: A review and further refinement of the happy-productive worker thesis. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53(3), 182-199.

## XXème congrès AIPTLF – Bordeaux, 9-12 Juillet 2018

Gilbert, M.-H., Dagenais-Desmarais, V. & Savoie, A. (2011). Validation d'une mesure de santé psychologique au travail. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 61(4), 195-203.

Lopes Costa, P., Graça, A. M., Marques-Quinteiro, P., Marques Santos, C., Caetano, A. et Passos, A. M. (2013). Multilevel research in the field of organizational behavior: An empirical look at 10 years of theory and research. *Sage Open*, 3(3), 1-17.

Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of applied psychology*, 77(6), 963.

Wright, T. A. (2005). The role of "happiness" in organizational research: Past, present and future directions. *Research in occupational stress and well-being*, 4, 221-264.